Secretaría de
Bienestar Social de la Presidencia de la República

2024

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE ADOLESCENTES CON ATENCIÓN ESPECIALIZADA

SUBSECRETARÍA DE PROTECCIÓN Y
ACOGIMIENTO A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

ACUERDO No. DS 136-2024
Guatemala, 27 de mayo de 2024

EL SECRETARÍO DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

CONSIDERANDO I

Que la Constitución Política de la República de Guatemala establece que es deber del Estado garantizar a los habitantes de la República la vida, la libertad, la justicia, la seguridad, la paz y el desarrollo integral de la persona. Así mismo protegerá la salud física, mental y moral de las personas menores de edad y de los ancianos. Les garantizará su derecho a la alimentación, salud, educación y seguridad y previsión social.

CONSIDERANDO II

Que la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República, tiene como finalidad coadyuvar en la protección integral y especial de la niñez y adolescencia en su entorno familiar, mediante la restitución y el goce de sus derechos, asimismo contribuye en la reinserción de los adolescentes en conflicto con la Ley Penal, a través de sus programas y servicios.

CONSIDERANDO III

Que la Subsecretaria de Protección y Acogimiento a la Niñez y Adolescencia, es la responsable de desarrollar programas especializados y servicios integrales dirigidos a la niñez y adolescencia en situación de protección especial, que les permita fortalecer sus potenciales para el disfrute de una vida digna, a través de las Direcciones a su cargo. En ese contexto, el Departamento de Adolescentes con Atención Especializada, es el encargado de planificar, organizar, dirigir, coordinar y supervisar las acciones a desarrollar en beneficio de las y los adolescentes comprendidos entre los trece a dieciocho años de edad, en riesgo a la vinculación de pandillas y/o consumo de estupefacientes, a quienes un juez competente le emite una medida de protección, teniendo como finalidad proporcionar un tratamiento psicológico, social individualizado y especializado. Por lo que el Departamento de Adolescentes con Atención Especializada, de la Subsecretaría de Protección y Acogimiento a la Niñez y Adolescencia, solicitó la emisión del acuerdo de aprobación para el Manual de Organización y Funciones y el Manual de Normas y Procedimientos de su Departamento, el cual contiene acciones que se enmarcan en los convenios y tratados en materia de Derechos Humanos, así como, en la Constitución Política de la República de Guatemala, Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia y funciones de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República.

CONSIDERANDO IV

Que se ha actualizado el **MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE ADOLESCENTES CON ATENCIÓN ESPECIALIZADA, DE LA SUBSECRETARÍA DE PROTECCIÓN Y ACOGIMIENTO A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA DE LA SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA,** el cual tiene como objetivo poner a disposición de los funcionarios y empleados del Departamento, una descripción ordenada y sistemática de las funciones, responsabilidades y requisitos de calificación y destrezas del personal de acuerdo con las especificidades del trabajo a realizar en cada actividad. Asimismo, se ha actualizado el **MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMENTOS DEL DEPARTAMENTO DE ADOLESCENTES CON ATENCIÓN ESPECIALIZADA, DE LA SUBSECRETARÍA DE PROTECCIÓN Y ACOGIMIENTO A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA DE LA SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA,** el cual establece bajo un enfoque de derechos, las acciones, lineamientos y procedimientos que deben observar las distintas unidades administrativas, técnicas y operativas de las Residencias del Departamento, para fortalecer la institucionalidad y apoyar la mejora continua de la atención brindada a los y las adolescentes.

CONSIDERANDO V

Que los manuales relacionados, fueron elaborados por la Jefa del Departamento de Adolescentes con Atención Especializada, revisados por la Directora de la Dirección de Protección Especial Residencial Hogar Seguro Virgen de la Asunción; y autorizados en su contenido, estructuración, estilo y redacción por la Subsecretaria de la Subsecretaría de Protección y Acogimiento a la Niñez y Adolescencia, bajo la estricta responsabilidad de las mismas.

CONSIDERANDO VI

Que como parte del procedimiento de actualización del Manual de Organización y Funciones y el Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Adolescentes con Atención Especializada, estos fueron revisados por la Dirección de Planificación y realizada la validación de puestos por la Dirección de Recursos Humanos.

POR TANTO:

Con base en lo considerado y en lo que preceptúan los Artículos 2, 51, 154 de la Constitución Política de la República de Guatemala; 1, 3, 4, 6, 24, 27, Convención Sobre los Derechos del Niño; Observación General No. 7; Observación General No. 14, Observaciones Generales del Comité de los Derechos del Niño; 2, 5, 112 literal h) del Decreto Número 27-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia 1, 2, 4, 5, 8, 41, 42, y en ejercicio de las funciones que le confiere el artículo 10 literal a. y p), del Acuerdo Gubernativo 101-2015, Reglamento Orgánico Interno de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República.

ACUERDA:

Artículo I. Aprobación. Se aprueba el **MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES Y EL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE ADOLESCENTES CON ATENCIÓN ESPECIALIZADA, DE LA SUBSECRETARÍA DE PROTECCIÓN Y ACOGIMIENTO A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA DE LA SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA.**

Artículo II. Derogación. El presente acuerdo deroga el **ACUERDO DS NO. 162-2022, de fecha 02 de agosto de 2022.**

Artículo III. Vigencia. El presente acuerdo surte efectos inmediatamente.

Notifíquese.

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
SECRETARIO
GUATEMALA, C.A.

M.Sc. Marvin Rabanales Garcia
Secretario de Bienestar Social
Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República

	Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
Nombre:	Licda. Jessica Marycrus Bruno Sunun	Mgtr. Sandra Lissette López Palencia	Dra. María José Ortiz Samayoa
Puesto funcional que ocupa:	Jefa del Departamento Departamento de Adolescentes con Atención Especializada	Directora Dirección de Protección Especial Residencial, Hogar Seguro Virgen de la Asunción	Subsecretaria Subsecretaría de Protección y Acogimiento a la Niñez y Adolescencia
Fecha:	14/05/2024	15/05/2024	17/05/2024
Firma:			

DEPARTAMENTO DE ADOLESCENTES CON ATENCIÓN ESPECIALIZADA

5 avenida 12-31 zona 9, ciudad de Guatemala

Teléfono: 2414-3535

mayo de 2024

ÍNDICE

1 PRESENTACIÓN 4
2 OBJETIVOS 5
2.1 General 5
2.2 Específicos 5
3 CAMPO DE APLICACIÓN DEL MANUAL 5
4 ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE ADOLESCENTES CON ATENCIÓN ESPECIALIZADA 6
5 BASE LEGAL DEL DEPARTAMENTO DE ADOLESCENTES CON ATENCIÓN ESPECIALIZADA 7
6 MISIÓN Y VISIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ADOLESCENTES CON ATENCIÓN ESPECIALIZADA 9
6.1 Misión 9
6.2 Visión 9
7 OBJETIVOS DEL DEPARTAMENTO DE ADOLESCENTES CON ATENCIÓN ESPECIALIZADA 9
7.1 General 9
7.2 Específicos 9
8 FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE ADOLESCENTES CON ATENCIÓN ESPECIALIZADA 10
9 USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DEL DEPARTAMENTO DE ADOLESCENTES CON ATENCIÓN ESPECIALIZADA 11
9.1 Internos 11
9.2 Externos 11
10 COMPENDIO DE PROCEDIMIENTOS 12
10.1 Procedimiento de multi esferas de acción, actividades lúdicas y recreativas externas 12
10.2 Procedimiento de derivación al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social de adolescentes con crisis de abstinencia 15
10.3 Atención al adolescente de primer ingreso 18
10.4 Procedimiento de atención al adolescente en actividades realizadas dentro y fuera de las instalaciones del Departamento 21
10.5 Procedimiento de traslado del adolescente a otra residencia de la misma Dirección 23
10.6 Procedimiento de actuación para el abandono de medida de abrigo y protección de un adolescente 26
10.7 Procedimiento de atención en caso de agresión física o psicológica 28
10.8 Caso de fallecimiento de un adolescente 31

10.9 Procedimiento de traspaso inter-turno de educadores 35
10.10 Procedimiento de elaboración de informe psicológico del adolescente 38
10.11 Procedimiento de elaboración de informe de trabajo social del adolescente 41
10.12 Procedimiento de evacuación de audiencias programadas de adolescentes de la residencia 44
10.13 Registro de personas al momento de ingresar a las residencias del departamento de adolescentes con atención especializada 47
11 GLOSARIO DE SIGLAS 50
12 VALIDACIÓN DE INFORMACIÓN Y VERIFICACIÓN 51

1. PRESENTACIÓN

El Departamento de Adolescentes con Atención Especializada, proporciona un contexto de atención y protección a aquellos adolescentes que presentan conductas de riesgo al abuso y adicción a sustancias psicoactivas; así como en riesgo de vinculación de pandillas, por lo que se hace necesario de servicios especiales a nivel biopsicosocial para la rehabilitación de estas dificultades o responder a estas necesidades de forma inmediata como parte de un tratamiento de seguimiento farmacológico, psicoterapéutico, reeducativo y social.

Es necesario asegurarse, que tanto el personal, las actividades que se realizan como el entorno en que se llevan a cabo, reúnan los requisitos de calidad necesarios y que el sistema de organización y gestión que dirige la dinámica de interacción de los mismos, sea encaminado a promover la mejora continua del servicio que se presta, es decir una mayor adecuación entre las necesidades de los y las adolescentes y el servicio que pretende satisfacerlas, de acuerdo con las posibilidades técnicas y materiales con que se cuenta bajo el mandato legal del Acuerdo Gubernativo 101 – 2015.

De ahí que se subraya la importancia de contar con este Manual de Normas y Procedimientos planteando con la mayor precisión y claridad posibles las especificaciones del proceso (planeación, intervención, evaluación), científicamente fundadas y revisadas periódicamente, que indiquen cuáles son las pautas de actuación más efectivas en cada actividad que se realiza, los profesionales y, en general, todas las personas que intervienen en el servicio prestado, cada una con sus responsabilidades, instrumentos y entorno necesarios para ofrecer dicho servicio con la mayor eficacia, eficiencia y excelente calidad, considerando de primordial importancia que el resultado de dichas actuaciones, inciden directamente en la vida de las y los adolescentes abrigados en las residencias.

Asimismo, se tiene la propuesta de reflexión a los profesionales para que valoren el nivel de adecuación entre lo que previamente se ha acordado como mejor forma de hacer las cosas, el modo en que realmente se hacen y las dificultades para lograrlo. La existencia de unas pautas de actuación posibilita la discusión y el intercambio entre las personas que intervienen, lo que lleva a inseparables procesos de mejora de la atención que se brinda en las residencias, así como, la necesidad de prevenir y abordar las consecuencias de la separación familiar y establecer un marco de referencia ante las nuevas perspectivas de aplicación y gestión de este recurso.

2. OBJETIVOS

2.1 General

Establecer bajo un enfoque de derechos, las acciones, lineamientos y procedimientos que deben observar las distintas unidades administrativas, técnicas y operativas de las Residencias del Departamento para fortalecer la institucionalidad y apoyar la mejora continua de la atención brindada a los y las adolescentes.

2.2 Específicos

a) Promover la ejecución de los procedimientos bajo una línea de comunicación jerárquica y coordinación institucional que sustente la funcionalidad del proceder en cada una de las acciones encaminadas a la restitución de los derechos del adolescente.

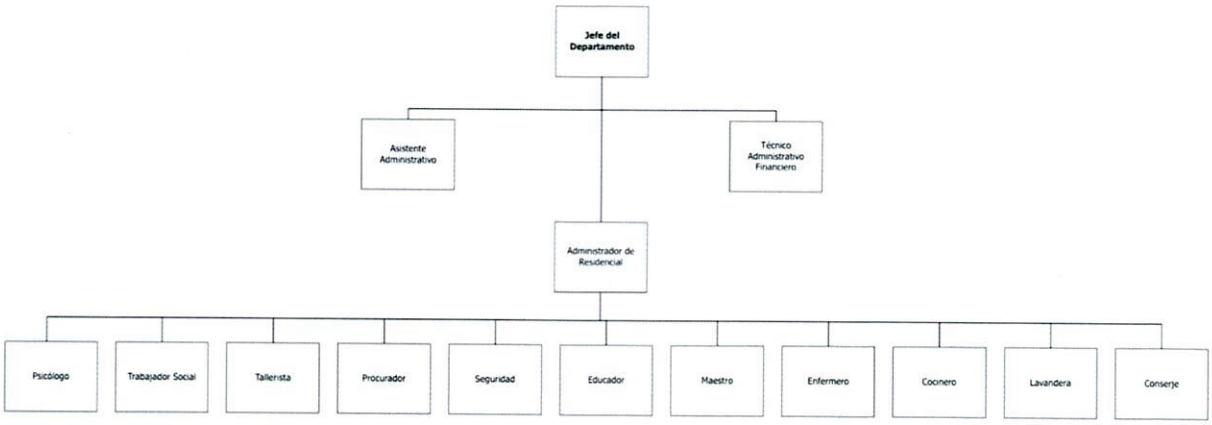
b) Definir las funciones y responsabilidades en cada proceso entre las distintas áreas y unidades intervinientes dentro de una residencia al momento del abordaje directo con las y los adolescentes.

c) Establecer mecanismos de control que permitan dirigir, supervisar y verificar las acciones que se llevan a cabo para la correcta y óptima administración de los recursos y servicios.

3. CAMPO DE APLICACIÓN DEL MANUAL

El presente manual es de aplicación obligatoria para el personal interviniente en la gestión de los procesos que conlleva el desarrollo de las actividades de las residencias del Departamento de Adolescentes con Atención Especializada.

4. ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE ADOLESCENTES CON ATENCIÓN ESPECIALIZADA



5. BASE LEGAL DEL DEPARTAMENTO DE ADOLESCENTES CON ATENCIÓN ESPECIALIZADA

a) Constitución Política de la República de Guatemala, 1985. Art. 1, 20, 47, 51 y 202.

b) Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, Art. 1, 2, 3, 16.3, 22, 25, 26.

c) Convención sobre los Derechos del Niño y Observaciones Generales del Comité de los Derechos del Niño.

d) Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos de las Naciones Unidas, Art. 1, 10.2.b, 14.4, 24.

e) Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de las Naciones Unidas, Art. 11, 13.

f) Directrices de las Naciones Unidas para la prevención de la delincuencia juvenil (Directrices de Riad), Adoptadas y proclamadas por la Asamblea General en su resolución 45/112, de 14 de diciembre de 1990.

g) Reglas mínimas de las Naciones Unidas sobre las medidas no privativas de la libertad (Reglas de Tokio), Adoptadas por la Asamblea General en su resolución 45/110, de 14 de diciembre de 1990.

h) Protocolos de la Convención sobre los Derechos Humanos de las Naciones Unidas.

i) Protocolo facultativo de la Convención sobre los Derechos del Niño relativo a la venta de niños, la prostitución infantil y la utilización de niños en la pornografía.

j) Convención Americana de los Derechos Humanos -Pacto de San José-, Art. 1, 17, 19.

k) Ley Orgánica de Presupuesto, Decreto No. 101-97, Art. 1, 2, 4 y 16

l) Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia, Decreto 27-2003 y su reforma.

m) Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos, Decreto No. 89-2002.

n) Ley de Acceso a Información Pública, Decreto No. 57-2008.

o) Ley de Desarrollo Social, Decreto No. 42-2001 Art. 1, 4, 6, 8 y 16.

p) Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Intrafamiliar, Decreto No. 97-96.

q) Código de Migración, Decreto 44-2016 Art. 39.

r) Ley de Servicio Civil, Decreto 1748, Art. 61.

s) Reglamento de la Ley de Servicio Civil, Acuerdo Gubernativo 18-98 Art. 25.

t) Reglamento Orgánico Interno de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia. Acuerdo Gubernativo 101-2015, Art. 51.

u) Política Pública de Protección Integral de niñez y adolescencia, Acuerdo Gubernativo 333-2004.

6. MISIÓN Y VISIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ADOLESCENTES CON ATENCIÓN ESPECIALIZADA

6.1 Misión

Ser un Departamento comprometido en facilitar una atención especializada de calidad para adolescentes en riesgo de abuso o adicción de sustancias psicoactivas y/o en riesgo de afiliación a pandillas.

6.2 Visión

Ser una alternativa de acogimiento residencial que preste servicios biopsicosociales especializados para la restitución de los derechos de adolescentes con un perfil de riesgo social en sus modalidades de afiliación a pandilla y adicción.

7. OBJETIVOS DEL DEPARTAMENTO DE ADOLESCENTES CON ATENCIÓN ESPECIALIZADA

7.1 General

Planificar, organizar, dirigir, coordinar y supervisar las acciones a desarrollar en beneficio de las y los adolescentes comprendidos entre los trece a dieciocho años de edad, en riesgo a la vinculación de pandillas y/o consumo de estupefacientes, a quienes un juez competente le emite una medida de protección, por la cual se encuentran en el Hogar Seguro Virgen de la Asunción, a través del Programa de Adolescentes con Atención Especializada.

Tiene como finalidad principal proporcionar un tratamiento psicológico y social individualizado, especializado para adolescentes mujeres y hombres que, después de haber sido evaluados por el personal técnico del Hogar Seguro Virgen de la Asunción, se determine que tienen ese perfil.

7.2 Específicos

1) Involucrar a los adolescentes en actividades educativas, deportivas y terapéuticas, acorde a sus características individuales para propiciar el fortalecimiento global en su personalidad.
2) Brindar oportunidades de inmersión social, resocialización y psicoeducación al adolescente para que pueda continuar con su proceso de recuperación dentro de un ambiente digno.
3) Proporcionar de servicios especializados con base a los procesos de rehabilitación y reinserción necesarios por medio del seguimiento individual de cada caso.

8. FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE ADOLESCENTES CON ATENCIÓN ESPECIALIZADA

a) Planificar, organizar, dirigir, coordinar y supervisar las acciones a desarrollar en beneficio de las y los adolescentes comprendidos entre los trece a dieciocho años, que se encuentran en el Hogar Seguro Virgen de la Asunción, por orden de juez competente por encontrarse en riesgo a la vinculación de pandillas y/o consumo de estupefacientes.
b) Proteger integralmente a las y los adolescentes referidos al programa de adolescentes con atención especializada por un juzgado competente, proporcionándoles todos los servicios necesarios durante su estadía en el hogar.
c) Implementar programas de atención integral especializada, con la finalidad de proporcionarle a los adolescentes un tratamiento psicológico y social individualizado y especializado.
d) Desarrollar talleres adecuados a las necesidades de las y los adolescentes en protección, con el objeto de que descubran sus habilidades y destrezas, a fin de fortalecer su autoestima y evitar que se vinculen nuevamente a grupos antagónicos y/o consumo de estupefacientes.
e) Coadyuvar con la recuperación de las y los adolescentes que consuman bebidas alcohólicas y/o estupefacientes, a través de un tratamiento psicológico y médico necesario para su rehabilitación.
f) Supervisar el cuidado diario, educación, atención y formación que se brinda a las y los adolescentes residentes.
g) Procurar que se realice un abordaje terapéutico basado en las necesidades individuales de cada residente, orientado en su proyecto de vida.
h) Administrar en forma transparente y eficiente los recursos materiales, administrativos y financieros, así como, los servicios asignados para el adecuado funcionamiento del Departamento.
i) Brindar a los padres de familia a través de los equipos técnicos, la asistencia psicosocial y jurídica especializada, de acuerdo con la finalidad de contribuir a la integración de las y los adolescentes en su entorno familiar.
j) Implementar una logística para el cumplimiento de las medidas decretadas a favor de las y los adolescentes en los plazos legales.
k) Propiciar acciones que faciliten el derecho de las y los adolescentes a permanecer en su seno familiar.
l) Todas aquellas funciones de su competencia que le sean asignadas por la Dirección de Protección Especial Residencial Hogar Seguro Virgen de la Asunción.

9. USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DEL DEPARTAMENTO DE ADOLESCENTES CON ATENCIÓN ESPECIALIZADA

9.1 Internos

Todo el personal interviniente en la atención integral especializada que brinda el Departamento.

9.2 Externos

Instituciones públicas o privadas que tenga relación con base al interés superior derivado de la atención de los adolescentes de protección y abrigo residencial.

10. COMPENDIO DE PROCEDIMIENTOS

10.1 Procedimiento de multi esferas de acción, actividades lúdicas y recreativas externas

SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	No. 01
PROCEDIMIENTO DE MULTI ESFERAS DE ACCIÓN, ACTIVIDADES LÚDICAS Y RECREATIVAS EXTERNAS	

Objetivo:
Propiciar en las y los adolescentes el sano uso y aprovechamiento de espacios de tiempo libre, y el desarrollo de habilidades de convivencia social, razonamiento moral, autocontrol, entre otras, adecuándose a la evolución de sus necesidades y a las nuevas capacidades que vayan desarrollando.

Normas específicas:
- Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 51

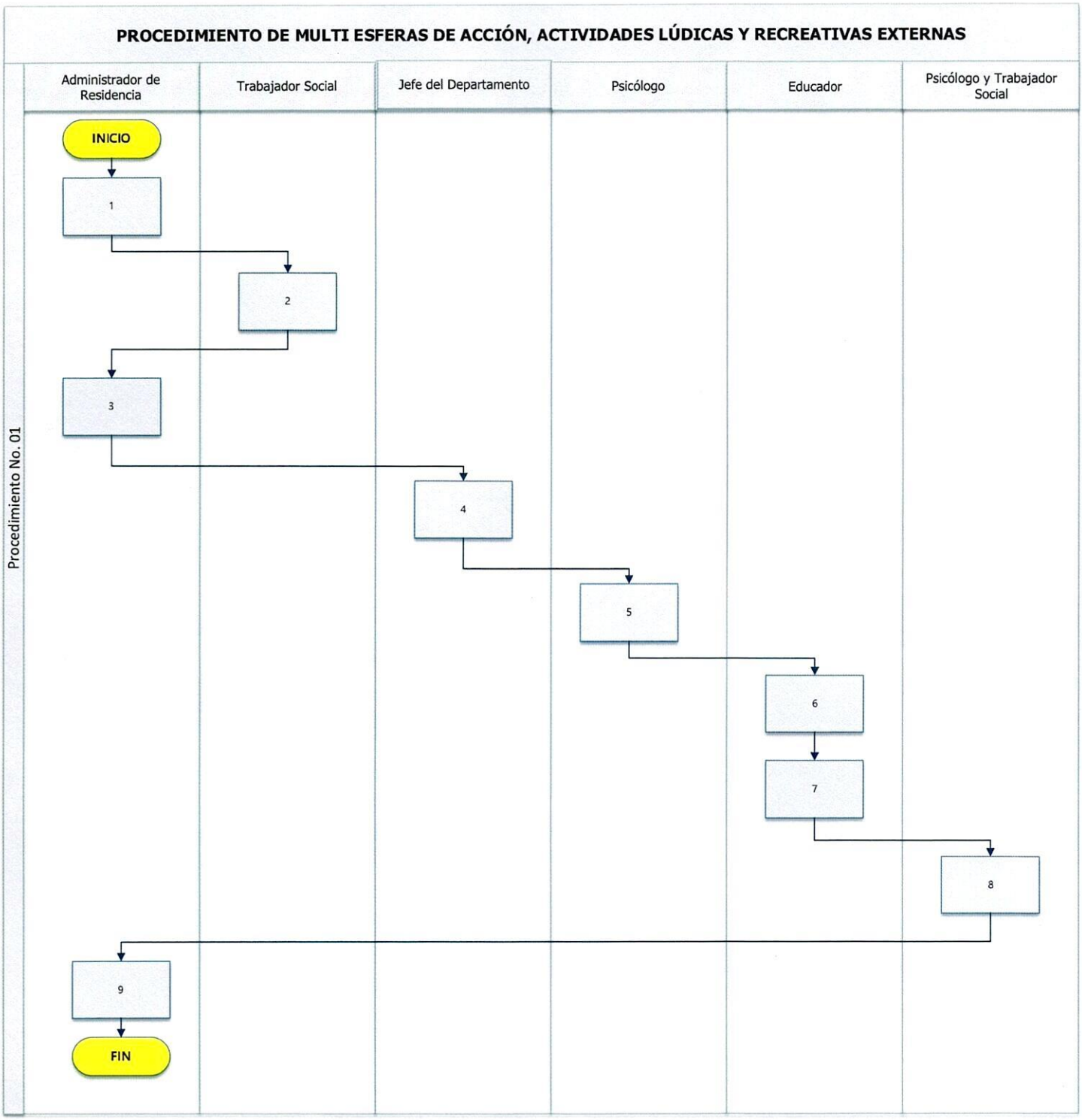
Responsables:
- Administrador de Residencia
- Trabajador Social
- Jefe del Departamento
- Psicólogo
- Educador

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Administrador de Residencia	Coordina la planificación y organización de actividades lúdicas y recreativas a realizar dentro y fuera de la residencia.
2	Trabajador Social	Realiza las gestiones interinstitucionales en búsqueda de recursos para materializar actividades.
3	Administrador de Residencia	Coordina la ejecución de las actividades lúdicas y recreativas dentro del Departamento de Adolescentes con Atención Especializada, según orden programático.
4	Jefe del Departamento	Informa y solicita autorización ante Dirección de Protección Especial Residencial Hogar Seguro Virgen de la Asunción para realizar actividades fuera de la residencia.

5	Psicólogo	Interviene, acompaña y dirige las actividades recreativas fuera de la residencia.
6	Educador	Acompaña y participa en las actividades recreativas de los adolescentes.
7	Educador	Acompaña a los adolescentes de regreso al área residencial.
8	Psicólogo y Trabajador Social	Registra y evalúa los resultados de las actividades realizadas para su sistematización.
9	Administrador de Residencia	Prepara informe y lo presenta ante Jefatura del Departamento de Adolescentes con Atención Especializada.
		FIN

DIAGRAMA DE FLUJO



10.2 Procedimiento de derivación al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social de adolescentes con crisis de abstinencia

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA	**No. 02**
PROCEDIMIENTO DE DERIVACIÓN AL MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL DE ADOLESCENTES CON CRISIS DE ABSTINENCIA	

Objetivo: Realizar el procedimiento necesario para ingresar al adolescente de la residencia al hospital/Centro de salud ante una situación de crisis de abstinencia

Normas específicas:

- Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 51

Responsable:

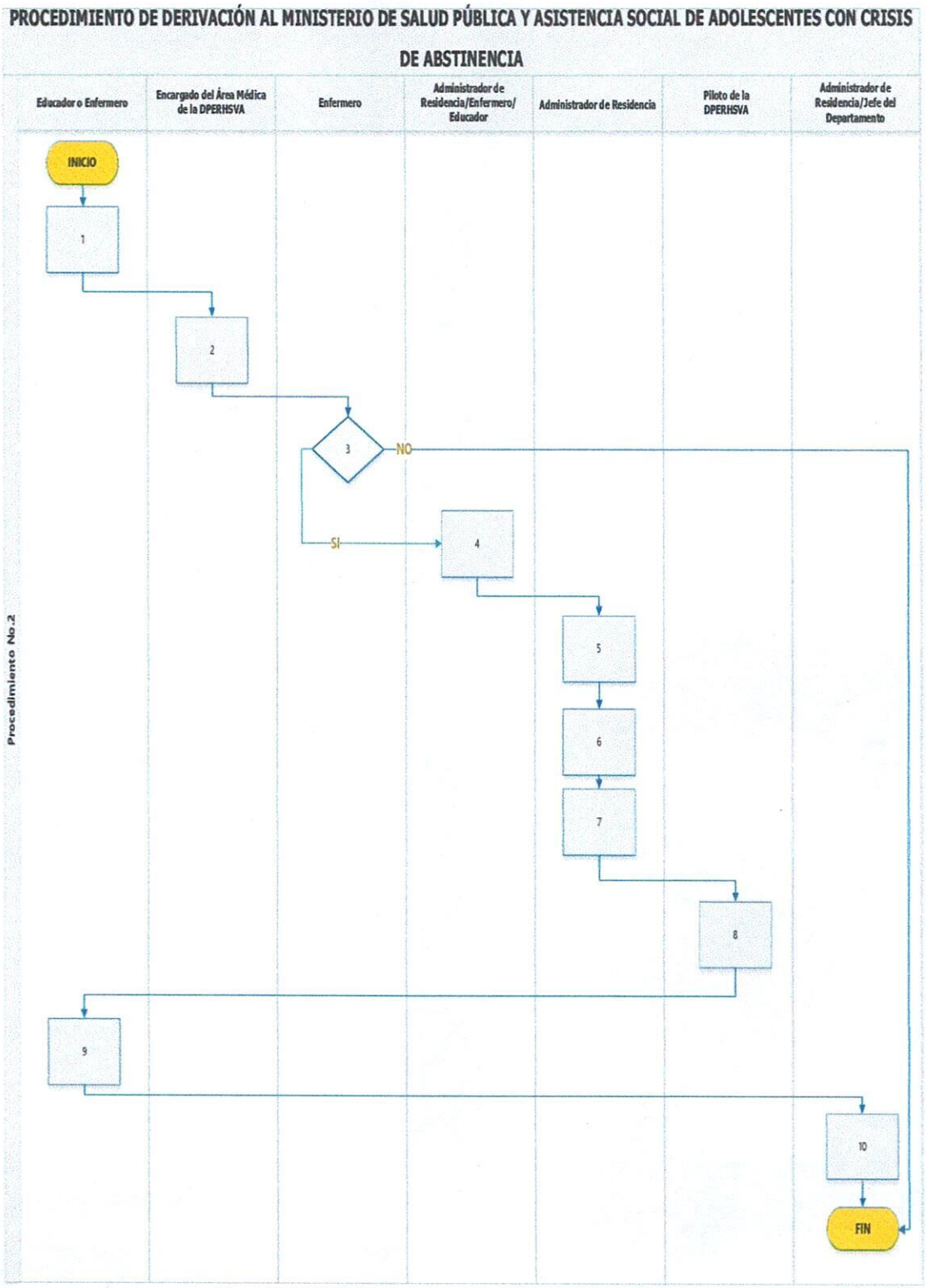
- Jefe del Departamento
- Psicólogo
- Administrador de Residencia
- Encargado del área médica de la DPERHSVA
- Enfermero
- Educador
- Piloto de DPERHSVA

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Educador o enfermero	Detecta que el adolescente sufre de una posible crisis de abstinencia. Inmediatamente comunica al Administrador de Residencia.
2	Encargado del área médica de la DPERHSVA	Solicita al enfermero realizar una evaluación de signos vitales para verificar el estado de salud del adolescente
3	Enfermero	Evalúa y verifica el estado de salud del adolescente, y solicita una orden al encargado del área médica para realizar el proceso de traslado a un hospital/centro de salud. SI: el adolescente continúa con la crisis, seguir paso No. 4 NO: fin del procedimiento.

4	Administrador de Residencia/ Enfermero/Educador	Elabora una orden y coordina una ambulancia para que se realice el traslado del adolescente al hospital/centro de salud y brindarle una atención personalizada
5	Administrador de Residencia	Notifica al Jefe del Departamento acerca de lo sucedido en la residencia.
6	Administrador de Residencia	Gestiona transporte de forma inmediata para realizar el traslado del adolescente.
7	Administrador de Residencia	Solicita al Enfermero que realice acompañamiento del adolescente. En ausencia del personal de enfermería, el acompañamiento lo realizará un educador.
8	Piloto de DPERHSVA	Recoge al adolescente y al educador de residencia y realiza el traslado.
9	Educador/Enfermero	Ingresa con el adolescente al hospital/centro de salud.
10	Administrador de Residencia/Jefe del Departamento	Realiza el informe circunstanciado para notificación al juzgado respectivo y actualización de expediente.
		FIN

DIAGRAMA DE FLUJO



10.3 Atención al adolescente de primer ingreso

SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	No. 03
ATENCIÓN AL ADOLESCENTE DE PRIMER INGRESO	

Objetivo:
Brindar atención inmediata, ambiente agradable y establecer un vínculo de confianza con el adolescente que ingresa al Departamento

Normas específicas:
- Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 51

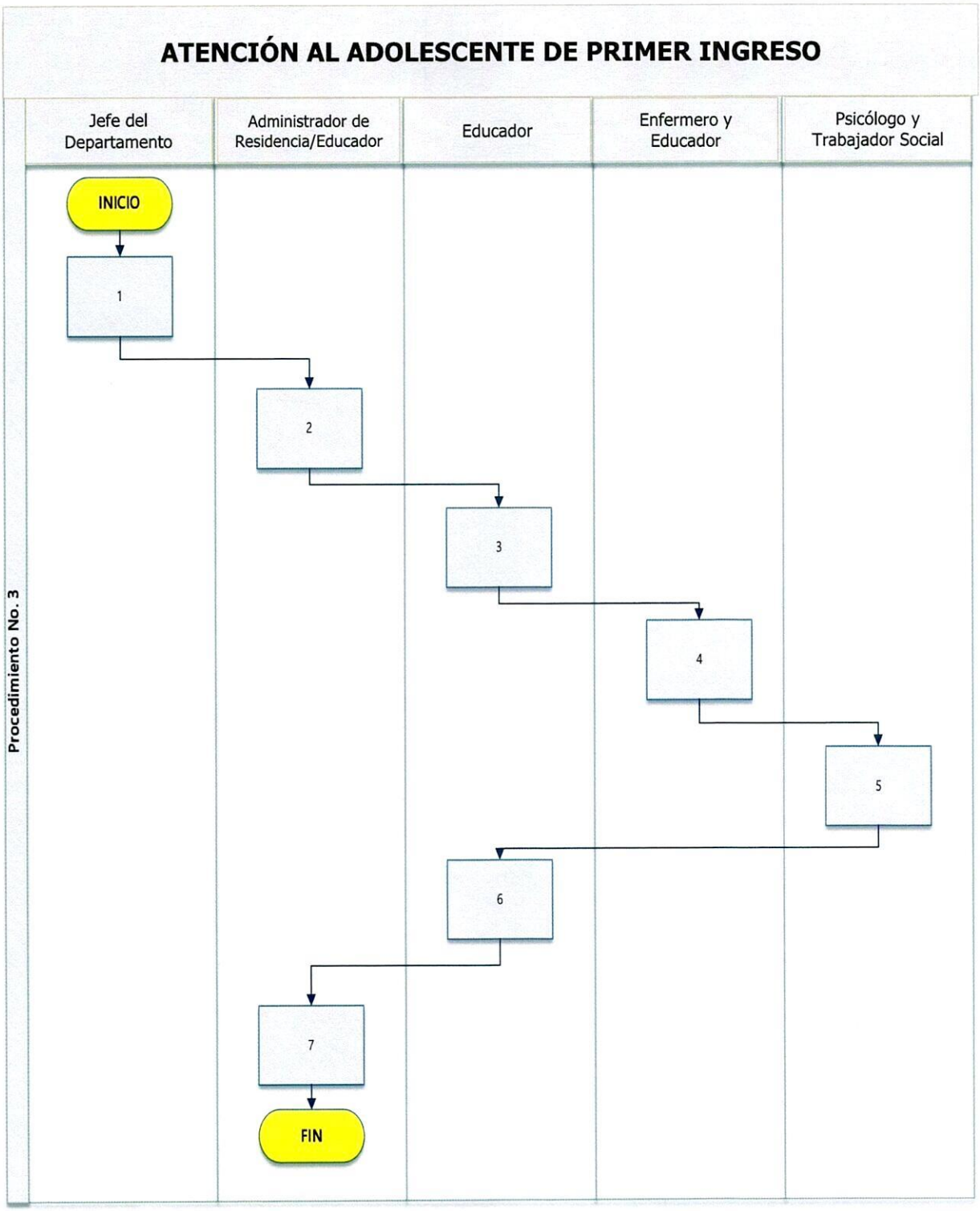
Responsable:
- Jefe del Departamento
- Administrador de Residencia
- Educador
- Enfermero
- Psicólogo
- Trabajador Social

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Jefe del Departamento	Recibe notificación de orden judicial de ingreso por parte de Procuraduría General de la Nación -PGN-/Policía Nacional Civil -PNC-/ Juzgado para realizar el ingreso de adolescente a residencia.
2	Administrador de Residencia/Educador	Realiza procedimiento de ingreso al adolescente (cuando el ingreso se da en un horario no hábil, el Administrador de Residencia delegará la recepción a educador de turno).
3	Educador	Lleva a los adolescentes al área de enfermería y psicología para el abordaje inicial (revisión de seguridad y llenado de ficha de ingreso)
4	Enfermero y educador	Enfermero realiza la inspección inicial bajo la supervisión del educador para resguardar la integridad del adolescente.

5	Psicólogo/Trabajador Social	Realiza el abordaje psicosocial a los adolescentes cuando este sea en horario hábil. Cuando el ingreso sea en horario inhábil el abordaje re realizará al día siguiente.
6	Educador	Brinda atención a necesidades básicas fisiológicas, entrega de kits y verificación de necesidades de salud, alimentación, sueño, entre otras.
7	Administrador de Residencia/Educador	Realiza recorrido por la residencia al adolescente y hace de su conocimiento las responsabilidades y normas dentro de la residencia.
		FIN

DIAGRAMA DE FLUJO



10.4 Procedimiento de atención al adolescente en actividades realizadas dentro y fuera de las instalaciones del Departamento

SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	**No. 04**
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL ADOLESCENTE EN ACTIVIDADES REALIZADAS DENTRO Y FUERA DE LAS INSTALACIONES DEL DEPARTAMENTO	

Objetivo:
Contribuir al proceso de reinserción social del adolescente

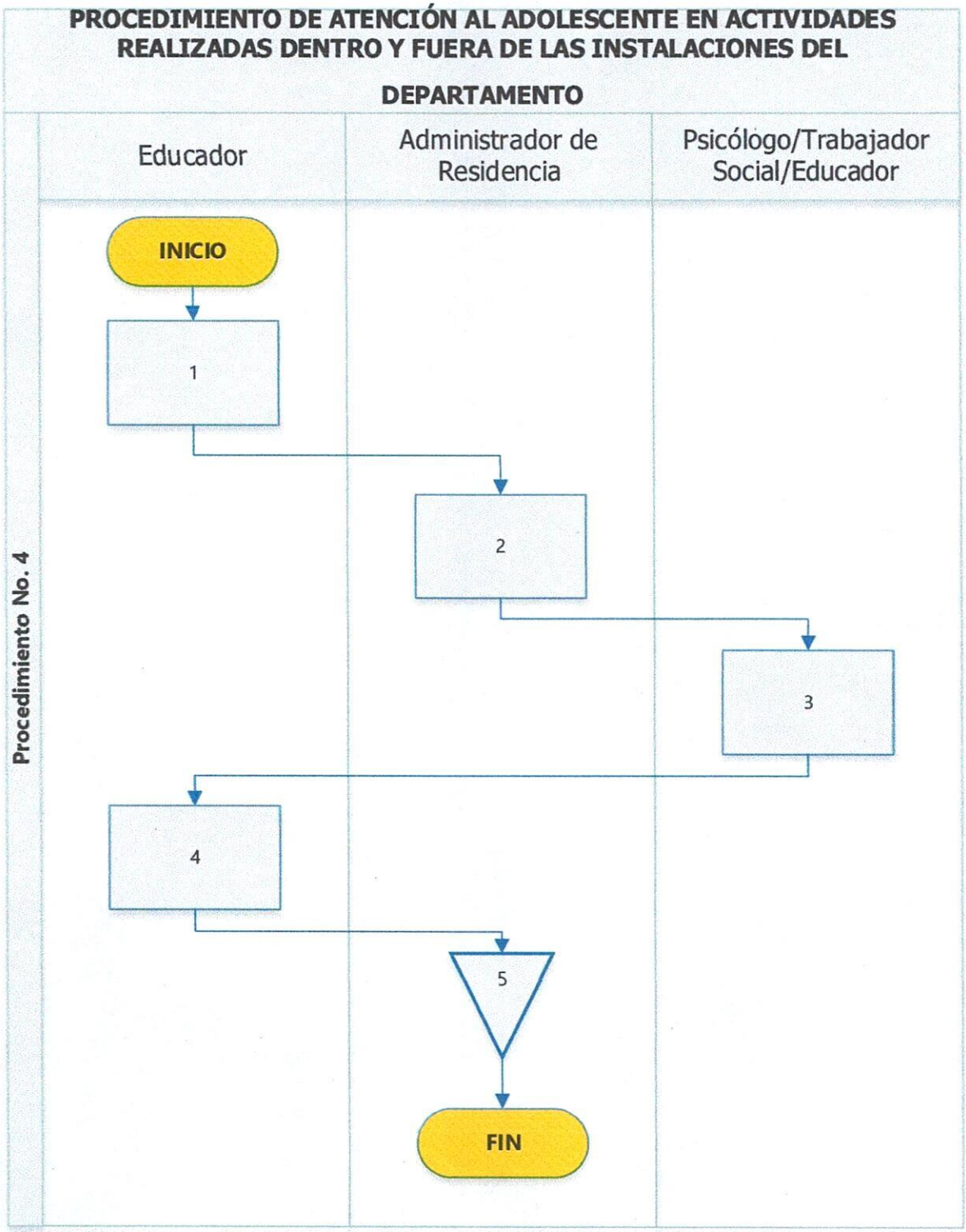
Normas específicas:
- Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 51

Responsable:
- Educador
- Administrador de Residencia
- Psicólogo
- Trabajador Social

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Educador	Verifica la agenda de los adolescentes y notifica al Administrador de Residencia las actividades a realizar (educativas, recreativas, talleres, lúdicas, deportivas, citas médicas, audiencias, entre otras).
2	Administrador de Residencia	Verifica la calendarización y autoriza las actividades y/o salidas de los adolescentes en compañía de los educadores.
3	Psicólogo/Trabajador Social/Educador	Traslada, acompaña y asiste al adolescente en las actividades que se llevan a cabo fuera de las instalaciones del Departamento (escuela, talleres, citas médicas y de laboratorio, audiencias judiciales, actividades recreativas, deportivas, hospitalización, entre otras).
4	Educador	Elabora reporte de información de las actividades realizadas y lo entrega al Administrador de Residencia. Levanta actas en caso de ser necesario.
5	Administrador de Residencia	Archiva los documentos de las actividades que realizó el adolescente de forma física y lo ingresa de forma digital al sistema (fotografías, hoja de atención del equipo multidisciplinario.)
		FIN

DIAGRAMA DE FLUJO



10.5 Procedimiento de traslado del adolescente a otra residencia de la misma Dirección

SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	No. 05
PROCEDIMIENTO DE TRASLADO DE TRASLADO DEL ADOLESCENTE A OTRA RESIDENCIA DE LA MISMA DIRECCIÓN	

Objetivo: Cumplir con eficiencia las disposiciones judiciales, proporcionándose la información que permita asegurar la continuidad de atención integral que el adolescente requiera.

Normas específicas:

- Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 51
- Protocolo de Evaluación de Casos para el Traslado de Niñas, Niños y Adolescentes de la Subsecretaría de Protección y Acogimiento a la Niñez y Adolescencia, Acuerdo DS No.171-2020

Responsable:

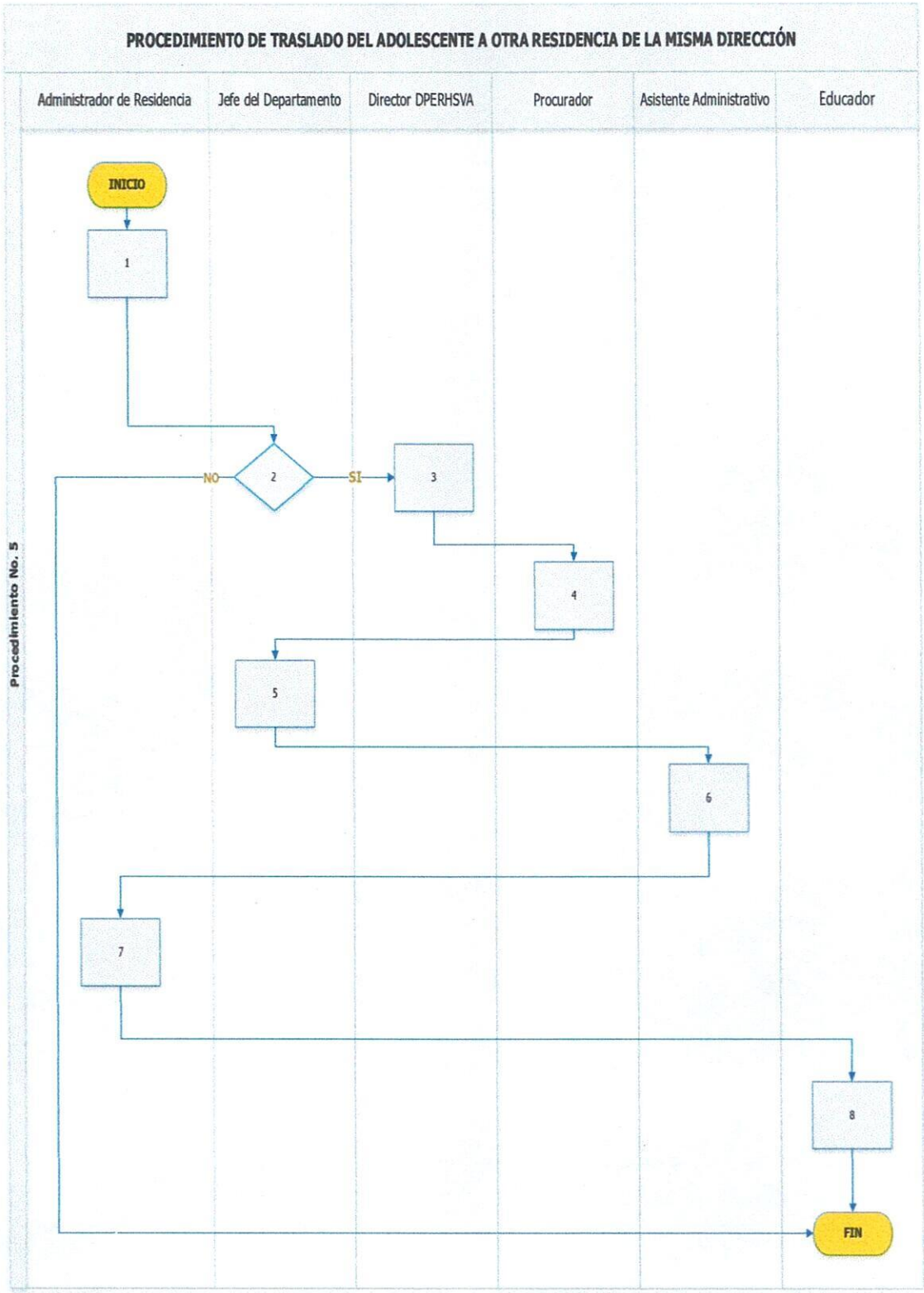
- Administrador de Residencia
- Jefe del Departamento
- Director DPERHSVA
- Procurador
- Equipo Multidisciplinario (psicólogo, Trabajador Social)
- Educador

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Administrador de Residencia	Solicita el traslado del adolescente a una de las residencias que se encuentran bajo el cargo de la DPERHSVA a través del Jefe del Departamento, mediante oficio e informes psicosociales, médicos y ficha de traslado con los datos del adolescente.
2	Jefe del Departamento	Analiza los resultados obtenidos de las evaluaciones a cargo del equipo multidisciplinario que confirman que el perfil no es el adecuado para el Departamento. Posterior a ello serán enviados al Director de DPERHSVA para su autorización y de ser necesario, convoca a Junta Técnica. Si: continua Procedimiento No. 3 No: fin del procedimiento

3	Director DPERHSVA	Revisa, evalúa y autoriza la ficha de traslado.
4	Procurador	Notifica al Juzgado de su competencia el traslado del Adolescente.
5	Jefe del Departamento	Envía los documentos al Administrador de Residencia a través del asistente de Departamento. Informa al Administrador de Residencia que designe a un educador para realizar el traslado del adolescente.
6	Asistente Administrativo	Autoriza y traslada los documentos al Administrador de Residencia.
7	Administrador de Residencia	Realiza el procedimiento de solicitud de transporte a la DPERHSVA.
8	Educador	Realiza el acompañamiento de traslado del adolescente hacia otra residencia.
		FIN

DIAGRAMA DE FLUJO



10.6 Procedimiento de actuación para el abandono de medida de abrigo y protección de un adolescente

SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	**No. 06**
PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN PARA EL ABANDONO DE MEDIDA DE ABRIGO Y PROTECCIÓN DE UN ADOLESCENTE	

Objetivo:
Realizar acciones que coadyuven a la continuidad del adolescente en las residencias

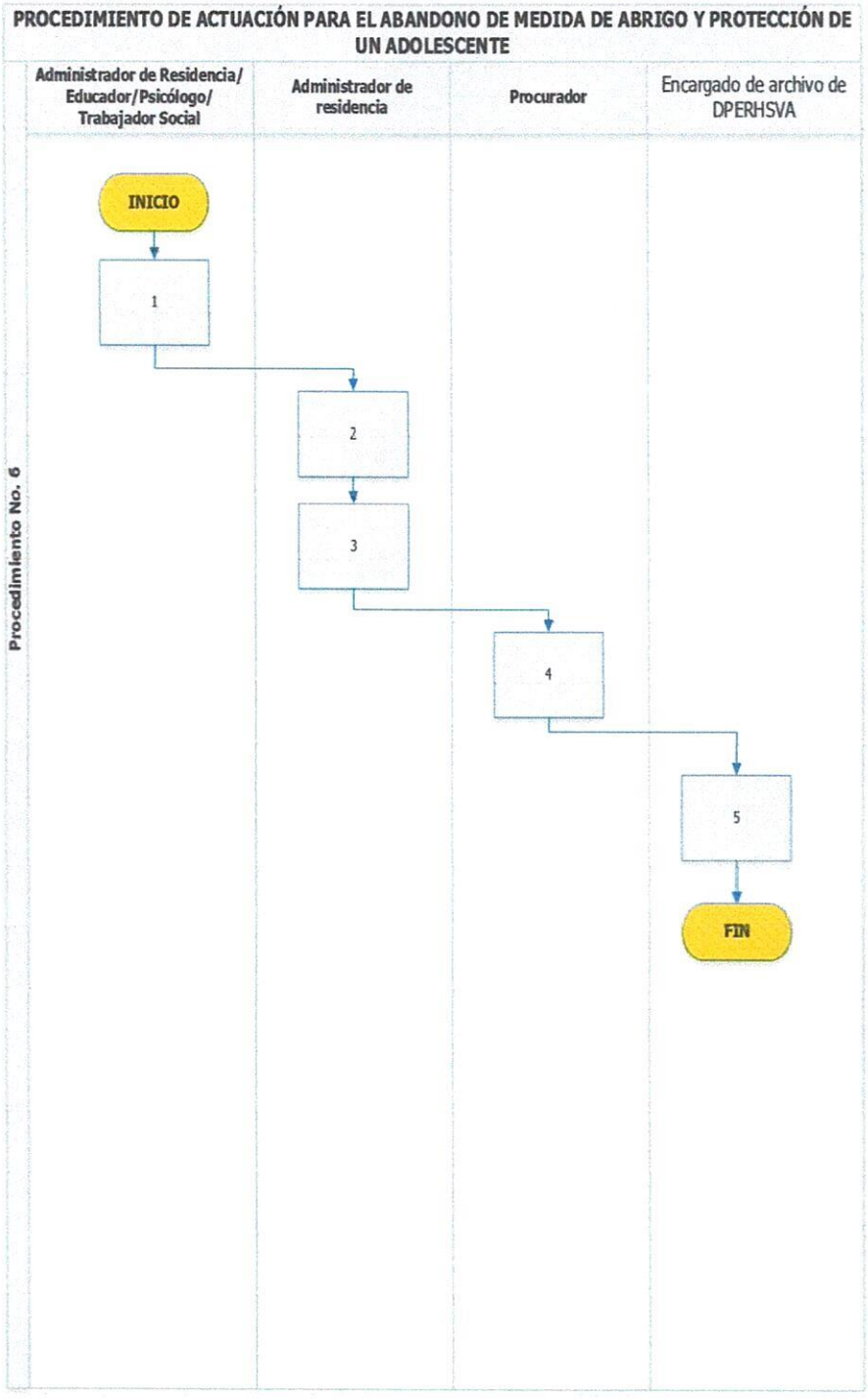
Normas específicas:
- Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 51

Responsable:
- Educador
- Psicólogo
- Trabajador Social
- Administrador de Residencia
- Jefe del Departamento
- Procurador
- Encargado de archivo de DPERHSVA

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Administrador de Residencia/Educador/ Psicólogo/Trabajador Social	Confirma que el adolescente no se encuentra en la residencia o actividad fuera de ella. Activa Alerta Alba-Keneth e informa al Administrador de Residencia.
2	Administrador de Residencia	Notifica al Jefe del Departamento adjuntando y enviando una copia de la activación de la alerta Alba-Keneth y el informe circunstanciado del abandono de medida de abrigo y protección realizado por la persona que activa la alerta.
3	Administrador de Residencia	Entrega al procurador la copia de la alerta activada con informe circunstanciado (copia).
4	Procurador	Envía un oficio y adjunta la documentación de la alerta activada al Juzgado competente con copia al Encargado de Archivo de la DPERHSVA e ingresa la copia de alerta al sistema digital.
5	Encargado de archivo de DPERHSVA	Adjunta documentación y la archiva en el expediente del adolescente.
		FIN

DIAGRAMA DE FLUJO



10.7 Procedimiento de atención en caso de agresión física o psicológica

SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	No. 07
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN EN CASO DE AGRESIÓN FÍSICA O PSICOLÓGICA	

Objetivo:
Intervenir con eficacia para detener o controlar la agresión, y en su caso, aplicar las medidas correctivas que la situación demande, así como para reforzar las medidas preventivas para anticipar cuadros de esta naturaleza.

Normas específicas:
- Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 51
- Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia. Artículo 55

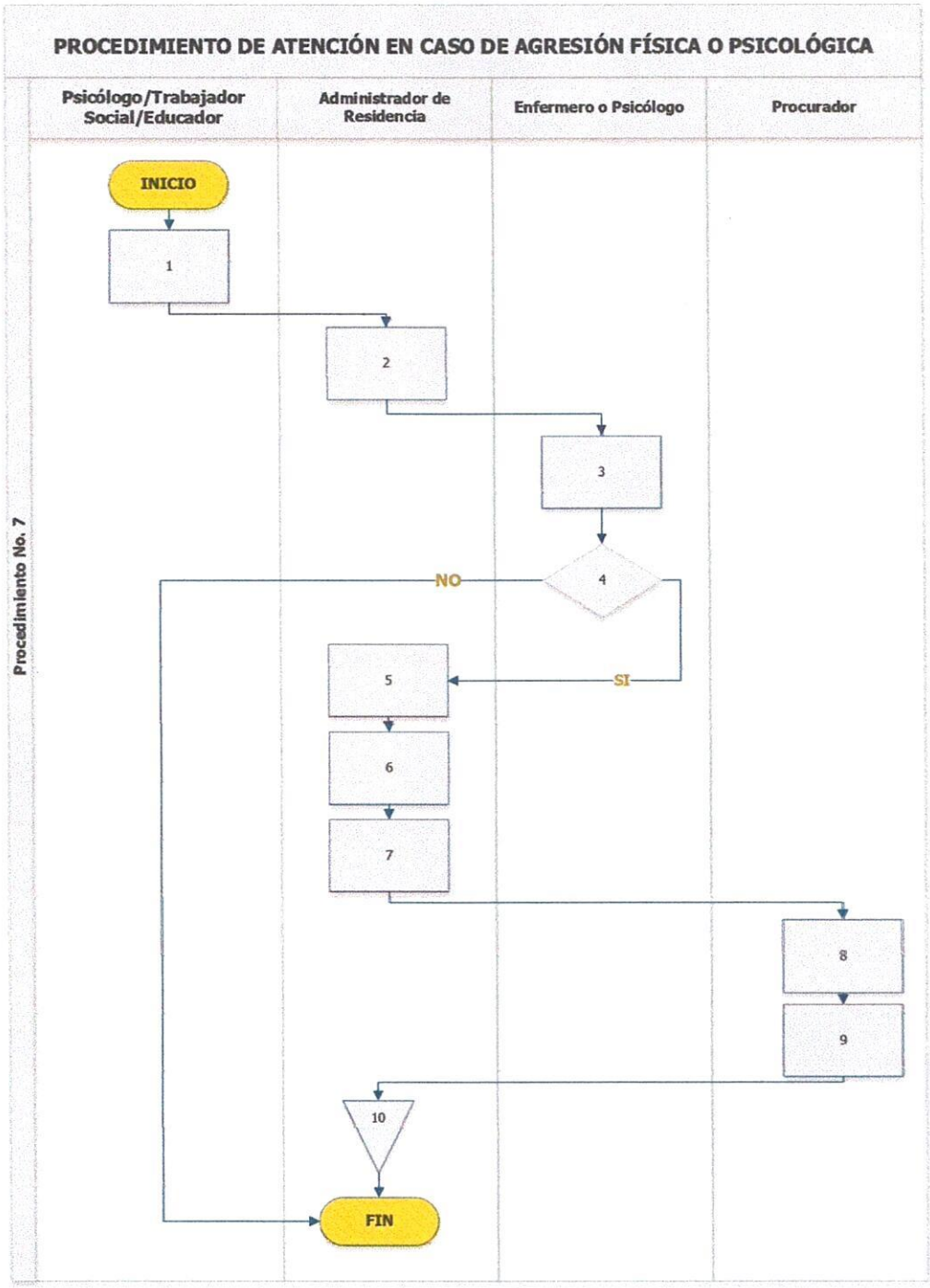
Responsable:
- Educador
- Administrador de Residencia
- Enfermero
- Trabajador Social
- Psicólogo
- Procurador

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Psicólogo/Trabajador Social/Educador	Detecta una agresión física o psicológica y de manera inmediata informa al Administrador de Residencia.
2	Administrador de Residencia	Verifica el tipo de agresión y determina el tipo de atención requerida. **Cuando la agresión es psicológica:** el Administrador de Residencia solicita la presencia del Psicólogo. **Cuando la agresión es física**: el Administrador de Residencia solicita de forma inmediata la presencia del Enfermero. Informa al jefe inmediato lo ocurrido.
3	Enfermero o Psicólogo	Realiza abordaje al adolescente que ha sido víctima de la agresión física o psicológica.

4	Enfermero o Psicólogo	Elabora informe indicando el estado de salud físico o psicológico del adolescente. Derivado de las recomendaciones del Enfermero o Psicólogo se realizará denuncia. SI: proceso de denuncia, continúa paso no.5. No: fin del procedimiento.
5	Administrador de Residencia	Coordina el transporte de manera inmediata para realizar el proceso de denuncia a las unidades de su competencia (Policía Nacional Civil -PNC- /Ministerio Público -MP-/Juzgado de Turno).
6	Administrador de Residencia	Coordina el acompañamiento del adolescente con Educador y Procurador para llevar la asesoría legal correspondiente.
7	Administrador de Residencia	Realiza informe escrito y lo presenta al Jefe del Departamento con una copia al Director de la DPERHSVA.
8	Procurador	Presenta al ente judicial competente la denuncia e informa del suceso.
9	Procurador	Brinda copia de informe al Juez Competente que conoce el caso del adolescente.
10	Administrador de Residencia	Archiva el informe en el expediente del adolescente y lo ingresa a la plataforma digital.
		FIN

DIAGRAMA DE FLUJO



10.8 Caso de fallecimiento de un adolescente

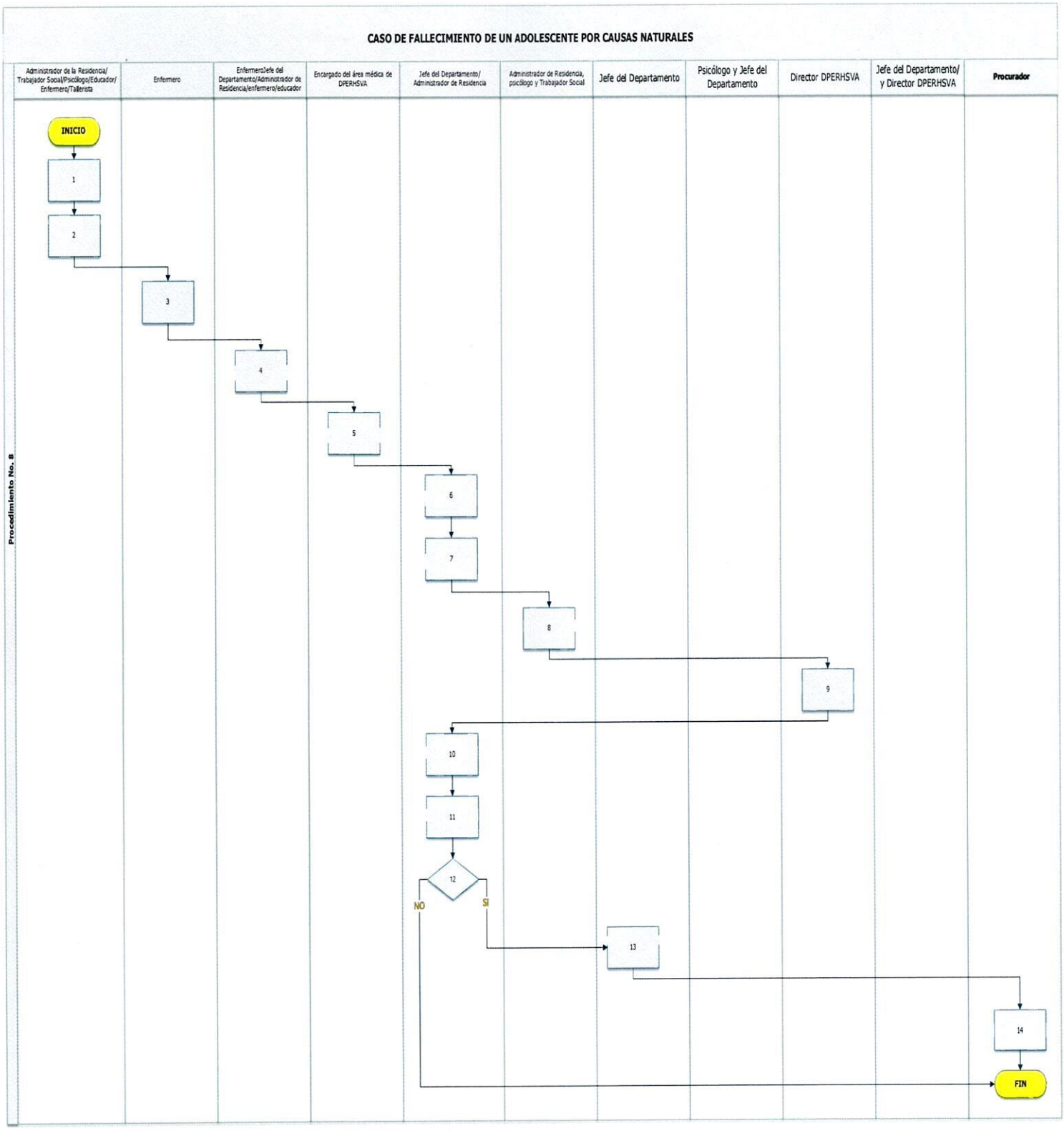
SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA	No. 08
CASO DE FALLECIMIENTO DE UN ADOLESCENTE	
Objetivo: Realizar la ruta de actuación cuando el adolescente fallece dentro de la residencia	
Normas específicas: • Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 51	
Responsable: • Jefe del Departamento • Administrador de Residencia • Encargado del Área Médica de la DPERHSVA • Educador • Enfermero • Director de la DPERHSVA • Psicólogo • Trabajador Social • Procurador • Tallerista	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso No.	**Puesto funcional**	**Descripción**
		INICIO
1	Administrador de Residencia/Trabajador Social/Psicólogo/Educador/ Tallerista	Detecta un problema de salud del adolescente que requiera atención inmediata.
2	Administrador de Residencia/Trabajador Social/Psicólogo/Educador/ Tallerista	Solicita al enfermero que realice una inspección de los signos vitales del adolescente.
3	Enfermero	- Toma los signos vitales al adolescente. - Determina el estado de salud del Adolescente y notifica de manera inmediata al Administrador de Residencia. - Se comunica de manera inmediata con los Bomberos Voluntarios/Municipales.

4	Jefe del Departamento/Administrador de Residencia/Enfermero	Solicita de manera inmediata al médico (Proporcionado por la Dirección) que se dirija a la residencia y dictamine cual fue la posible causa del fallecimiento.
5	Encargado del Área Médica de DPERHSVA	Determina la causa del fallecimiento del adolescente y elabora un informe médico dirigido al Director DPEAFR.
6	Jefe del Departamento/ Administrador de Residencia	Brinda seguimiento a lo siguiente: • El Jefe del Departamento/Administrador de Residencia se comunica de manera inmediata con PNC/MP para realizar los procedimientos correspondientes. - PNC llega al lugar de los hechos y se comunica con MP. - MP llega a la residencia y aplica los protocolos correspondientes. - MP gira instrucciones a PNC para trasladar el cuerpo a Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala -INACIF-. - INACIF realiza necropsia y emite acta de Defunción del adolescente.
7	Jefe del Departamento y Administrador de Residencia	Elabora un informe circunstancial de los hechos ocurridos en la residencia en las próximas 24 horas.
8	Administrador de Residencia, Psicólogo y Trabajador Social	Brinda contención emocional a los adolescentes y el personal del Departamento.
9	Director DPERHSVA	Informa al Subsecretario/a de Protección y Acogimiento a la Niñez y Adolescencia dicho suceso e informa vía telefónica al Secretario/a de Bienestar Social.
10	Jefe del Departamento/Administrador de Residencia	Informa del fallecimiento del adolescente al recurso familiar (si cuenta con ello).
11	Jefe del Departamento/Administrador de Residencia	Coordina con el Procurador para informar al Juez Competente del deceso del adolescente. Coordina con la funeraria, cementerio, así como el traslado del cuerpo.

12	Jefe del Departamento y Director DPERHSVA	Verifica que el informe proporcionado por el Médico de la DPERHSVA coincida con el acta de defunción emitido por Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala -INACIF- para determinar si procede o no proceso de investigación. **SI:** coinciden el informe médico de la DPERHSVA con el acta de defunción proporcionada por INACIF, continúan con el paso No.13 **NO:** fin del Procedimiento.
13	Jefe del Departamento/Administrador de Residencia	Asigna una comisión que acompañará el sepelio guardando las consideraciones necesarias del caso.
14	Procurador	Presenta ante el Juez Competente el deceso del adolescente y adjunta los documentos de respaldo.
		FIN

DIAGRAMA DE FLUJO



10.9 Procedimiento de traspaso inter-turno de educadores

SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	No. 09
PROCEDIMIENTO DE TRASPASO INTER-TURNO DE EDUCADORES	

Objetivo:

- Garantizar la correcta y normal continuidad del servicio

Normas específicas:

- Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 51

Responsable:

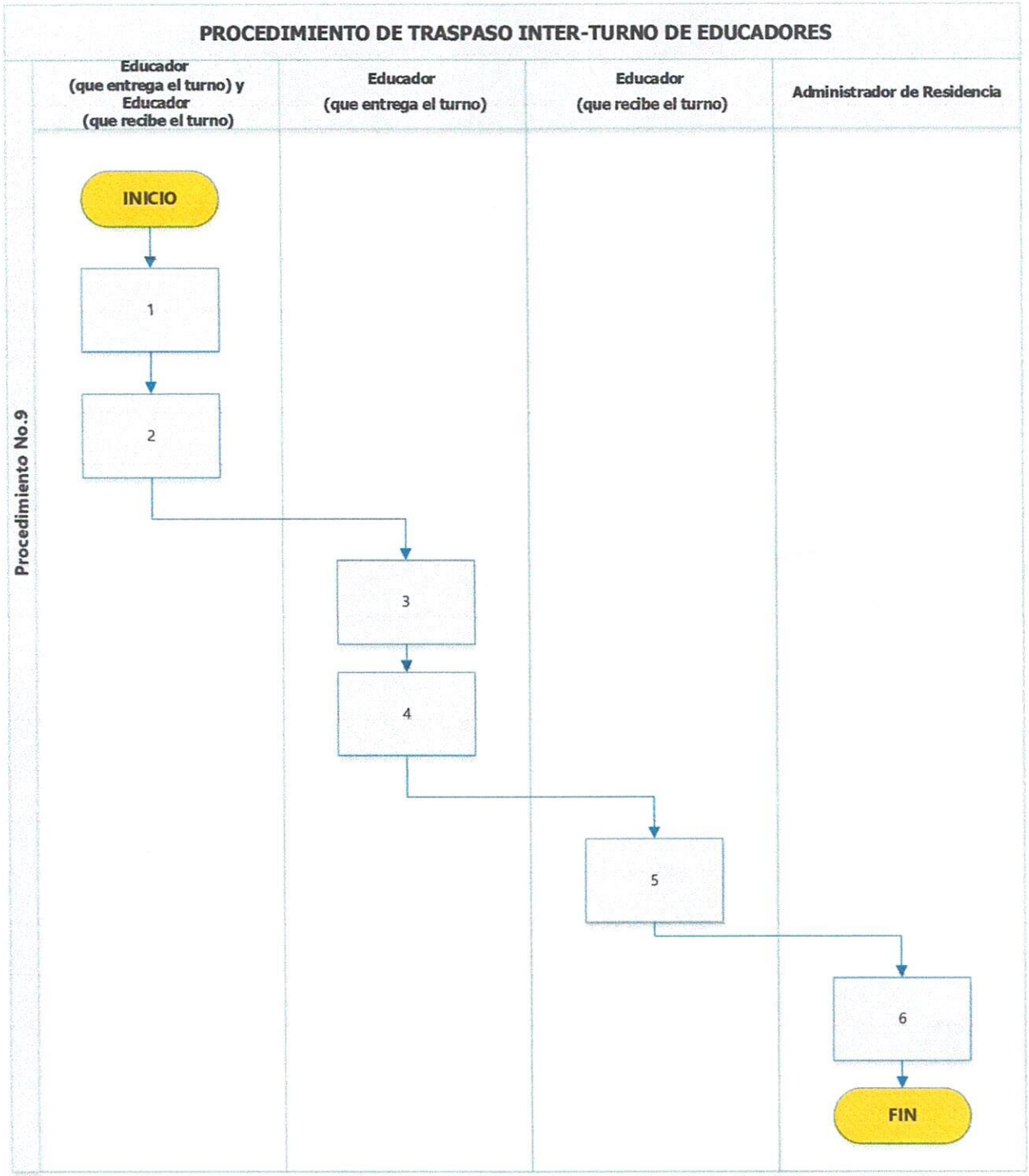
- Educador (que entrega el turno)
- Educador (que recibe el turno)
- Administrador de Residencia

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Educador (que entrega el turno) y Educador (que recibe el turno)	Hace entrega formal del servicio, procediendo a realizar conjuntamente con el educador entrante, recuento físico de la población.
2	Educador (que entrega el turno) y Educador (que recibe el turno)	Revisa y verifica el libro de novedades, el cual debe coincidir con la revisión realizada previamente en las áreas comunes (dormitorios, comedor, cocina, bodega, área de lavandería, patio) y estadísticas de población actual.
3	Educador (que entrega el turno)	Comenta situaciones relevantes de acontecimientos del turno que se entrega al Educador.
4	Educador (que entrega el turno)	Realiza acta de entrega del servicio.
5	Educador (que recibe el turno)	Revisa el acta de entrega de servicio, procede a firmar y notifica al Administrador de Residencia sobre novedades de relevancia.

6	Administrador de Residencial	Verifica que el educador (que entrega el turno) registre y entregue toda la información correspondiente en el libro de novedades. Recibe notificaciones de cada cambio de turno sobre las novedades de relevancia y toma las medidas correspondientes para brindar bienestar integral de los adolescentes para el buen funcionamiento de la residencia bajo su responsabilidad.
		FIN

DIAGRAMA DE FLUJO



10.10 Procedimiento de elaboración de informe psicológico del adolescente

SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	No.10
PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE INFORME PSICOLÓGICO DEL ADOLESCENTE	

Objetivo: Plasmar de manera escrita, minuciosa e histórica de los hechos referidos en una evaluación psicológica del adolescente, con el objetivo de recabar información para el desarrollo, formación integral y la elaboración de un informe psicológico

Normas específicas:

- Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 51

Responsable:

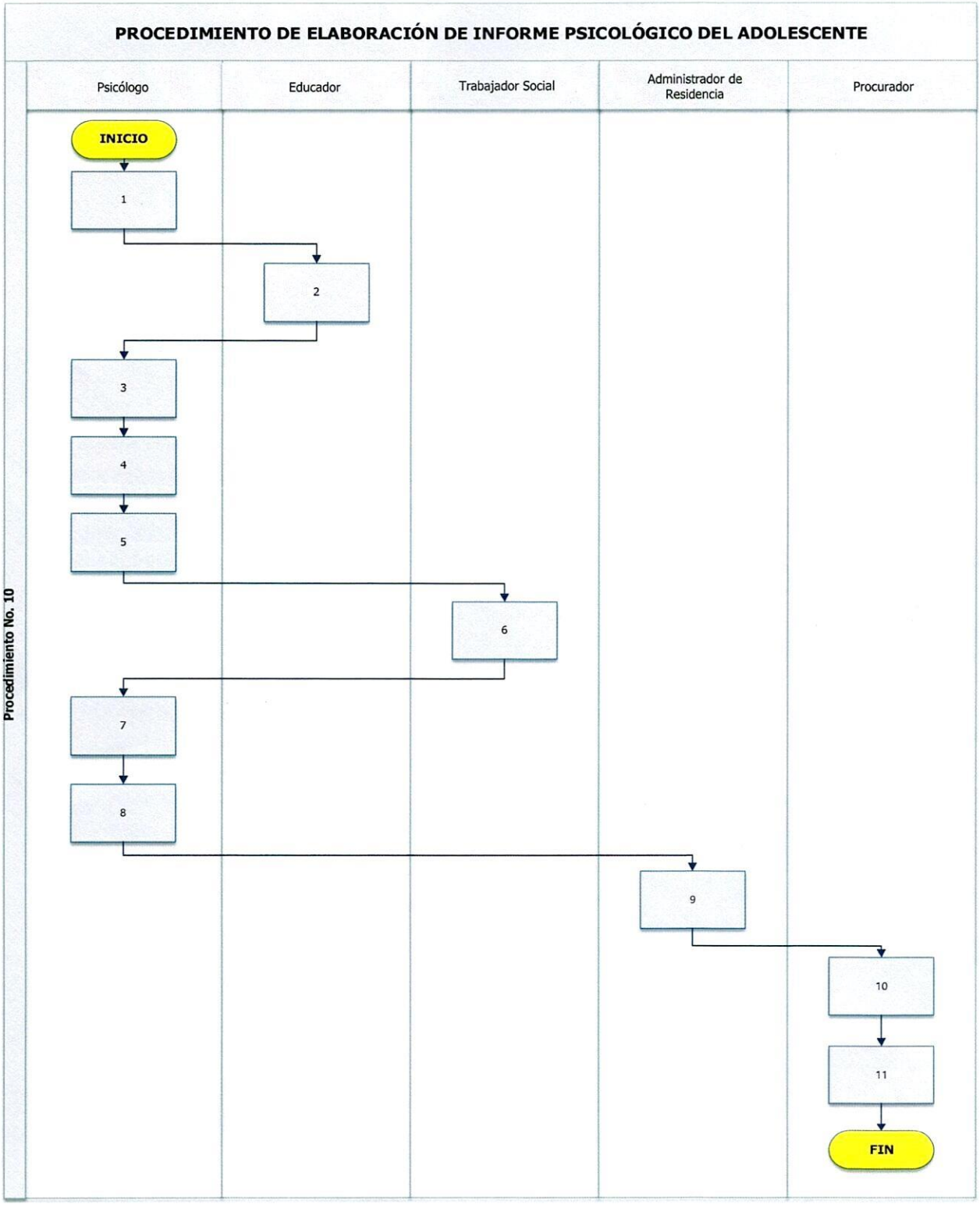
- Psicólogo

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Psicólogo	Solicita al Educador la presencia del adolescente para realizar la terapia psicológica individual o grupal.
2	Educador	Comunica al adolescente acerca de la terapia psicológica y lo acompaña con el profesional.
3	Psicólogo	Realiza una intervención individual o grupal con el adolescente con base al plan de tratamiento de manera diaria o semanal, según requiera la situación o el estado del mismo.
4	Psicólogo	Finaliza la terapia psicológica individual o grupal con la/el o las/los adolescentes. Elabora un informe psicológico, el cual debe adjuntarse al expediente, indicando los días de atención del adolescente para el seguimiento.
5	Psicólogo	Gestiona comunicación con el Trabajador Social y Educador. Para tratar temas en relación al adolescente bajo los principios de ética de la SBS.
6	Trabajador Social	Recibe informes relevantes del Psicólogo en relación al adolescente.
7	Psicólogo	Calendariza próxima fecha de la siguiente intervención psicológica.

8	Psicólogo	- Realiza informe para próxima audiencia con base a la evolución del caso. - Adjunta informes de forma física y digital. - Entrega tres informes; a) al Administrador de Residencia, el cual debe adjuntar al expediente físico que se encuentra en la residencia. b) Al Procurador para la próxima audiencia. c) Para copia del expediente al área de archivo de la DPERHSVA.
9	Administrador de Residencia	Revisa las recomendaciones de los informes psicológicos y toma las medidas correspondientes para propiciar el bienestar integral de los adolescentes para el buen funcionamiento de la residencia bajo su responsabilidad.
10	Procurador	Recolecta y actualiza la copia del expediente que se encuentra en el área de archivo de la DPERHSVA con los informes psicológicos previo a la próxima audiencia. De ser requeridos por el juzgado que conoce el caso entrega los informes de forma digital.
11	Procurador	Evacúa audiencia del adolescente y presenta informes correspondientes.
		FIN

DIAGRAMA DE FLUJO



10.11 Procedimiento de elaboración de informe de trabajo social del adolescente

SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	No.11
PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE INFORME DE TRABAJO SOCIAL DEL ADOLESCENTE	

Objetivo: plasmar de manera escrita, minuciosa e histórica de los hechos referidos en una investigación social del adolescente, para el desarrollo, formación integral y la elaboración de un informe social.

Normas específicas:

- Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 51

Responsable:

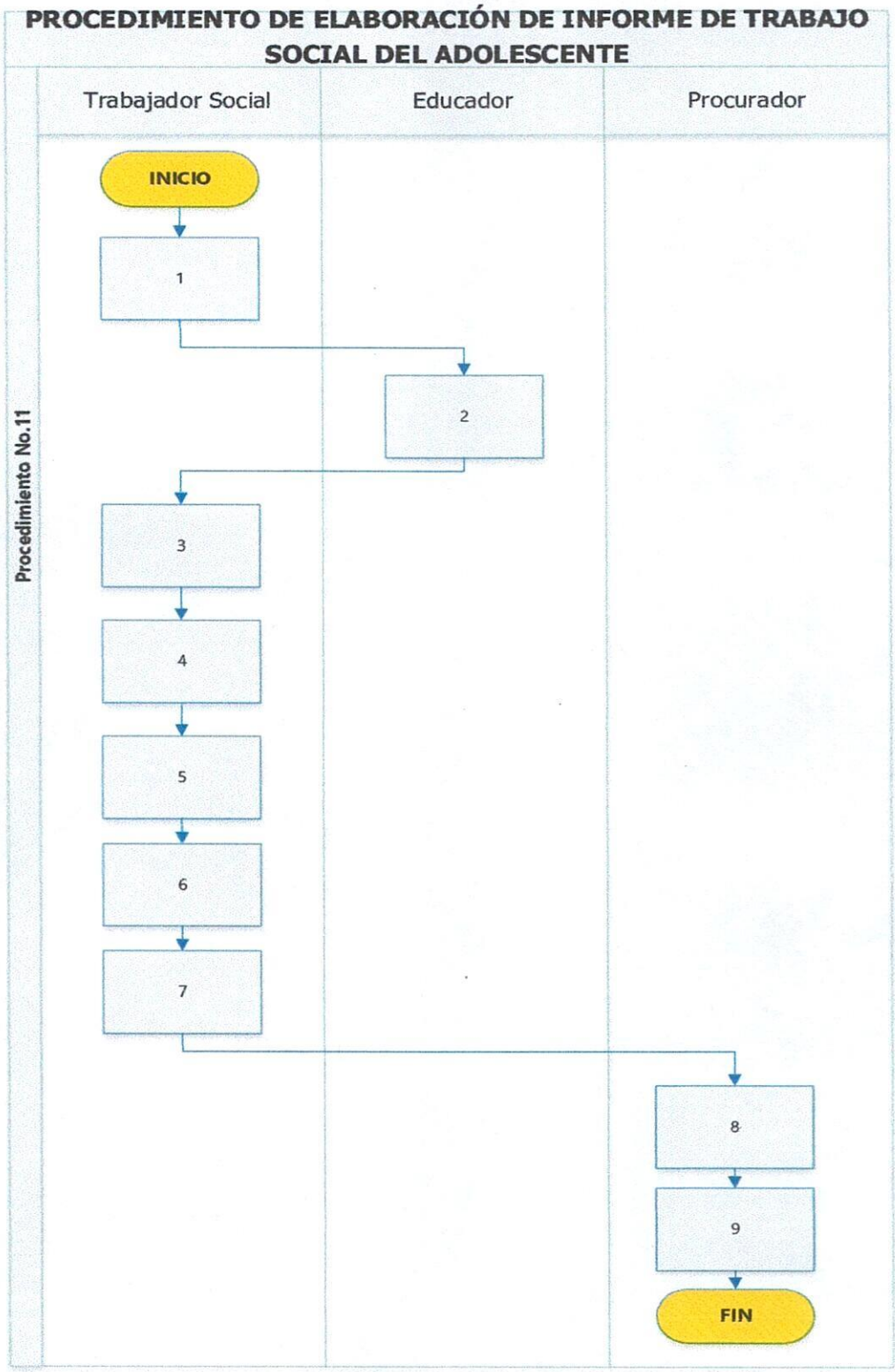
- Trabajador Social

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Trabajador Social	Elabora informe de primer abordaje en el momento que el/la adolescente ingresa a la residencia relacionado a la familia y el entorno social. Así como la información necesaria para ser aplicada al programa de atención.
2	Educador	Comunica al adolescente acerca de las vinculaciones socioafectivas, cuando el profesional lo solicite.
3	Trabajador Social	Realiza las vinculaciones socioafectivas a través de visitas a la residencia donde se encuentra el adolescente, llamadas telefónicas o videollamadas.
4	Trabajador Social	Registra las vinculaciones socioafectivas que fueron realizadas con el adolescente, agregando al expediente de forma física y digital.
5	Trabajador Social	Identifica el recurso familiar idóneo con base a las vinculaciones socioafectivas
6	Trabajador Social	Elabora cronograma de investigación social "visitas domiciliarias o recorridos para búsqueda de recursos"
7	Trabajador Social	Realiza informe evolutivo o de investigación social, previo a próxima evacuación de audiencia y propone al posible recurso familiar investigado.

8	Procurador	Recolecta y actualiza la copia del expediente que se encuentra en el área de archivo de la DPERHSVA con los informes correspondientes previo a la próxima audiencia. De ser requeridos por el juzgado que conoce el caso entrega los informes de forma digital.
9	Procurador	Evacúa audiencia del adolescente y presenta informes correspondientes.
		FIN

DIAGRAMA DE FLUJO



10.12 Procedimiento de evacuación de audiencias programadas de adolescentes de la residencia

SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	No. 12
PROCEDIMIENTO DE EVACUACIÓN DE AUDIENCIAS PROGRAMADAS DE ADOLESCENTES DE LA RESIDENCIA	

Objetivo: Representar con eficiencia los intereses del adolescente abrigado presentando en la audiencia programada los recursos familiares con los que cuenta para la restitución al derecho a la familia.

Normas específicas:

- Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 51

Responsable:

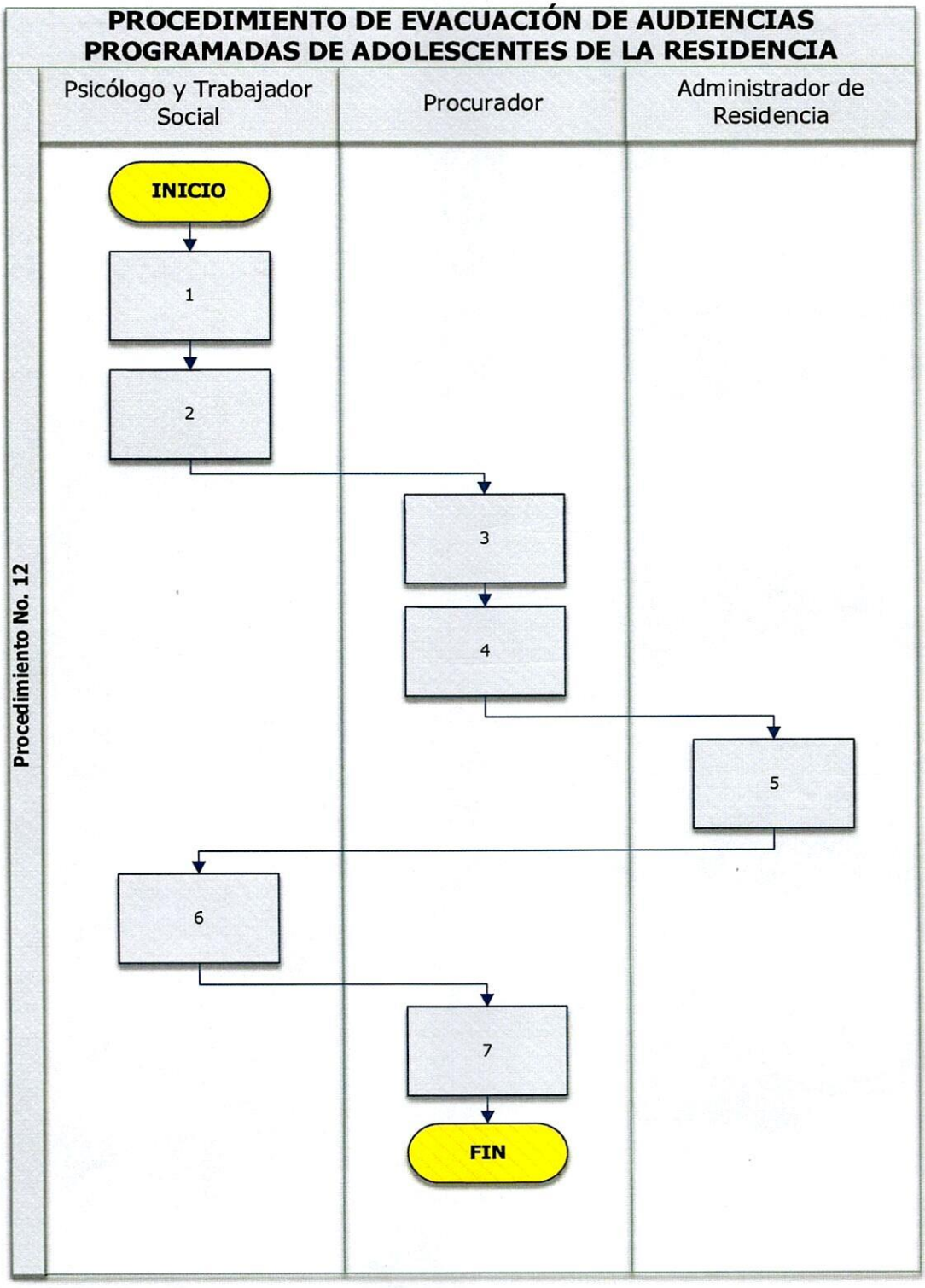
- Administrador de Residencia
- Psicólogo
- Trabajador Social
- Procurador

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Psicólogo y Trabajador Social	Mantiene vigentes los informes psicosociales, de atención y circunstanciados en el expediente del adolescente abrigado.
2	Psicólogo y Trabajador Social	Informa al adolescente sobre su situación legal y recursos con los que cuenta previo a la audiencia programada de manera que comprenda y tenga sus expectativas claras sobre los posibles resultados de la audiencia.
3	Procurador	Previo a la audiencia programada: - Notifica al Administrador de Residencia por escrito de forma mensual la proyección de audiencias programadas con base a la población atendida de las o los adolescentes bajo medidas de abrigo y protección.

		- Notifica al Administrador de Residencia por escrito de forma semanal las audiencias programadas. - Recopila la actualización de la población con el equipo multidisciplinario que represente los intereses del adolescente. - En caso de contar con recurso familiar idóneo, se reúne con el equipo multidisciplinario para obtener más información y representar los intereses del adolescente durante la audiencia programada.
4	Procurador	**Durante la audiencia:** Expone y presenta la información relevante acorde a los informes psicosociales y representa los intereses del adolescente. **Cuando la audiencia es suspendida:** Elabora un informe circunstanciado dirigido al Administrador de Residencia y envía copia al Encargado de Archivo de la DPERHSVA. Adjunta razón de suspensión y/o resolución de suspensión. **Posterior a la audiencia:** Presenta acta sucinta de audiencia al Administrador de la Residencia con las recomendaciones necesarias y envía copia de acta sucinta al Encargado de Archivo de la DPERHSVA.
5	Administrador de Residencia	Revisa acta sucinta de audiencia o informe circunstanciado, toma las medidas y traslada las instrucciones necesarias al equipo multidisciplinario.
6	Psicólogo y Trabajador Social	Realiza acciones en seguimiento a las actas sucintas de audiencia, recomendaciones e instrucciones recibidas por parte del Administrador de Residencia dejando constancia en el expediente del adolescente.
7	Procurador	Asegura que la coordinación de área jurídica de la DPERHSVA y el encargado de archivo cuente con copia de expedientes actualizados de forma física y digital de los adolescentes bajo abrigo y protección.
		FIN

DIAGRAMA DE FLUJO



10.13 Registro de personas al momento de ingresar a las residencias del departamento de adolescentes con atención especializada

SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	No. 13
REGISTRO DE PERSONAS AL MOMENTO DE INGRESAR A LAS RESIDENCIAS DEL DEPARTAMENTO DE ADOLESCENTES CON ATENCIÓN ESPECIALIZADA	

Objetivo: Establecer de manera preventiva una ruta que reduzca cualquier riesgo suscitado al momento de ingresar a las residencias del Departamento de Adolescentes con Atención Especializada

Normas específicas:

- Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 51

Responsable:

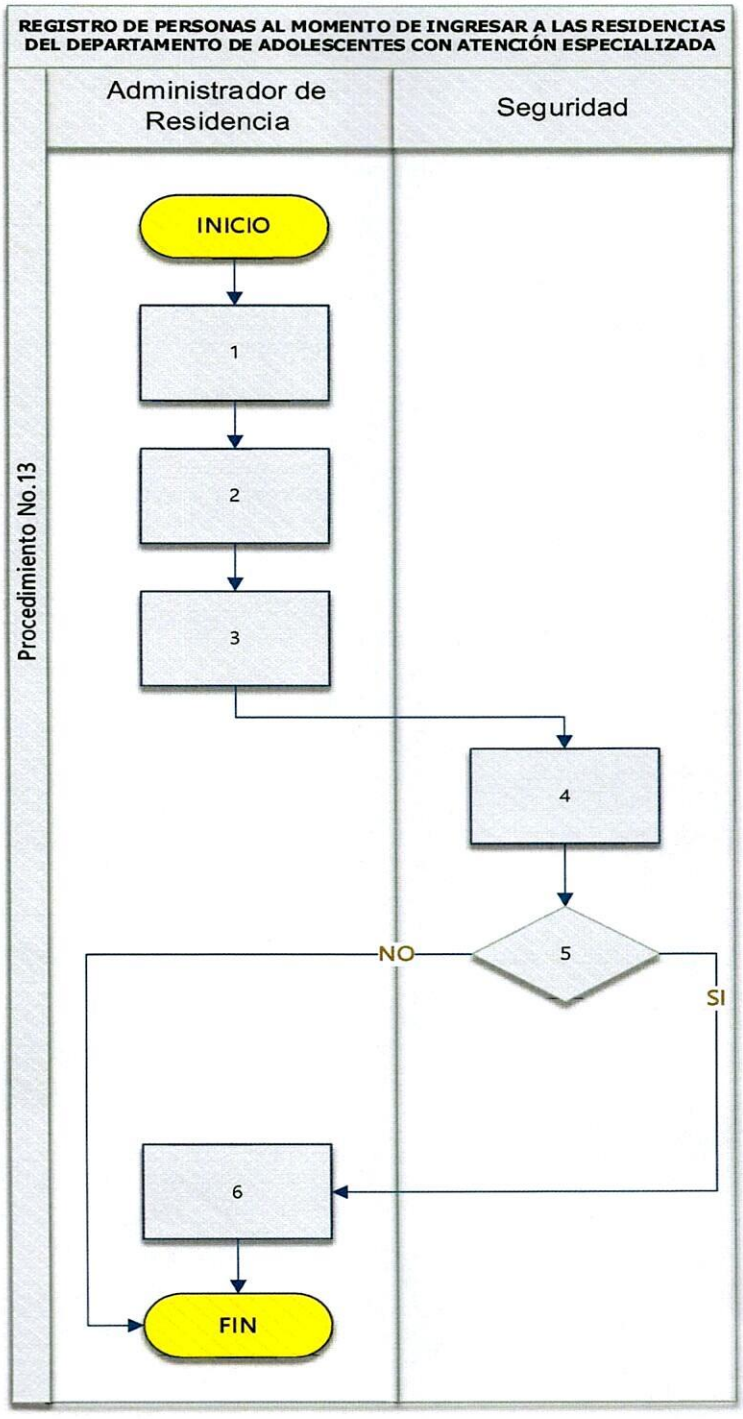
- Administrador de Residencia
- Seguridad

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Paso No.	Puesto Funcional	Descripción
		INICIO
1	Administrador de Residencia	Notifica al Jefe del Departamento de las visita de personas externas a la SBS.
2	Administrador de Residencia	Solicita listado y constancia de Registro Nacional de Agresores Sexuales -RENAS- a la persona o personas que realizarán la vista a la residencia.
3	Administrador de Residencia	Comparte las normas de convivencia de la residencia de forma electrónica a la persona o personas que realizarán la visita.
4	Seguridad	Previo al ingreso - Verifica la identidad de toda persona previo al ingreso y apertura de la puerta de la residencia de abrigo y protección. - Notifica de forma inmediata al Administrador de Residencia para la autorización del ingreso.

		Durante el ingreso - Solicita el Documento Personal de Identidad -DPI- de la persona. De ser extranjero, solicita documento que respalde su identiticación. - Solicita a la visita que se anote en el libro de visitas. - Revisa las pertenencias personales y de bolsillos como medida preventiva de ingreso de objetos prohibidos.
5	Seguridad	**NO posee objetos prohibidos**: fin del procedimiento, ingresa a la residencia. **SI posee objetos prohibidos:** continúa con procedimiento no. 6.
6	Administrador de Residencia	Interviene verbalmente a la persona en relación al objeto prohibido y decide de manera inmediata la acción a realizar, esto dependerá de la situación del objeto encontrado. Notifica al Jefe del Departamento en relación a las medidas ejecutadas.
		FIN

DIAGRAMA DE FLUJO



11. GLOSARIO DE SIGLAS

No.	SIGLA	SIGNIFICADO
1	**DPERHSVA**	Dirección de Protección Especial Residencial, Hogar Seguro Virgen de la Asunción
2	**DPI**	Documento Personal de Identificación
3	**INACIF**	Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala
4	**MP**	Ministerio Público
5	**MSPAS**	Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social
6	**PGN**	Procuraduría General de la Nación
7	**PNC**	Policía Nacional Civil
8	**RENAS**	Registro Nacional de Agresores Sexuales
9	**SBS**	Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República

12. VALIDACIÓN DE INFORMACIÓN Y VERIFICACIÓN

Manual de Normas y Procedimientos del
Departamento de Adolescentes con Atención Especializada

Por este medio, en calidad de Subsecretaria de Protección y Acogimiento a la Niñez y Adolescencia, manifiesto que he revisado la información contenida en el Manual de Normas y Procedimientos, por lo que **CERTIFICO** que efectivamente todo su contenido, corresponde a la naturaleza y quehacer propias del Departamento de Adolescentes con Atención Especializada por lo que se traslada al Secretario de Bienestar Social de la Presidencial de la República, para los efectos correspondientes.

Dra. María José Ortiz Samayoa
Subsecretaria
Subsecretaría de Protección y Acogimiento a la Niñez y Adolescencia

Guatemala, mayo de 2024