



Manual de Procedimientos del Departamento  
de Protección a la Niñez y Adolescencia

# **Manual de Procedimientos del Departamento de Protección a la Niñez y Adolescencia**

<b>Título:</b> Departamento de Protección a la Niñez y Adolescencia		
<b>Clave:</b> MP-DPNA-01	<b>Revisión No:</b> 01	<b>Fecha de última revisión:</b> Abril 2018
<b>Fecha de publicación:</b> Abril 2018		
<b>Autor:</b>  Lic. Ernesto Cisneros Priego	<b>Revisó y autorizó:</b>  Mtra. Diana Berenice Vargas Salomón	
<b>Puesto/firma:</b>  Jefe del Departamento de Protección a la Niñez y Adolescencia	<b>Puesto/firma:</b>  Director(a) de Programas	

## Contenido

<b>Clave</b>	<b>Nombre del procedimiento</b>
<b>MP-DPNA-01-01</b>	Atención y seguimiento a casos de Niñas, Niños y Adolescentes en situación de riesgo
<b>MP-DPNA-01-02</b>	Atención de Niñas, Niños y Adolescentes mediante actividades de promoción de los derechos de las niñas y los niños
<b>MP-DPNA-01-03</b>	Atención psicológica de Niñas, Niños y Adolescentes para la promoción y protección de sus derechos

## Procedimiento

<b>Título:</b> Atención y seguimiento a casos de Niñas, Niños y Adolescentes en situación de riesgo		
<b>Clave:</b> MP-DPNA-01-01	<b>Revisión No:</b> 01	<b>Fecha de última revisión:</b> Abril 2018
<b>Fecha de publicación:</b> Abril del 2018		
<b>Autor:</b> Lic. Ernesto Cisneros Priego		<b>Revisó y autorizó:</b> Mtra. Diana Berenice Vargas Salomón
<b>Puesto/firma:</b> Jefe del Departamento de Protección a la Niñez y Adolescencia		<b>Puesto/firma:</b> Directora de Programas

<b>Objetivo:</b> Atender y brindar seguimiento a Niñas, Niños y Adolescentes que han sido diagnosticados en riesgo, vulnerados o restringidos en alguno de sus derechos para proteger o restituir las condiciones necesarias para su desarrollo pleno.	
<b>Alcance:</b> Equipos multidisciplinarios de los distintos programas de DIF Zapopan, para proteger o restituir derechos en riesgo, vulnerados o restringidos de NNA.	
<b>Responsable:</b> Jefe (a) de Área, Trabajadores (as) Sociales, Promotores (as) Infantiles Comunitarios, Promotores (as).	
<b>Formatos:</b>	Padrón General de Atención (DIF Jalisco) Informe Mensual (DIF Jalisco) Formato de Constancia (DPNA) Hoja de Control de Expediente (DPNA) Plan de Restitución (DPNA)

Responsable	Num. Act.	Descripción
Promotor (a) o Promotor (a) Infantil Comunitario	1	Identificar caso de niñas, niños y adolescentes en situación de vulnerabilidad dónde esté en riesgo, restricción o sea violado algún derecho, generando las constancias para la evaluación del caso.
Promotor (a) o Promotor (a) Infantil Comunitario	2	Constatar por escrito cada acción realizada deberá en el formato dispuesto para ello. (ej: reporte, visita a crucero, visita domiciliaria, visita escolar).
Promotor (a) o Promotor (a) Infantil Comunitario	3	Solicitar la información probatoria para ingresar la información del usuario en el Padrón General de Atención
Promotor (a) o Promotor (a) Infantil Comunitario	4	Incorporar al NNA en las actividades de sus grupos socioformativos.

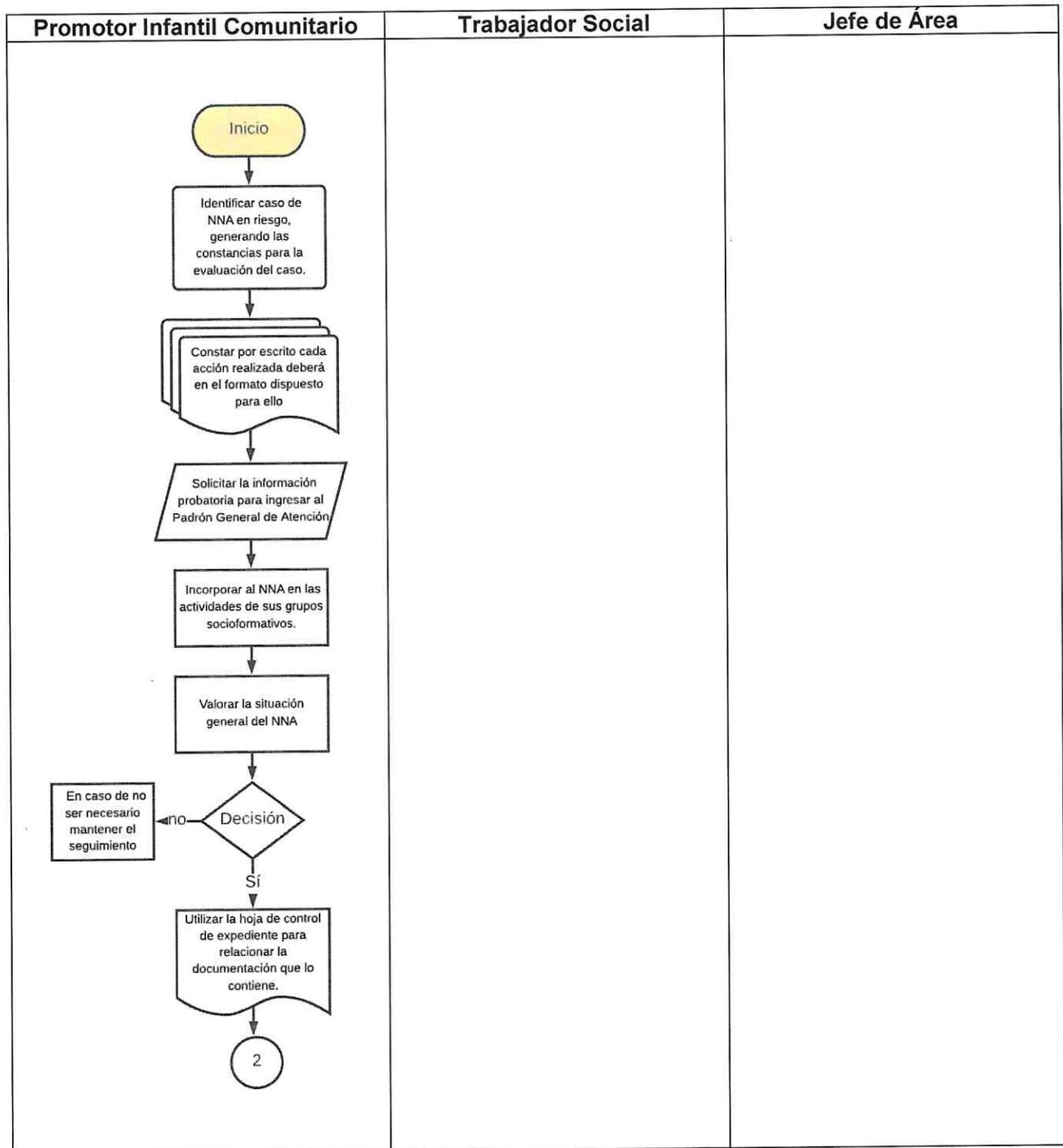
<b>Promotor (a) o Promotor (a) Infantil Comunitario</b>	5A	Valorar la situación general del NNA.
<b>Promotor (a) o Promotor (a) Infantil Comunitario</b>	5B	En caso de no ser necesario mantener el seguimiento, resguardar la constancia de hechos.
<b>Promotor (a) o Promotor (a) Infantil Comunitario</b>	5C	Utilizar la hoja de control de expediente para relacionar la documentación que lo contiene.
<b>Promotor (a) o Promotor (a) Infantil Comunitario</b>	6	Actualizar las bases de datos digitales con la información del caso.
<b>Promotor (a) o Promotor (a) Infantil Comunitario</b>	7A	Valorar si el NNA requiere ser incorporado a lista de espera de algún apoyo
<b>Promotor (a) o Promotor (a) Infantil Comunitario</b>	7B	En caso de que no sea necesario incorporarlo a lista de espera para algún apoyo, llevar acabo los pasos 5.1, 5.2 y 6
<b>Promotor (a) o Promotor (a) Infantil Comunitario</b>	8A	Valorar si la atención para el NNA requiere la colaboración de otra área interna u otra dependencia para la atención del caso
<b>Promotor (a) o Promotor (a) Infantil Comunitario</b>	8B	En caso de que no sea necesario la colaboración de otra área interna u otra dependencia, llevar acabo los pasos 5.1, 5.2 y 6.
<b>Promotor (a) o Promotor (a) Infantil Comunitario</b>	9	En el caso de que en el paso 7 y 8, si sea necesario, informar al Jefe (a) de Área sobre la situación.
<b>Jefe (a) de Área</b>	10	Autorizar o presentar contrapropuesta a lo informado en el número consecutivo de actividad cinco (5).
<b>Jefe (a) de Área</b>	11	Solicitar investigación necesaria y suficiente del caso a un (a) Trabajador (a) Social.
<b>Jefe (a) de Área</b>	12	Presentar el Plan de Restitución de Derechos al Jefe de Departamento para su aprobación.
<b>Jefe (a) de Área</b>	13	Solicitar y supervisar al Promotor (a) o Promotor (a) Infantil Comunitario y Trabajador (a) Social en la elaboración del Plan de Restitución del NNA.
<b>Trabajador (a) Social y/o Promotor (a) o Promotor (a) Infantil Comunitario</b>	14	Dar seguimiento puntual al plan de acción propuesto y autorizado por el (la) Jefe (a) de Área, incluyendo derivaciones y/o canalizaciones.
<b>Trabajador (a) Social y/o Promotor (a) o Promotor (a) Infantil Comunitario</b>	15	Informar mensualmente al (la) Jefe (a) de Área de su Padrón General de Atención, así como su Informe Mensual de actividades.

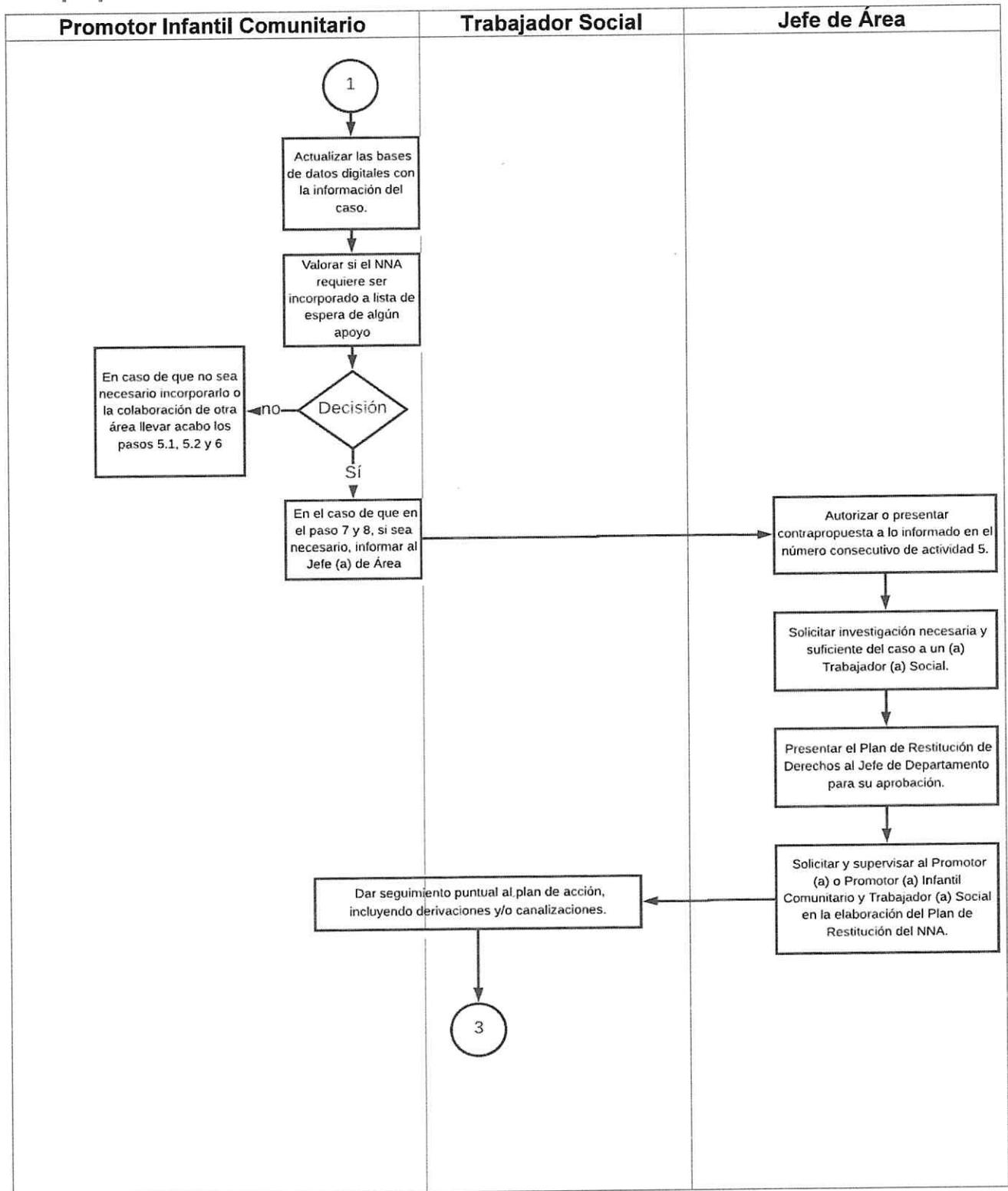


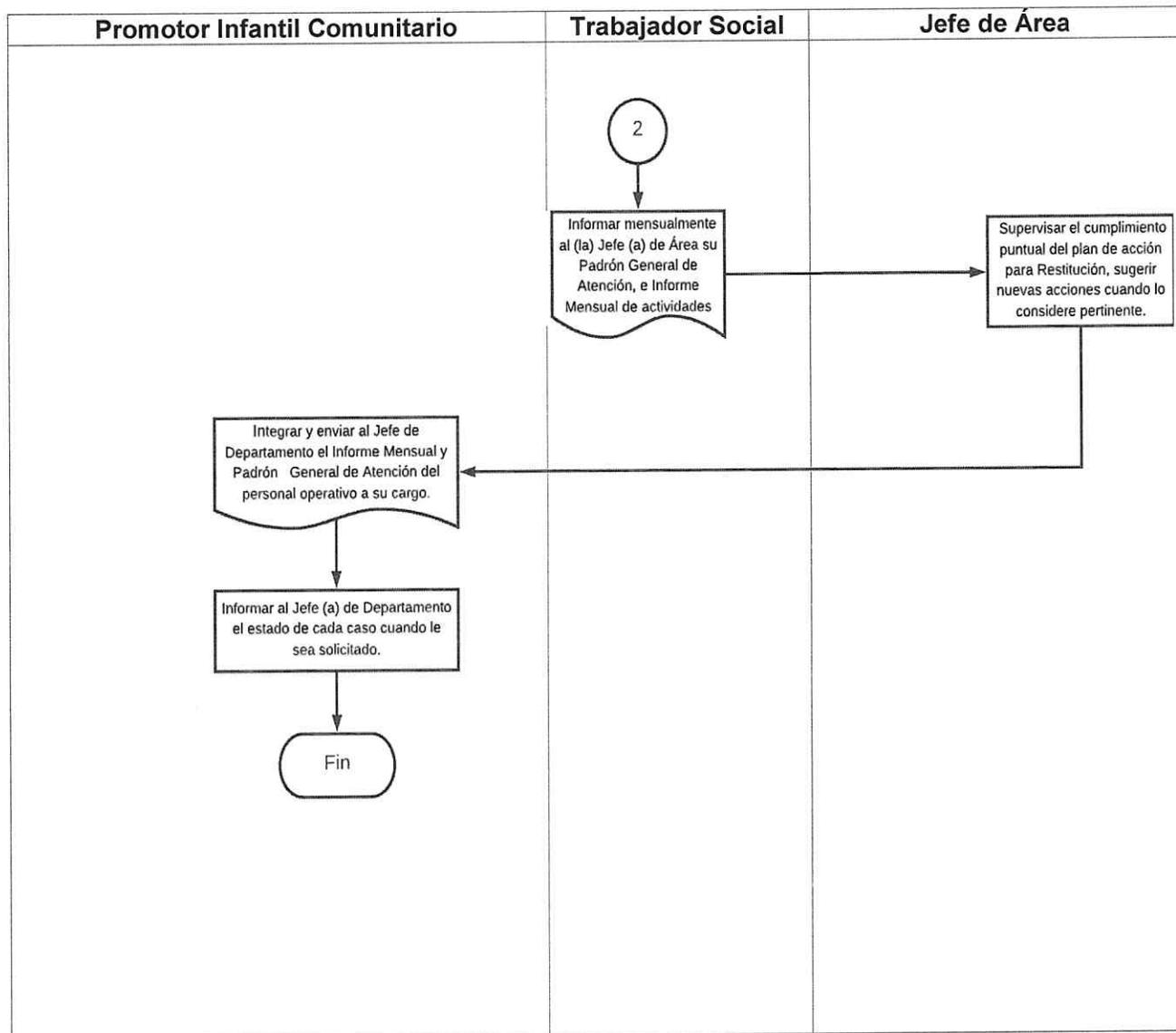
## Manual de Procedimientos del Departamento de Protección a la Niñez y Adolescencia

<b>Jefe (a) de Área</b>	16	Supervisar el cumplimiento puntual del plan de acción dispuesto en el Plan de Restitución, sugerir nuevas acciones cuando lo considere pertinente.
<b>Promotor (a) o Promotor (a) Infantil Comunitario</b>	17	Integrar y enviar al Jefe de Departamento el Informe Mensual y Padrón General de Atención del personal operativo a su cargo.
<b>Promotor (a) o Promotor (a) Infantil Comunitario</b>	18	Informar al Jefe (a) de Departamento el estado de cada caso cuando le sea solicitado.

## Flujograma







## Hoja de registro de cambios

Número	Fecha	Descripción	Responsable

## Procedimiento

<b>Título:</b> Atención de Niñas, Niños y Adolescentes mediante actividades de promoción de los derechos de las niñas y los niños		
<b>Clave:</b> MP-DPNA-01-02	<b>Revisión No:</b> 01	<b>Fecha de última revisión:</b> Abril 2018
<b>Fecha de publicación:</b> Abril del 2018		
<b>Autor:</b> Lic. Ernesto Cisneros Priego	<b>Revisó y autorizó:</b> Mtra. Diana Berenice Vargas Salomón	
<b>Puesto/firma:</b> Jefe del Departamento de Protección a la Niñez y Adolescencia	<b>Puesto/firma:</b> Directora de Programas	

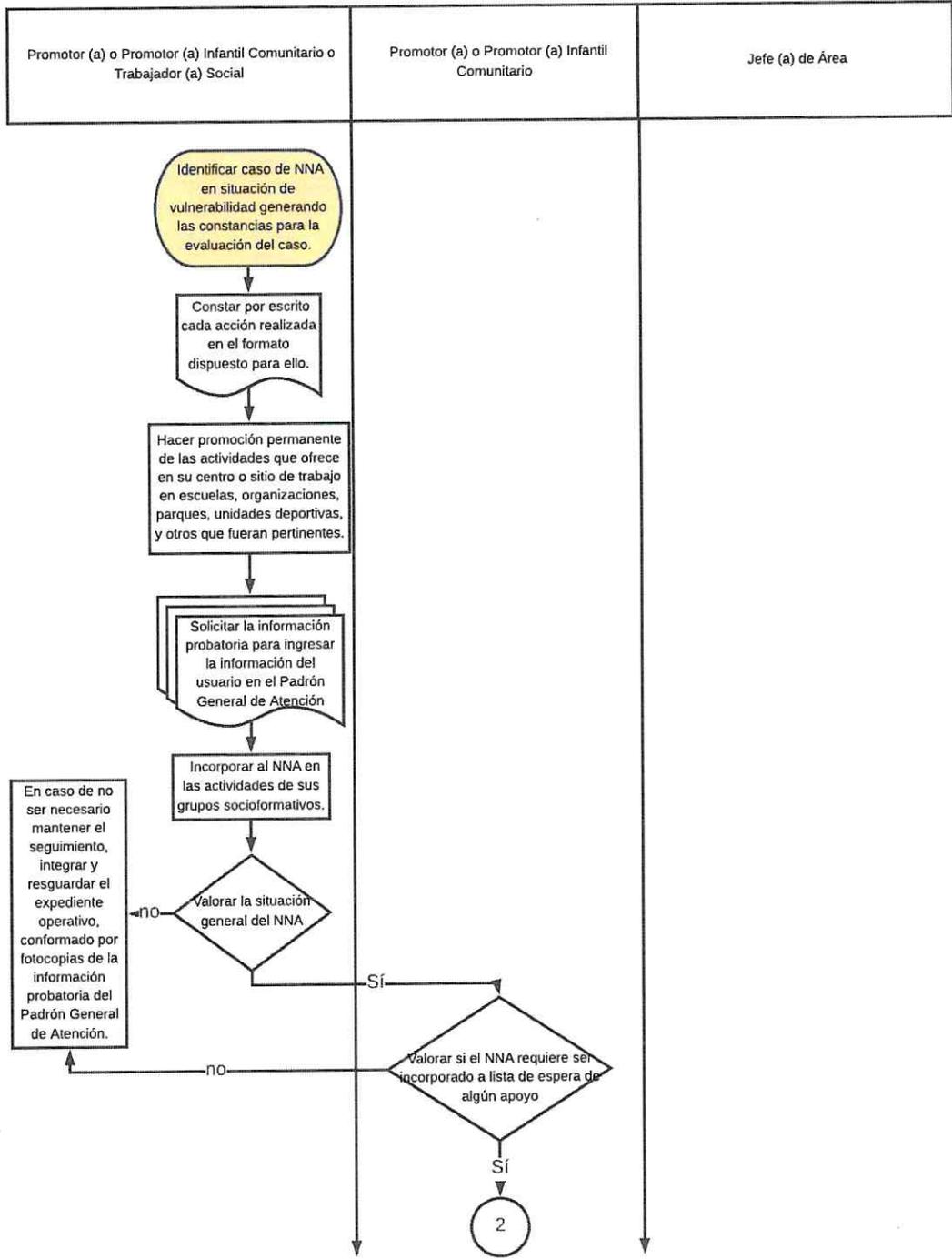
<b>Objetivo:</b> Atender a Niñas, Niños y Adolescentes en riesgo, para la protección de sus derechos.
<b>Alcance:</b> Equipos multidisciplinarios de los distintos programas de DIF Zapopan, para proteger sus derechos en riesgo.
<b>Responsable:</b> Jefe (a) de Área, Trabajadores (as) Sociales, Promotores (as) Infantiles Comunitarios, Promotores (as).
<b>Formatos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Padrón General de Atención (DIF Jalisco)</li> <li>Informe Mensual (DIF Jalisco)</li> <li>Formato de Constancia (DPNA)</li> <li>Hoja de Control de Expediente (DPNA)</li> </ul>

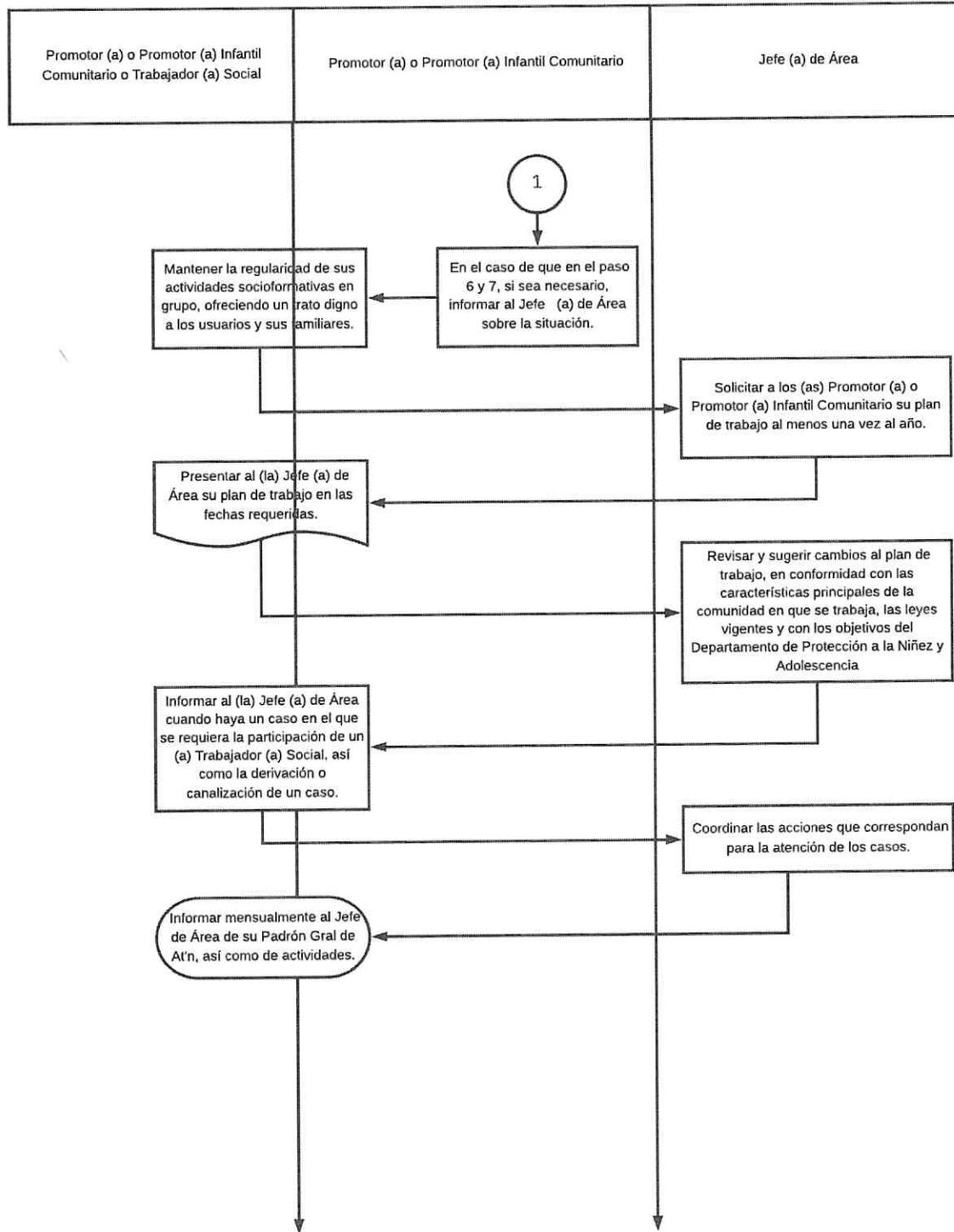
Responsable	Núm. Act.	Descripción
<b>Promotor (a) o Promotor (a) Infantil Comunitario o Trabajador (a) Social</b>	1	Identificar caso de niñas, niños y adolescentes en situación de vulnerabilidad dónde esté en riesgo, restricción o sea violado algún derecho, generando las constancias para la evaluación del caso.
<b>Promotor (a) o Promotor (a) Infantil Comunitario o Trabajador (a) Social</b>	2	Constar por escrito cada acción realizada en el formato dispuesto para ello. (ej: reporte, visita a crucero, visita domiciliaria, visita escolar).
<b>Promotor (a) o Promotor (a) Infantil Comunitario o Trabajador (a) Social</b>	3	Hacer promoción permanente de las actividades que ofrece en su centro o sitio de trabajo en escuelas, organizaciones, parques, unidades deportivas, y otros que fueran pertinentes.

<b>Promotor (a) o Promotor (a) Infantil Comunitario o Trabajador (a) Social</b>	4	Solicitar la información probatoria para ingresar la información del usuario en el Padrón General de Atención
<b>Promotor (a) o Promotor (a) Infantil Comunitario o Trabajador (a) Social</b>	5	Incorporar al NNA en las actividades de sus grupos socioformativos.
<b>Promotor (a) o Promotor (a) Infantil Comunitario o Trabajador (a) Social</b>	6A	Valorar la situación general del NNA.
<b>Promotor (a) o Promotor (a) Infantil Comunitario</b>	6B	En caso de no ser necesario mantener el seguimiento, integrar y resguardar el expediente operativo, conformado por fotocopias de la información probatoria del Padrón General de Atención.
<b>Promotor (a) o Promotor (a) Infantil Comunitario</b>	7A	Valorar si el NNA requiere ser incorporado a lista de espera de algún apoyo.
<b>Promotor (a) o Promotor (a) Infantil Comunitario</b>	7B	En caso de que no sea necesario incorporarlo a lista de espera para algún apoyo, llevar acabo el paso 6.1.
<b>Promotor (a) o Promotor (a) Infantil Comunitario</b>	8	En el caso de que en el paso 6 y 7, si sea necesario, informar al Jefe (a) de Área sobre la situación.
<b>Promotor (a) o Promotor (a) Infantil Comunitario o Trabajador (a) Social</b>	9	Mantener la regularidad de sus actividades socioformativas en grupo, ofreciendo un trato digno a los usuarios y sus familiares.
<b>Jefe (a) de Área</b>	10	Solicitar a los (as) Promotor (a) o Promotor (a) Infantil Comunitario su plan de trabajo al menos una vez al año.

<b>Promotor (a) o Promotor (a) Infantil Comunitario o Trabajador (a) Social</b>	11	Presentar al (la) Jefe (a) de Área su plan de trabajo en las fechas requeridas.
<b>Jefe (a) de Área</b>	12	Revisar y sugerir cambios al plan de trabajo, en conformidad con las características principales de la comunidad en que se trabaja, las leyes vigentes y con los objetivos del Departamento de Protección a la Niñez y Adolescencia
<b>Promotor (a) o Promotor (a) Infantil Comunitario o Trabajador (a) Social</b>	13	Informar al (la) Jefe (a) de Área cuando haya un caso en el que se requiera la participación de un (a) Trabajador (a) Social, así como la derivación o canalización de un caso.
<b>Jefe (a) de Área</b>	14	Coordinar las acciones que correspondan para la atención de los casos.
<b>Promotor (a) o Promotor (a) Infantil Comunitario o Trabajador (a) Social</b>	15	Informar mensualmente al (la) Jefe (a) de Área de su Padrón General de Atención, así como su Informe Mensual de actividades.

## Flujograma





### Hoja de registro de cambios

Número	Fecha	Descripción	Responsable

## Procedimiento

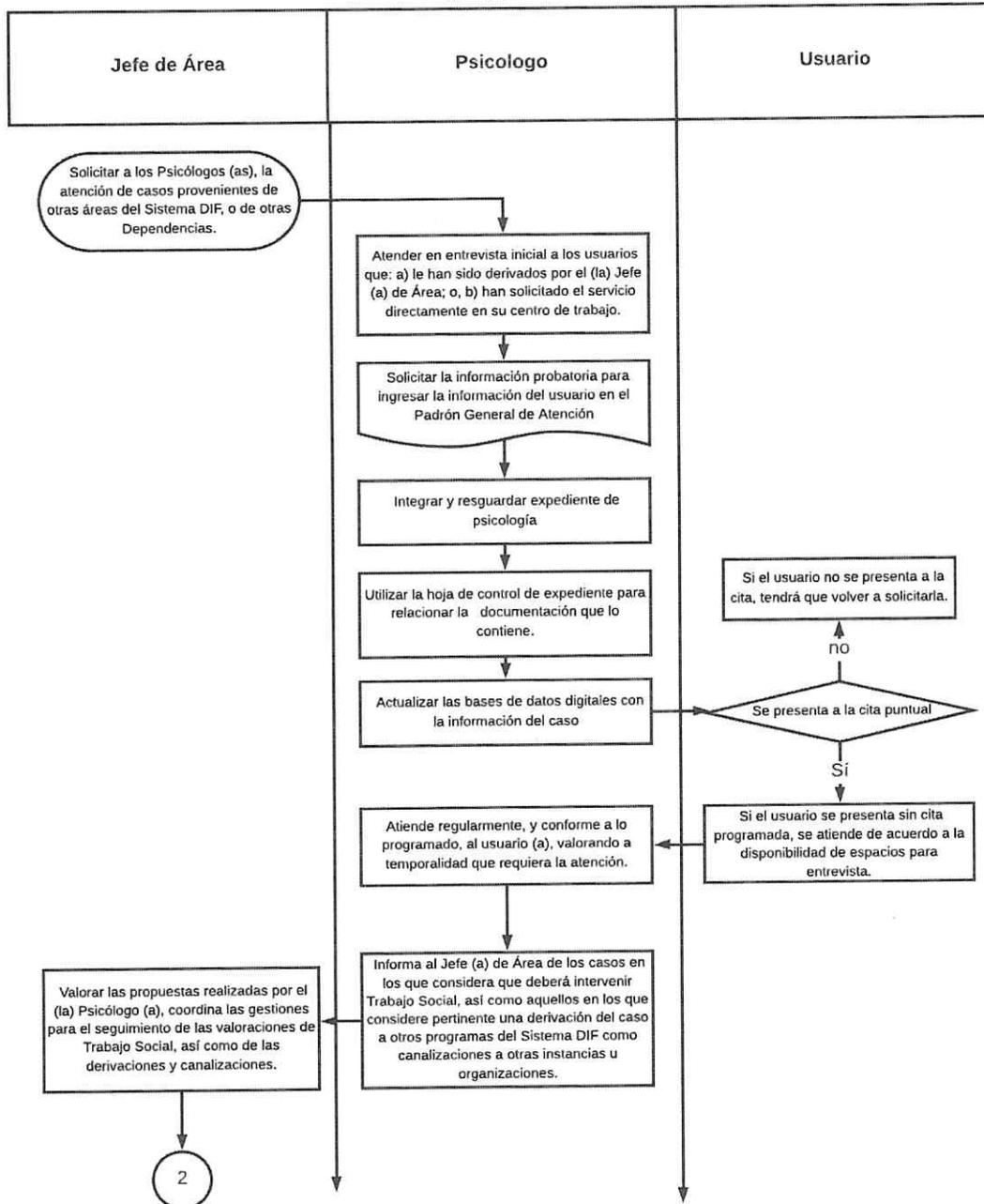
<b>Título:</b> Atención psicológica de Niñas, Niños y Adolescentes para la promoción y protección de sus derechos		
<b>Clave:</b> MP-DPNA-01-03	<b>Revisión No:</b> 01	<b>Fecha de última revisión:</b> Abril 2018
<b>Fecha de publicación:</b> Abril del 2018		
<b>Autor:</b> Lic. Ernesto Cisneros Priego		<b>Revisó y autorizó:</b> Mtra. Diana Berenice Vargas Salomón
<b>Puesto/firma:</b> Jefe del Departamento de Protección a la Niñez y Adolescencia		<b>Puesto/firma:</b> Directora de Programas

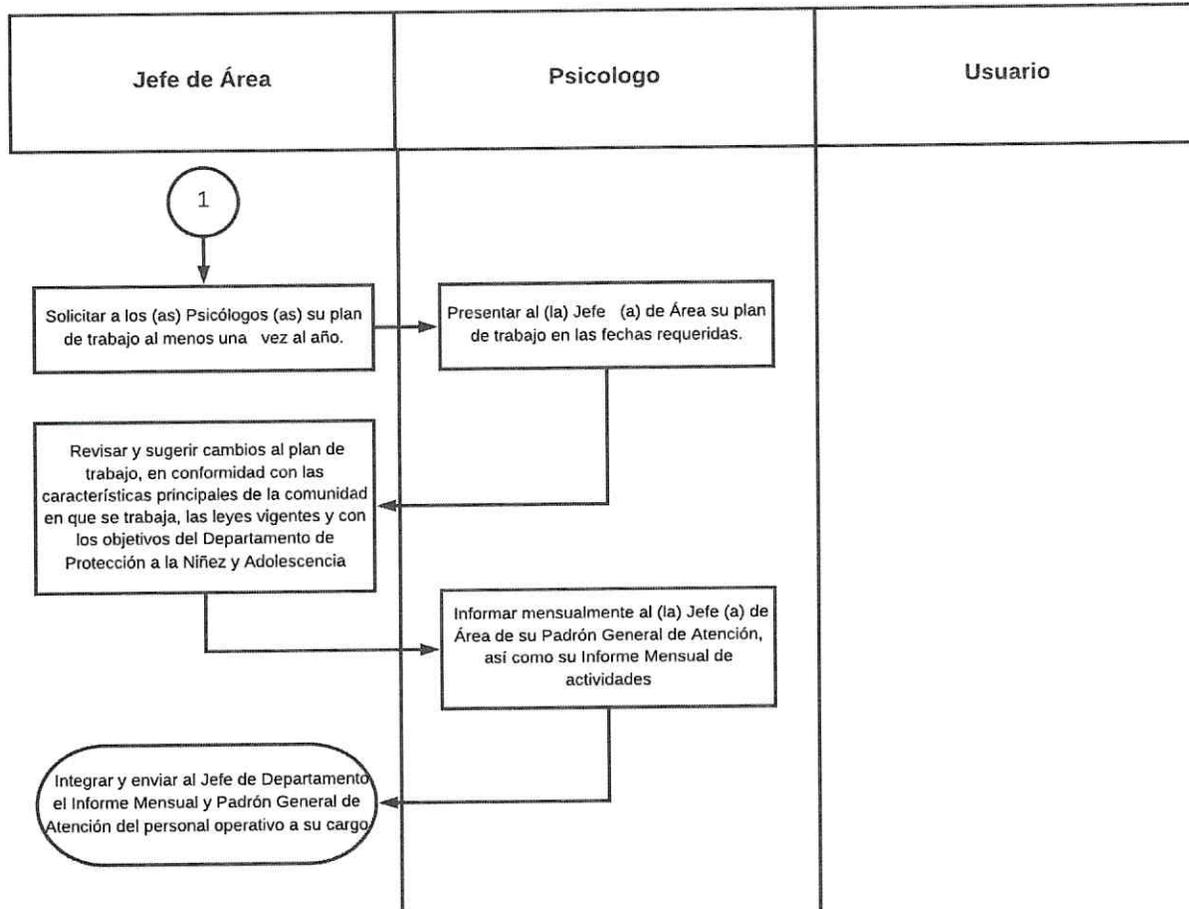
<b>Objetivo:</b> Brindar atención psicológica a Niñas, Niños y Adolescentes en riesgo, para la protección de sus derechos.	
<b>Alcance:</b> Equipos multidisciplinarios de los distintos programas de DIF Zapopan, para proteger sus derechos en riesgo.	
<b>Responsable:</b> Jefe (a) de Área, Psicólogos (as), Usuarios (as).	
<b>Formatos:</b>	Padrón General de Atención (DIF Jalisco) Informe Mensual (DIF Jalisco) Formato de Constancia (DPNA) Hoja de Control de Expediente (DPNA) Plan de Restitución (DPNA)

Responsable	Núm. Act.	Descripción
Jefe (a) de Área	1	Solicitar a los Psicólogos (as), la atención de casos provenientes de otras áreas del Sistema DIF, o de otras Dependencias.
Psicólogo (a)	2	Atender en entrevista inicial a los usuarios que: a) le han sido derivados por el (la) Jefe (a) de Área; o, b) han solicitado el servicio directamente en su centro de trabajo.
Psicólogo (a)	3	Solicitar la información probatoria para ingresar la información del usuario en el Padrón General de Atención.
Psicólogo (a)	4	Integrar y resguardar expediente de psicología.
Psicólogo (a)	5	Utilizar la hoja de control de expediente para relacionar la documentación que lo contiene.
Psicólogo (a)	6	Actualizar las bases de datos digitales con la información del caso.
Usuario	7A	Se presenta a la cita puntual
Usuario (a)	7B	Si el usuario no se presenta a la cita, tendrá que volver a solicitarla.

<b>Usuario (a)</b>	7B1	Si el usuario se presenta sin cita programada, se atiende de acuerdo a la disponibilidad de espacios para entrevista.
<b>Psicólogo (a)</b>	8	Atiende regularmente, y conforme a lo programado, al usuario (a), valorando a temporalidad que requiera la atención.
<b>Psicólogo (a)</b>	9	Informa al Jefe (a) de Área de los casos en los que considera que deberá intervenir Trabajo Social, así como aquellos en los que considere pertinente una derivación del caso a otros programas del Sistema DIF como canalizaciones a otras instancias u organizaciones.
<b>Jefe (a) de Área</b>	10	Valorar las propuestas realizadas por el (la) Psicólogo (a), coordina las gestiones para el seguimiento de las valoraciones de Trabajo Social, así como de las derivaciones y canalizaciones.
<b>Jefe (a) de Área</b>	11	Solicitar a los (as) Psicólogos (as) su plan de trabajo al menos una vez al año.
<b>Psicólogo (a)</b>	12	Presentar al (la) Jefe (a) de Área su plan de trabajo en las fechas requeridas.
<b>Jefe (a) de Área</b>	13	Revisar y sugerir cambios al plan de trabajo, en conformidad con las características principales de la comunidad en que se trabaja, las leyes vigentes y con los objetivos del Departamento de Protección a la Niñez y Adolescencia.
<b>Psicólogo (a)</b>	14	Informar mensualmente al (la) Jefe (a) de Área de su Padrón General de Atención, así como su Informe Mensual de actividades.
<b>Jefe (a) de Área</b>	15	Integrar y enviar al Jefe de Departamento el Informe Mensual y Padrón General de Atención del personal operativo a su cargo.

## Flujograma





### Hoja de registro de cambios

Número	Fecha	Descripción	Responsable