MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIOS AL PÚBLICO DE SIPINNA DEL H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE NARANJOS AMATLÁN, VERACRUZ ADMINISTRACIÓN 2026-2029

DOCUMENTO OFICIAL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS-AMATLÁN

INDICE

INTRODUCCIÓN 3
OBJETIVO GENERAL 3
OBJETIVOS ESPECIFICOS 3
MARCO JURIDICO 3
MISIÓN 4
VISIÓN 4
PRINCIPIOS DE ATENCIÓN 5
SERVICIOS QUE PROPORCIONA SIPINNA 5
PERFIL DEL PERSONAL DE ATENCIÓN 6
PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO 6
DIAGRAMA DE FLUJO DEL SERVICIO 7
CONDUCTAS ESPERADAS DEL PERSONAL 7
CONDUCTAS PROHIBIDAS 8
MANEJO DE QUEJAS 8
CANALIZACIONES 8
CONFIDENCIALIDAD 9
FIRMAS DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y AUTORIZACIÓN 10

DOCUMENTO OFICIAL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS-AMATLÁN

INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Atención y Servicios al Público tiene como finalidad establecer los lineamientos para brindar una atención profesional, eficiente, respetuosa, incluyente y con enfoque de derechos humanos a las personas usuarias que acuden al Sistema de Protección Integral de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes (SIPINNA).

Este documento promueve una atención de calidad, basada en los principios del interés superior de la niñez, igualdad, no discriminación, confidencialidad, accesibilidad, transparencia y respeto a la dignidad humana.

OBJETIVO GENERAL

Establecer los procedimientos y criterios para la atención al público, garantizando un servicio oportuno, digno, transparente y con enfoque de protección integral de los derechos de niñas, niños y adolescentes.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Brindar atención con calidad y calidez.
- Garantizar el respeto a los derechos humanos.
- Orientar correctamente a la ciudadanía sobre los servicios que ofrece SIPINNA.
- Canalizar oportunamente los casos a las instituciones competentes.
- Homologar los procedimientos de atención.

MARCO JURIDICO

Ámbito Internacional

- Convención sobre los Derechos del Niño.

Ámbito Nacional

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes
- Reglamento de la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.
- Plan Nacional de Desarrollo 2025-2030.
- Programa Nacional de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes 2025-2030

DOCUMENTO OFICIAL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS-AMATLÁN

- 14 compromisos por las Niñas, Niños y Adolescentes del COMSE/SIPINNA Nacional.

Ámbito Estatal

- Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley Número 573 de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Reglamento de la Ley Número 573 de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Acuerdo 003/2016 por el que se determina la creación de la Comisión de Secretarías Ejecutivas del Sistema Estatal y Sistemas Municipales de Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes.
- Lineamientos Generales para la Integración, Organización y Funcionamiento de las Comisiones del Sistema de Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Lineamientos para la Participación de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Veracruz.
- Plan Veracruzano de Desarrollo 2024-2030.
- Programa Estatal de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes.
- Estrategia "Veracruz Protector de la Niñez y Adolescencia", aprobada por el Sistema de Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Veracruz. Conformación de Entornos protectores: a) Institución Protectora; b) Escuela Protectora; c) Familia Protectora; d) Comunidad Protectora; e) Entorno Digital Protector.

Ámbito Municipal

- Ley Número 9 Orgánica del Municipio Libre.
- Plan Municipal de Desarrollo.
- Programa Municipal de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes.

MISIÓN

Coordinar, promover y articular acciones, políticas públicas y estrategias interinstitucionales que garanticen la protección integral y el pleno ejercicio de los derechos humanos de niñas, niños y adolescentes del municipio de Naranjos Amatlán, Veracruz, conforme a los principios de interés superior de la niñez, igualdad, inclusión y no discriminación.

VISIÓN

Ser una instancia municipal consolidada, eficiente y reconocida por su capacidad de coordinación institucional, que impulse acciones efectivas para garantizar el bienestar, desarrollo integral y protección de

DOCUMENTO OFICIAL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS-AMATLÁN

los derechos de niñas, niños y adolescentes, contribuyendo a la construcción de una sociedad más justa, segura e incluyente.

PRINCIPIOS DE ATENCIÓN

Toda atención deberá regirse por los siguientes principios:

- Interés superior de la niñez.
- Igualdad y no discriminación.
- Perspectiva de género.
- Inclusión.
- Respeto.
- Legalidad.
- Confidencialidad.
- Honestidad.
- Profesionalismo.
- Empatía.
- Imparcialidad.

SERVICIOS QUE PROPORCIONA SIPINNA

Entre los principales servicios se encuentran:

- Orientación sobre derechos de niñas, niños y adolescentes.
- Recepción de solicitudes ciudadanas.
- Canalización a instituciones competentes.
- Atención a peticiones relacionadas con la protección de derechos.
- Gestión interinstitucional.
- Promoción y difusión de derechos.
- Organización de campañas de sensibilización.
- Capacitación a instituciones educativas y sociedad civil.
- Seguimiento de acuerdos del Sistema Municipal o Estatal de Protección.

Con un horario de atención al público de:

DOCUMENTO OFICIAL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS-AMATLÁN

- Lunes a viernes.
- De 8:00 a 16:00 horas
- Ubicado a un costado de comandancia

PERFIL DEL PERSONAL DE ATENCIÓN

El personal deberá:

- Mantener una actitud cordial.
- Portar identificación oficial.
- Escuchar activamente.
- Proporcionar información clara.
- Actuar con ética.
- Respetar la confidencialidad.
- Evitar emitir juicios personales.
- Conocer los servicios institucionales.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Recepción

1. Saludar cordialmente.
2. Presentarse.
3. Escuchar la solicitud.
4. Registrar datos básicos.

Análisis

- Identificar competencia.
- Determinar nivel de atención.
- Detectar posibles riesgos.

Atención

- Brindar orientación.

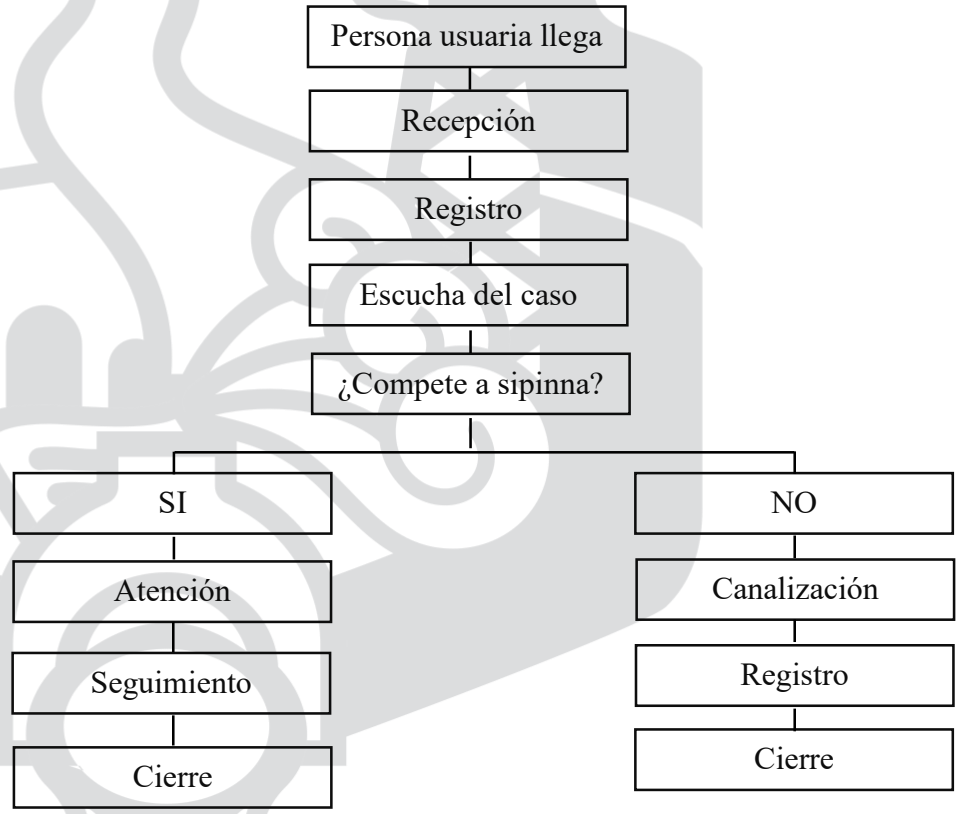
DOCUMENTO OFICIAL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS-AMATLÁN

- Entregar información.
- Elaborar oficio de canalización cuando proceda.
- Agendar seguimiento.

Cierre

- Confirmar que las dudas fueron atendidas.
- Informar tiempos de respuesta.
- Despedirse cordialmente

DIAGRAMA DE FLUJO DEL SERVICIO



CONDUCTAS ESPERADAS DEL PERSONAL

El personal deberá:

DOCUMENTO OFICIAL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS-AMATLÁN

- Ser respetuoso.
- Mostrar empatía.
- Escuchar sin juzgar.
- Mantener confidencialidad.
- Ser paciente.
- Hablar con lenguaje sencillo.
- Evitar tecnicismos.
- Resolver dudas.

CONDUCTAS PROHIBIDAS

Queda prohibido:

- Discriminar.
- Gritar.
- Ignorar al ciudadano.
- Utilizar lenguaje ofensivo.
- Divulgar información confidencial.
- Solicitar pagos.
- Retrasar injustificadamente la atención.
- Emitir opiniones personales sobre los casos.

MANEJO DE QUEJAS

Toda queja deberá:

- Recibirse con respeto.
- Registrarse.
- Analizarse.
- Canalizarse al área correspondiente.
- Dar respuesta conforme a la normatividad.

CANALIZACIONES

Dependiendo del caso podrá canalizarse a:

DOCUMENTO OFICIAL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS-AMATLÁN

- Procuraduría de Protección.
- DIF Municipal.
- Fiscalía.
- Comisión de Derechos Humanos.
- Centro de Justicia para las Mujeres.
- Secretaría de Educación.
- Sector Salud.
- Seguridad Pública.
- Instituciones especializadas.

CONFIDENCIALIDAD

Toda la información proporcionada por las personas usuarias será tratada conforme a la legislación aplicable en materia de protección de datos personales.

Ningún servidor público podrá divulgar información relacionada con los expedientes atendidos.

DOCUMENTO OFICIAL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS-AMATLÁN

FIRMAS DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y AUTORIZACIÓN

ELABORÓ:

Lic. Juana Dayani Cordoba Sánchez – Directora del Instituto Municipal de la Mujer

REVISÓ:

Lic. Rosa Isela Cárdenas Treto - Sindica Única

AUTORIZÓ:

C.P. Humberto Ancelín Cruz - Presidente Municipal Constitucional.

DOCUMENTO OFICIAL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS-AMATLÁN