



# MANUAL DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN SOCIAL

2024 - 2027

H. AYUNTAMIENTO DE LAGOS DE MORENO, JALISCO



☎ 474 74 121 21 / 474 74 121 00 / 474 74 204 01  
📍 PALACIO MUNICIPAL  
Juárez esq. Francisco González León S/N Zona Centro, C.P. 47400  
Lagos de Moreno, Jalisco.



**LAGOS  
DE MORENO**  
H. AYUNTAMIENTO 2024 - 2027

## CUADRO DE CONTROL

|  |                                       |
|--|---------------------------------------|
| <b>Elaboró:</b><br>Lic. Laura Morán Aguayo | <b>Dirección de Prevención Social</b> |
| <b>Fecha de elaboración:</b>               | 09 de marzo del 2026                  |
| <b>Actualización:</b>                      | <b>Versión 03</b>                     |
| <b>Código:</b>                             | DPS-MS-03                             |

## BITÁCORA DE REVISIONES:

| No. | Fecha del cambio     | Referencia del punto modificado | Descripción del cambio  |
|-----|----------------------|---------------------------------|---|
| 1   | Enero 19 del 2022    | Cuerpo del documento            | Estructura, diseño, imagen y organigrama funcional.                                     |
| 2   | 29 de junio del 2023 | Documento completo              | Actualización conforme al Reglamento general de la administración                       |
| 3   | 09 de marzo del 2026 | Todo el documento               | Actualización por la nueva imagen gubernamental, revisión y actualización del contenido |
| 4   |                      |                                 |   |
| 5   |                      |                                 |   |





**LAGOS  
DE MORENO**  
M. AYUNTAMIENTO 2024 - 2027

## ÍNDICE

### Contenido

|  |    |
|--|----|
| CUADRO DE CONTROL.....   | 2  |
| BITÁCORA DE REVISIONES: .....  | 2  |
| ÍNDICE.....  | 3  |
| MISIÓN.....  | 4  |
| VISIÓN.....  | 4  |
| OBJETIVO GENERAL DE LA DEPENDENCIA.....  | 4  |
| OBJETIVOS DEL MANUAL .....   | 5  |
| INVENTARIO DE SERVICIOS: .....   | 6  |
| DIAGRAMAS DE FLUJO DE LOS SERVICIOS: .....   | 9  |
| PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE LAS PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS PARA<br>LA ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO:..... | 11 |
| AUTORIZACIÓN DEL MANUAL DE SERVICIOS:.....   | 14 |



## MISIÓN:

La Dirección de Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia del municipio de Lagos de Moreno Jalisco, tiene como misión diseñar, implementar y evaluar políticas públicas, programas y acciones integrales que contribuyan a prevenir y reducir la violencia y la delincuencia en sus diversas manifestaciones.

Esto se logra a través de la identificación y abordaje de los factores de riesgo, así como del fortalecimiento de los factores protectores a nivel individual, familiar, comunitario y social, promoviendo la cultura de paz y la convivencia pacífica entre los ciudadanos, fomentando el desarrollo de comunidades seguras y resilientes así como fortalecer el tejido social y la participación ciudadana en la construcción de soluciones para prevenir la violencia y la delincuencia.

## VISIÓN:

Ser una dirección líder y referente en la implementación de estrategias innovadoras y efectivas para la prevención social de la violencia y la delincuencia.

Lograr una disminución significativa de los índices de violencia y delincuencia en la comunidad, generando un entorno más seguro y pacífico para todos.

Construir una sociedad más justa, equitativa y cohesionada, donde todos los ciudadanos tengan la oportunidad de desarrollarse plenamente y vivir libres de violencia.

## OBJETIVO GENERAL DE LA DEPENDENCIA

Diseñar, implementar y evaluar políticas públicas, programas y acciones orientadas a la prevención social de la violencia y la delincuencia en el municipio de Lagos de Moreno, mediante la identificación y atención de factores de riesgo, el fortalecimiento del tejido social y la promoción de la participación ciudadana, con el fin de contribuir a la construcción de entornos seguros, incluyentes y en armonía social.

## OBJETIVOS DEL MANUAL

Establecer y dar a conocer de manera clara, ordenada y accesible los servicios que brinda la Dirección de Prevención Social del municipio de Lagos de Moreno, así como sus procedimientos, requisitos y mecanismos de atención, con el propósito de orientar a la ciudadanía, facilitar el acceso a los servicios y promover la transparencia, eficiencia y calidad en la atención público.

### INVENTARIO DE SERVICIOS:

| DEPENDENCIA   | SERVICIO  | DESCRIPCIÓN   | ¿QUIEN PUEDE SOLICITARLO? O ¿A QUIEN SE LE BRINDA? |
|---|---|---|--|
| <b>DIRECCION DE PREVENION SOCIAL</b>  | Pláticas y talleres de prevención.  | Capacitaciones dirigidas a escuelas, empresas y comunidad en general sobre temas como: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prevención del delito</li> <li>• Violencia familiar</li> <li>• Cultura de la legalidad</li> </ul> | Población en General.                              |
|   | Programas comunitarios.   | Implementación de programas en colonias para fortalecer la convivencia y prevenir conductas de riesgo   | Población en General.                              |
|   | Atención y orientación ciudadana.   | Eventos informativos y de sensibilización en espacios públicos.   | Población en General.                              |
|   | Campañas de prevención.   | Eventos informativos y de sensibilización en espacios públicos.   | Población en General.                              |
| <b>Domicilio:</b><br><b>Teléfono:</b><br><b>Correo electrónico:</b><br><b>Días y horario de atención:</b> |   |   |  |
| PASOS A SEGUIR Y REQUISITOS   |   |   |  |
| Pláticas y talleres de prevención.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción de la solicitud</li> <li>• Registro en sistema o bitácora</li> <li>• Análisis de la solicitud</li> <li>• Programación del servicio</li> <li>• Ejecución</li> <li>• Evaluación y seguimiento</li> </ul> Oficio Solicitud.<br><br>Horario de atención<br><br>Lunes a viernes de 9:00 a 15:00 horas (puedes ajustarlo). |   |  |



**LAGOS  
DE MORENO**  
H. AYUNTAMIENTO 2024 - 2027

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
|                                   | <p>Responsables</p> <p>Director/a de Prevención Social<br/>Personal operativo y administrativo</p> <p>Medios de contacto</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Teléfono</li><li>• Correo electrónico</li><li>• Dirección física de oficinas</li></ul>   |
| Programas comunitarios.           | <ul style="list-style-type: none"><li>• Recepción de la solicitud</li><li>• Registro en sistema o bitácora</li><li>• Análisis de la solicitud</li><li>• Programación del servicio</li><li>• Ejecución</li><li>• Evaluación y seguimiento</li></ul> <p>Oficio Solicitud.</p> <p>Horario de atención</p> <p>Lunes a viernes de 9:00 a 15:00 horas (puedes ajustarlo).</p> <p>Responsables</p> <p>Director/a de Prevención Social<br/>Personal operativo y administrativo</p> <p>Medios de contacto</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Teléfono</li><li>• Correo electrónico</li><li>• Dirección física de oficinas</li></ul> |
| Atención y orientación ciudadana. | <ul style="list-style-type: none"><li>• Recepción de la solicitud</li><li>• Registro en sistema o bitácora</li><li>• Análisis de la solicitud</li><li>• Programación del servicio</li><li>• Ejecución</li></ul>   |





**LAGOS  
DE MORENO**  
H. AYUNTAMIENTO 2024 - 2027

|                         |  |
|-------------------------|--|
|                         | <ul style="list-style-type: none"><li>• Evaluación y seguimiento</li></ul> <p>Oficio Solicitud.</p> <p>Horario de atención</p> <p>Lunes a viernes de 9:00 a 15:00 horas (puedes ajustarlo).</p> <p>Responsables</p> <p>Director/a de Prevención Social<br/>Personal operativo y administrativo</p> <p>Medios de contacto</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Teléfono</li><li>• Correo electrónico</li><li>• Dirección física de oficinas</li></ul>  |
| Campañas de prevención. | <ul style="list-style-type: none"><li>• Recepción de la solicitud</li><li>• Registro en sistema o bitácora</li><li>• Análisis de la solicitud</li><li>• Programación del servicio</li><li>• Ejecución</li><li>• Evaluación y seguimiento</li></ul> <p>Oficio Solicitud.</p> <p>Horario de atención</p> <p>Lunes a viernes de 9:00 a 15:00 horas (puedes ajustarlo).</p> <p>Responsables</p> <p>Director/a de Prevención Social<br/>Personal operativo y administrativo</p> <p>Medios de contacto</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Teléfono</li><li>• Correo electrónico</li></ul> |



**LAGOS  
DE  
MORENO**



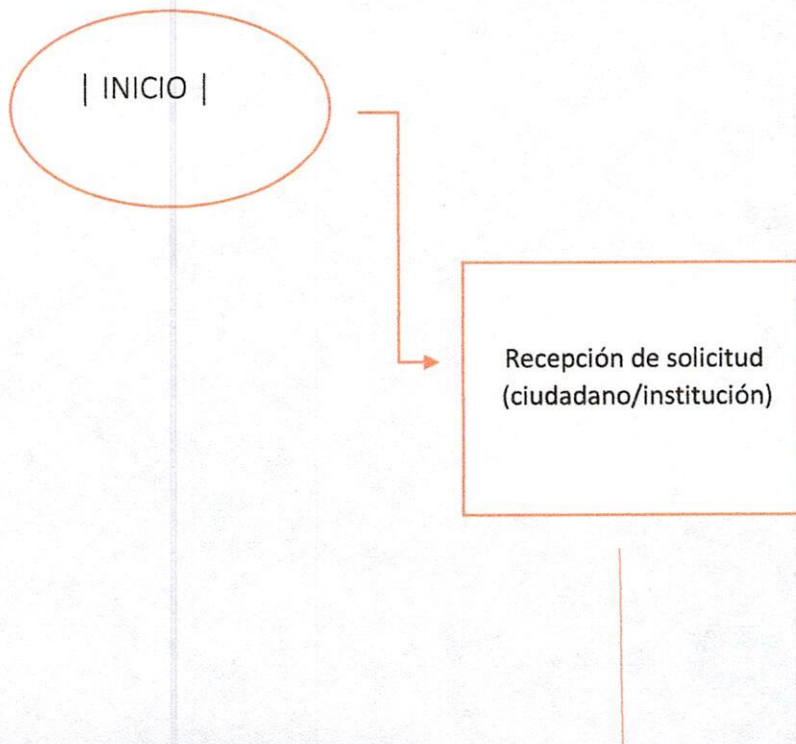
**PALACIO MUNICIPAL**  
☎ 474 74 121 21 / 474 74 121 00 / 474 74 204 01  
Juárez esq. Francisco González León S/N Zona Centro, C.P. 47400

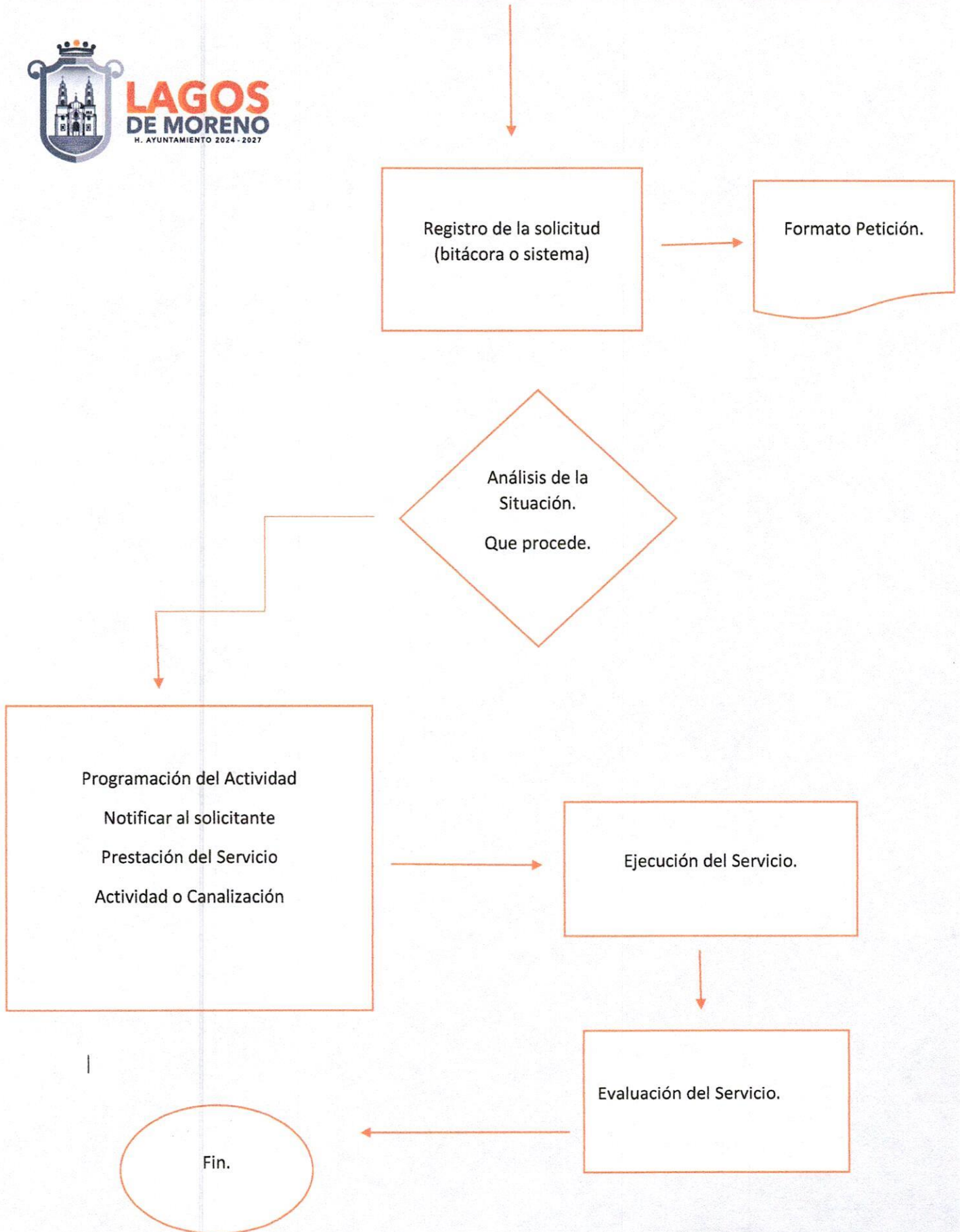


- Dirección física de oficinas

### DIAGRAMAS DE FLUJO DE LOS SERVICIOS:

|                                    |
|------------------------------------|
| Pláticas y talleres de prevención. |
| Programas comunitarios.            |
| Atención y orientación ciudadana.  |
| Campañas de prevención.            |





## PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE LAS PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS PARA LA ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

### 1. Objetivo

Establecer lineamientos que orienten la actuación de las personas servidoras públicas para brindar una atención eficiente, respetuosa, oportuna y de calidad a la ciudadanía, garantizando el acceso a los servicios de prevención social.

---

### 2. Alcance

El presente protocolo es aplicable a todo el personal adscrito a la Dirección de Prevención Social, incluyendo personal operativo, administrativo y directivo.

---

### 3. Principios de actuación

Las personas servidoras públicas deberán regirse bajo los siguientes principios:

- **Legalidad:** Actuar conforme a la normativa vigente.
  - **Honestidad:** Conducirse con integridad y transparencia.
  - **Respeto:** Brindar trato digno, sin discriminación.
  - **Imparcialidad:** Atender sin favoritismos.
  - **Eficiencia:** Cumplir con calidad y oportunidad.
  - **Confidencialidad:** Proteger los datos e información del ciudadano.
- 

### 4. Protocolo de atención

#### 4.1 Recepción del ciudadano

- Saludar de manera cordial y respetuosa.
  - Identificarse (nombre y cargo).
  - Escuchar activamente la solicitud o problemática.
-

#### 4.2 Registro de la solicitud

- Solicitar información básica (nombre, contacto, motivo).
  - Registrar la solicitud en bitácora o sistema.
  - Asignar número de folio (si aplica).
- 

#### 4.3 Análisis de la solicitud

- Verificar si el servicio corresponde a la Dirección.
  - Evaluar viabilidad y tipo de atención requerida.
- 

#### 4.4 Determinación de procedencia

- **Procedente:** Continuar con el proceso.
  - **No procedente:** Explicar al ciudadano y, en su caso, canalizar a otra dependencia.
- 

#### 4.5 Programación del servicio

- Definir fecha, lugar y tipo de actividad.
  - Informar al solicitante de manera clara.
- 

#### 4.6 Ejecución del servicio

- Cumplir con lo programado en tiempo y forma.
  - Mantener actitud profesional y respetuosa.
  - Aplicar metodologías de prevención social.
- 

#### 4.7 Evaluación del servicio

- Recabar retroalimentación del usuario.
  - Registrar resultados e incidencias.
-



#### 4.8 Seguimiento

- Dar continuidad a los casos que lo requieran.
  - Mantener comunicación con el solicitante.
- 

#### 5. Conductas esperadas del personal

- Uso de lenguaje claro, respetuoso e incluyente.
  - Presentación personal adecuada.
  - Puntualidad y responsabilidad.
  - Prohibición de solicitar dádivas o beneficios.
- 

#### 6. Manejo de situaciones especiales

En casos de conflicto, inconformidad o riesgo:

- Mantener la calma y actitud profesional.
  - Evitar confrontaciones.
  - Canalizar a la autoridad competente si es necesario.
- 

#### 7. Protección de datos personales

Toda la información proporcionada por la ciudadanía deberá ser resguardada conforme a la normativa aplicable, garantizando su uso exclusivo para fines institucionales.

---

#### 8. Mejora continua



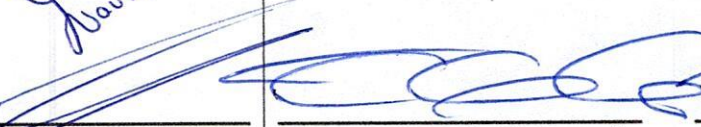
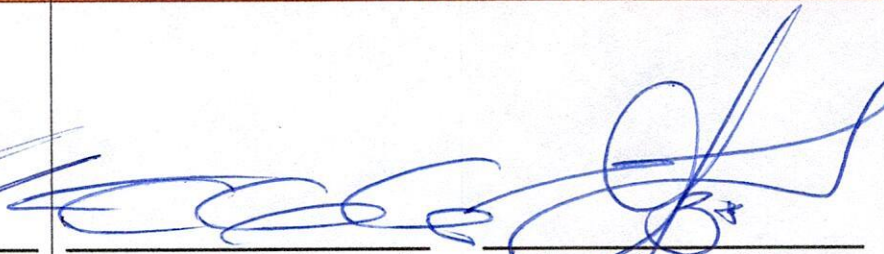
El personal deberá participar en capacitaciones y evaluaciones periódicas para mejorar la calidad del servicio.





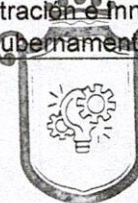
**LAGOS  
DE MORENO**  
H. AYUNTAMIENTO 2024 - 2027

**AUTORIZACIÓN DEL MANUAL DE SERVICIOS:**

| ELABORÓ  | AUTORIZARON   |   |
|--|---|---|
| <br><br><b>Lic. Laura Moran Aguayo,</b><br>Directora de Prevención Social. | <br><b>Mtro. Edgar Alfredo González<br/>Chávez,</b><br>Presidente Municipal de Lagos<br>de Moreno, Jalisco. | <br><b>Mtro. Heliodoro Gómez<br/>Vázquez,</b><br>Coordinador General de<br>Administración e Innovación<br>Gubernamental |



**LAGOS  
DE MORENO**  
H. AYUNTAMIENTO 2024 - 2027



**COORDINACIÓN GENERAL DE  
ADMINISTRACIÓN E  
INNOVACIÓN  
GUBERNAMENTAL**  
H. AYUNTAMIENTO 2024 - 2027  
LAGOS DE MORENO

