

**MANUAL DE NORMAS
Y PROCEDIMIENTOS**

2020



ACUERDO DS No. 049-2020
Guatemala, 17 de febrero de 2020

LA SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

CONSIDERANDO:

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:

Que de acuerdo a lo que establece el artículo 117 del Acuerdo Gubernativo 101-2015, Reglamento Orgánico Interno de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República, el Secretario de Bienestar Social podrá aprobar normativas internas, directrices, protocolos, estándares y manuales que permitan desarrollar los distintos programas y servicios de atención integral y especial.

CONSIDERANDO:

Que se han actualizado los **MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES Y DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN ESPECIAL, ACOGIMIENTO FAMILIAR Y RESIDENCIAL, A CARGO 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 primero de ellos surge con el objetivo de describir y sistematizar bajo el ordenamiento orgánico institucional, las acciones a realizar en los procedimientos administrativos básicos entre la Dirección de Protección Especial, Acogimiento Familiar y Residencial y los departamentos que la conforman. Garantizando una adecuada gestión de sus funciones a través de los programas, acciones y servicios a su cargo; y el segundo de igual manera, surge con el objetivo de contar con un instrumento de apoyo que permita que el personal de la Dirección de Protección Especial, Acogimiento Familiar y Residencial, desarrolle de una manera eficaz y eficiente los procesos establecidos para cada una de las actividades que se llevan a cabo.



CONSIDERANDO:

Que como parte del procedimiento de actualización de los manuales relacionados, estos fueron elaborados por el Director a.i. de la Dirección de Protección Especial, Acogimiento Familiar y Residencial, y aprobados por el Subsecretario de Protección y Acogimiento a la Niñez y Adolescencia, bajo la estricta responsabilidad de los mismos. Así también fueron revisados por la Dirección de planificación y debidamente aprobados en su contenido, estructuración, estilo y redacción mediante las certificaciones emitidas por el Subsecretario de Protección y Acogimiento a la Niñez y Adolescencia, de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República.

POR TANTO:

Con base a lo considerado y lo que para el efecto establecen los artículos 2, 10, literal p) y 117 del Acuerdo Gubernativo 101-2015, Reglamento Orgánico Interno de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República.

ACUERDA:

Artículo 1º. Aprobar los **MANUALES DE LA DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN ESPECIAL, ACOGIMIENTO FAMILIAR Y RESIDENCIAL, A CARGO DE LA SUBSECRETARÍA DE PROTECCIÓN Y ACOGIMIENTO A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA, DE LA SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA**, que se detallan a continuación: **MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**, el cual consta de treinta y tres (33) hojas, sin incluir la carátula; y el **MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS**, el cual consta de treinta y siete (37) hojas, sin incluir la carátula.

Artículo 2º. El presente Acuerdo deroga el Acuerdo No. 134-2018, de fecha 18 de junio de 2018.

Artículo 3º. El presente acuerdo surte sus efectos inmediatamente

Notifíquese.



Licenciado Carlos Francisco Molina Morales
Secretario de Bienestar Social
Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República

	Elaborado por:	Aprobado por:	Aprobado por:
Nombre:	Lic. Wilfredo René López Padilla	Ph. D. Carlos Humberto Gómez Narciso	Lic. Carlos Francisco Molina Morales
Puesto funcional que ocupa:	Director a.i. Dirección de Protección Especial, Acogimiento Familiar y Residencial	Subsecretario Subsecretaría de Protección y Acogimiento a la Niñez y Adolescencia	Secretario de Bienestar Social Secretaría de Bienestar Social Presidencia de la República
Fecha:	05/02/2020	06-02-2020	17/02/2020
Firma:			

DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN ESPECIAL ACOGIMIENTO FAMILIAR Y RESIDENCIAL

32 calle 9-34 Zona 11 "Colonia Las Charcas"
 Teléfono: 24143535 Ext. 3518/3570/3586
 Guatemala, Febrero 2020

INDICE

1. PRESENTACIÓN	3
2. OBJETIVOS DEL MANUAL	4
3. CAMPO DE APLICACIÓN DEL MANUAL.....	4
4. ORGANIGRAMA DE LA DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN ESPECIAL,.....	5
5. BASE LEGAL DE LA DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN ESPECIAL, ACOGIMIENTO FAMILIAR.....	6
6. MISIÓN Y VISIÓN DE LA DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN ESPECIAL, ACOGIMIENTO FAMILIAR Y RESIDENCIAL.....	7
7. OBJETIVOS DE LA DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN ESPECIAL, ACOGIMIENTO Y RESIDENCIAL ...	7
8. FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN ESPECIAL, ACOGIMIENTO FAMILIAR Y RESIDENCIAL.....	8
9. USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DE LA DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN ESPECIAL, ACOGIMIENTO FAMILIAR Y RESIDENCIAL.....	9
10. COMPENDIO DE PROCEDIMIENTOS	10
10.1 REVISIÓN Y TRÁMITE DE CORRESPONDENCIA	10
10.2 ELABORACIÓN DE INFORMES.....	12
10.3 LOGÍSTICA EVENTO.....	14
10.4 TRÁMITES Y SEGUIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	17
10.5 REVISIÓN Y TRÁMITE DE SOLICITUD DE INSUMOS	19
10.6 MANEJO DE FONDO ROTATIVO	22
10.7 PAGO DE SERVICIO TELEFÓNICO DE LOS DEPARTAMENTOS DE PROTECCIÓN	24
10.8 ESTADÍSTICA DE POBLACIÓN DIARIA.....	26
10.9 ESTADÍSTICA DE POBLACIÓN MENSUAL.....	28
10.10 MONITOREO Y EVALUACIÓN	30
10.11 SOLICITUD DE VEHÍCULO	32
10.12 SUPERVISIÓN DEPARTAMENTOS DE PROTECCIÓN.....	34
11. GLOSARIO DE SIGLAS.....	36
12. VALIDACIÓN DE INFORMACIÓN Y VERIFICACIÓN	37

1. PRESENTACIÓN

El contenido del presente manual detalla una serie de procedimientos establecidos dentro de la Dirección de Protección Especial, Acogimiento Familiar y Residencial, el cual se creó como una guía para la ejecución de las diferentes actividades técnico-administrativas que en la misma se realizan, lo que será una manera de orientación para el personal encargado de cada proceso, con respecto a la forma en la cual deberá ejecutar los mismos.

La Dirección de Protección Especial, Acogimiento Familiar y Residencial, forma parte de la Subsecretaría de Protección y Acogimiento a la Niñez y Adolescencia de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República, constituye un área dedicada al monitoreo y supervisión de la adecuada ejecución de los programas que la conforman.

Se encuentra integrada por 3 departamentos de naturaleza residencial, uno de cuidado temporal y un Programa, los cuales son encargados de dirigir administrativa y técnicamente la ejecución de los programas, actividades y servicios a su cargo; siendo estos:

- Departamento de Protección a la Niñez y Adolescencia Víctima de Violencia Sexual, con enfoque de Género.
- Departamento de Protección Especial de Primera Infancia.
- Departamento de Protección a la Niñez y Adolescencia con Capacidades Diferentes Severa y Profunda
- Departamento de Acogimiento Familiar Temporal (Familias Sustitutas)
- Programa Especializado para Niñez y Adolescencia Víctimas de Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas

Para tales fines la Dirección de Protección Especial, Acogimiento Familiar y Residencial, tiene a su cargo a través de los cuatro Departamentos y dos Programas que la integran; planificar, organizar, dirigir, coordinar, supervisar y evaluar el desarrollo de programas de atención residencial a niñas, niños y adolescentes que por orden Judicial requieren la separación de su entorno familiar.

2. OBJETIVOS DEL MANUAL

General

Contar con un instrumento de apoyo que permita que el personal de la Dirección de Protección Especial, Acogimiento Familiar y Residencial desarrolle de una manera eficaz y eficiente los procesos establecidos para cada una de las actividades que se llevan a cabo.

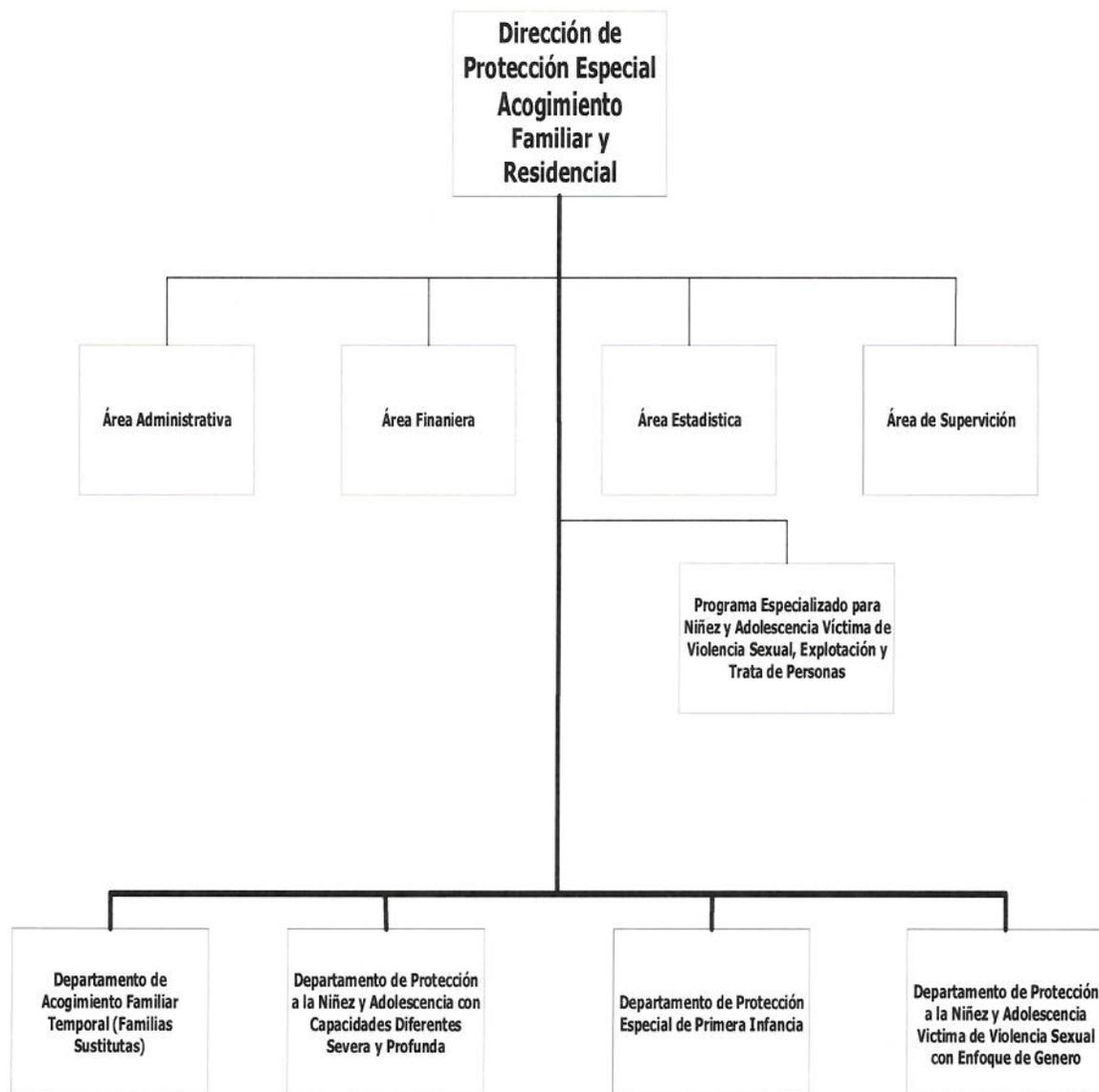
Específicos

1. Orientar el trabajo interinstitucional de los departamentos que integran la Secretaría de social de la Presidencia de la Republica.
2. Dotar, a la institución, de un instrumento técnico – administrativo que contemple de manera estandarizada, los pasos involucrados en los procedimientos básicos se llevan a cabo en la Secretaria de Bienestar Social de la Presidencia de la Republica
3. Analizar y corroborar las funciones y responsabilidades y alcances de cada área que conforma el departamento.

3. CAMPO DE APLICACIÓN DEL MANUAL

Personal que labora en la Dirección de Protección Especial, Acogimiento Familiar y Residencial.

4. ORGANIGRAMA DE LA DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN ESPECIAL, ACOGIMIENTO FAMILIAR Y RESIDENCIAL



5. BASE LEGAL DE LA DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN ESPECIAL, ACOGIMIENTO FAMILIAR.

- a) Acuerdo Gubernativo Número 101-2015 Reglamento Orgánico Interno de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República.
- b) Constitución Política de la República de Guatemala, Artículos: 3, 4, 47, 51, 53, 55, 71, 93, 94
- c) Ley de Servicio Civil de Guatemala. Decreto 17-48, Artículos: 61 (incisos del 1 al 12), 63, 64, (incisos del 1 al 10), 66, 67, 68, 69, 73, 74 (incisos del 1 al 4)
- d) Reglamento de la Ley de Servicio Civil, Acuerdo Gubernativo 18-98, Artículos: 51, 62, 64, 75, 77 (incisos del 1 al 3), 78, 80.
- e) Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia, Decreto Número 27-2003,
- f) Ley de adopciones. Decreto 77-2007, Artículos: 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 36, 46, 47, 49, 53, 54 (incisos del a al d), 55, 56, 76 (incisos del a al h).
- g) Convención de los Derechos del Niño. (Decreto 27-90 ratificaciones por Guatemala), Artículos: 1, 3, 8, 19, 20, 23, 24, 25, 34, 39.
- h) Acuerdo Gubernativo 18-2006 Reglamento Orgánico Interno de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República.
- i) Leyes tributarias
- j) Acuerdo Numero: 028-2014 Reglamento para el manejo de Caja Chica
- k) Acuerdo Gubernativo Número 101-2015 Reglamento Orgánico Interno de la Secretaria de Bienestar Social de la Presidencia de la República.

6. MISIÓN Y VISIÓN DE LA DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN ESPECIAL, ACOGIMIENTO FAMILIAR Y RESIDENCIAL

Misión

Somos una Dirección responsable del monitoreo, supervisión y adecuada ejecución de planes, proyectos y programas establecidos en cada uno de los Departamentos de Protección y Abrigo, dirigidos para la atención de los NNA abrigados en los mismos, brindándoles una mejor calidad de vida y la restitución de sus derechos.

Visión

Ser la Dirección basada en un sistema de gestión de calidad, en el monitoreo y supervisión de planes, proyectos y programas de protección integral para la atención de la niñez y adolescencia vulnerada en sus derechos.

7. OBJETIVOS DE LA DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN ESPECIAL, ACOGIMIENTO Y RESIDENCIAL

General:

Planificar, organizar, dirigir, coordinar, monitorear y supervisar los planes y programas técnicos y administrativos en los diferentes servicios de protección integral y especial a la niñez y adolescencia vulnerada en sus derechos, cuando éstos son separados de su medio familiar o carecen de él, así como contar con una herramienta apta para organizar, dirigir, supervisar y evaluar la atención que presta la Dirección de Protección Especial, Acogimiento Familiar y Residencial, y los Departamentos en la atención a las Niñas Niños y Adolescencia en proceso de protección.

Específicos:

1. Coordinar y supervisar el cumplimiento de los programas establecidos para la atención de las niñas, niños y adolescentes abrigados en cada departamento.
2. Brindar seguimiento por medio de monitoreo y supervisión a la atención que se le brinda a las niñas, niños y adolescentes para su protección integral.

8. FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN ESPECIAL, ACOGIMIENTO FAMILIAR Y RESIDENCIAL

- a. Planificar, organizar, dirigir, coordinar y supervisar las acciones a realizar en los Programas de Protección, Protección Especial, Acogimiento Familiar Temporal y Residencial, y de Acogimiento no Residencial de la Niñez y Adolescencia Vulnerada en sus Derechos.
- b. Coordinar con la Dirección Departamental, la ejecución y desconcentración de los Programas de Protección Especial y Acogimiento Temporal y de Acogimiento no Residencial en todas sus modalidades, a nivel nacional.
- c. Supervisar que los recursos materiales y financieros asignados a los programas bajo su cargo, sean utilizados adecuadamente y de forma transparente.
- d. Supervisar que la protección integral que se brinde a las niñas y adolescentes referidas a los programas de la Dirección de Protección Especial, Acogimiento Familiar y Residencial referidas por orden de juez competente, sean en los servicios necesarios durante su estadía en el hogar.
- e. Generar opciones de acogimiento residencial con pertinencia cultural y territorial que favorezca mantener los vínculos familiares y que las niñas, niños y adolescentes, no sean separados de su entorno cultural, a menos que sea aconsejable para su proceso de restitución de derechos.
- f. Supervisar que se brinde a través de los equipos técnicos, la asistencia psicosocial y jurídica a los padres de familia o familia ampliada, con la finalidad de contribuir a la integración de las niñas y niños comprendidos de siete a dieciocho años de edad en su entorno familiar.
- g. Todas aquellas funciones de su competencia que le sean asignadas por el Subsecretario de Protección y Acogimiento a la Niñez y Adolescencia.

9. USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DE LA DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN ESPECIAL, ACOGIMIENTO FAMILIAR Y RESIDENCIAL

Internos

Con todo el personal de la Secretaria de Bienestar Social de la Presidencia de la República.

Externos

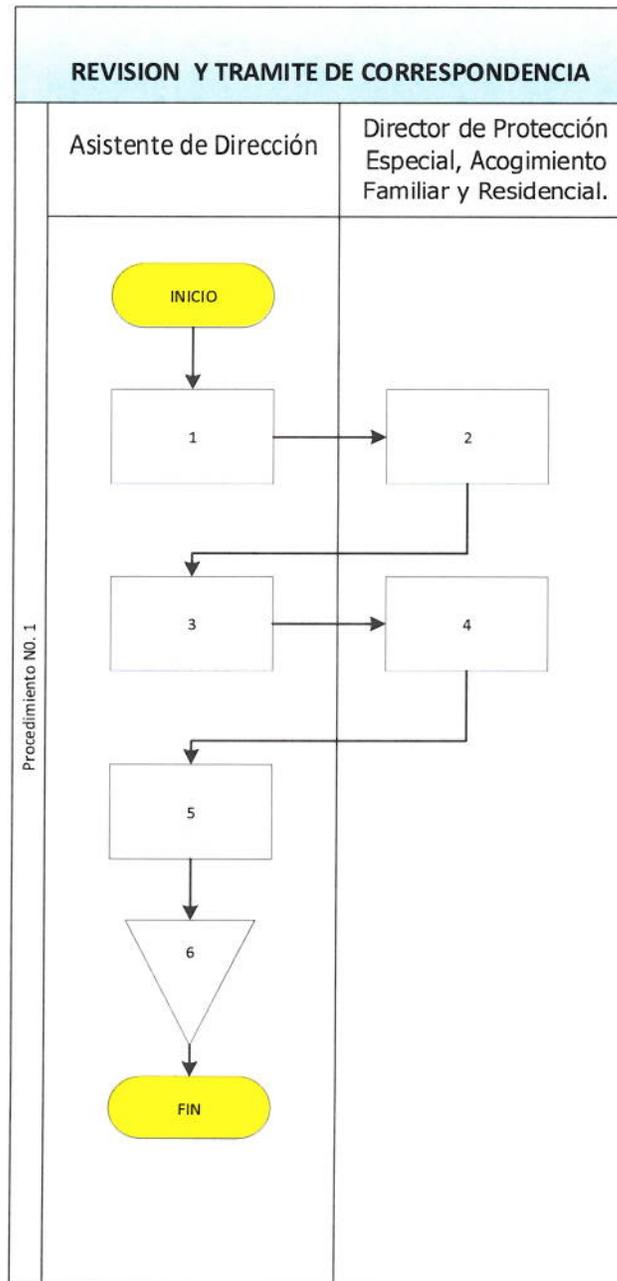
Organismo Judicial, Procuraduría General de la Nación, y todas aquellas instituciones gubernamentales y no gubernamentales afines al Sistema de Protección de niñas, niños y adolescentes en nuestro país.

10. COMPENDIO DE PROCEDIMIENTOS

10.1 REVISIÓN Y TRÁMITE DE CORRESPONDENCIA

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA		No. 01
REVISION Y TRAMITE DE CORRESPONDENCIA		
Objetivo: Revisa, recibe y traslada la correspondencia al Director o a quien corresponda.		
Normas específicas:		
Responsable: Asistente		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Asistente de Dirección	Recibe, revisa y traslada la correspondencia interna y externa que ingresa para trámite, a la Directora de la Dirección, para que gire sus instrucciones del procedimiento a seguir.
2	Director de Protección Especial, Acogimiento Familiar y Residencial.	Revisa la correspondencia y traslada al responsable de dar respuesta.
3	Asistente de Dirección	Redacta oficios e informes, según corresponda y traslada a Dirección para firma y sello.
4	Director de Protección Especial, Acogimiento Familiar y Residencial.	Firma y sella
5	Asistente de Dirección	Reproduce los documentos sellados y firmados, para trasladarlos a donde corresponda, solicitar sello de recepción de documentos y dar seguimiento cuando el caso lo amerita
6	Asistente de Dirección	Archiva copia sellada y firmada de recibido
		FIN

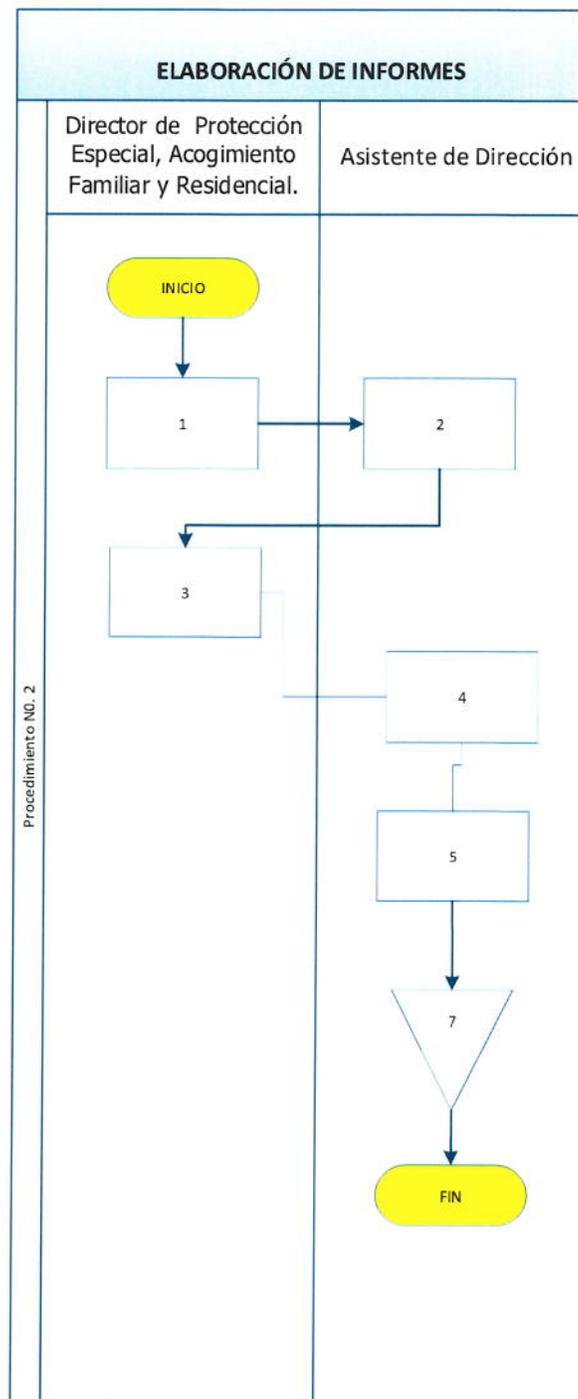
DIAGRAMA DE FLUJO



10.2 ELABORACIÓN DE INFORMES

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA		No. 02
ELABORACIÓN DE INFORMES		
Objetivo: Describir pasos a seguir en la elaboración de Informes		
Normas específicas:		
Responsable: Asistente de Dirección		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Director de Protección Especial, Acogimiento Familiar y Residencial.	Gira instrucciones y lineamientos para la elaboración del oficio o informe requerido.
2	Asistente de Dirección	Redacta documento en base a información recopilada de los Departamentos que constituyen la Dirección.
3	Director de Protección Especial, Acogimiento Familiar y Residencial.	Revisa, Firma y sella.
4	Asistente de Dirección	Traslada la documentación al Departamento y/o unidad a donde corresponde
5	Asistente de Dirección	Verifica que lleve sello y firma de recepción.
6	Asistente de Dirección	Archivo
		FIN

DIAGRAMA DE FLUJO

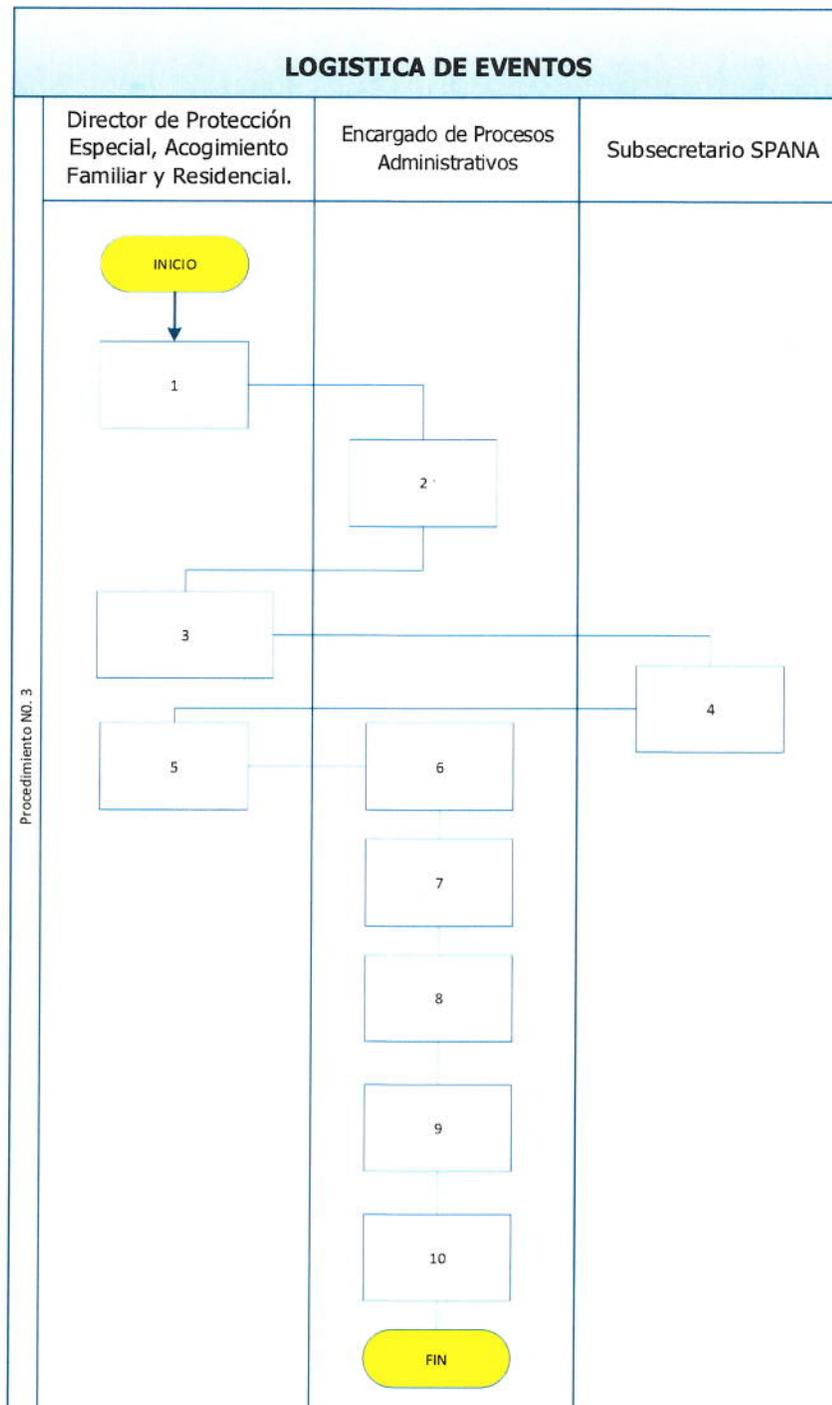


10.3 LOGISTICA EVENTO

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA		No. 03
LOGISTICA EVENTO		
Objetivo: Lograr que las actividades planificadas por la Dirección de Protección Especial, Acogimiento Familiar y residencial, se realicen de una forma ordenada y oportuna, con el fin de alcanzar el objetivo determinado.		
Normas específicas:		
Responsable: Encargada de Procesos Administrativos		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Director de Protección Especial, Acogimiento Familiar y Residencial.	Da instrucciones para que se coordine actividad.
2	Encargado de Procesos Administrativos	Elabora propuesta de la actividad, con todos los documentos de respaldo para la ejecución de la misma (cotizaciones de posibles lugares en dónde realizar el evento, y/o asignación de Salón) para presentarla a la Dirección.
3	Director de Protección Especial, Acogimiento Familiar y Residencial.	Remite propuesta a la autoridad competente para aprobación la respectiva.
4	Subsecretario SPANA	Autoriza propuesta del Evento
5	Director de Protección Especial, Acogimiento Familiar y Residencial.	Devuelve propuesta autorizada a la persona que corresponde para seguimiento de logística.
6	Encargado de Procesos Administrativos	Realiza toda la logística del evento (elaboración, socialización de invitaciones y confirmación de asistencia de los participantes)
7	Encargado de Procesos Administrativos	Elabora agenda y previa autorización de la Dirección, traslada a Secretario de Bienestar Social, Subsecretaría de Protección y Acogimiento a la Niñez y Adolescencia y Dirección de Comunicación Social de SBS.

8	Encargado de Procesos Administrativos	Coordina el montaje del evento (alimentación, equipo audiovisual, mobiliario).
9	Encargado de Procesos Administrativos	Realiza informe de actividad ejecutada.
10	Encargado de Procesos Administrativos	Archiva informe de la actividad.
		FIN

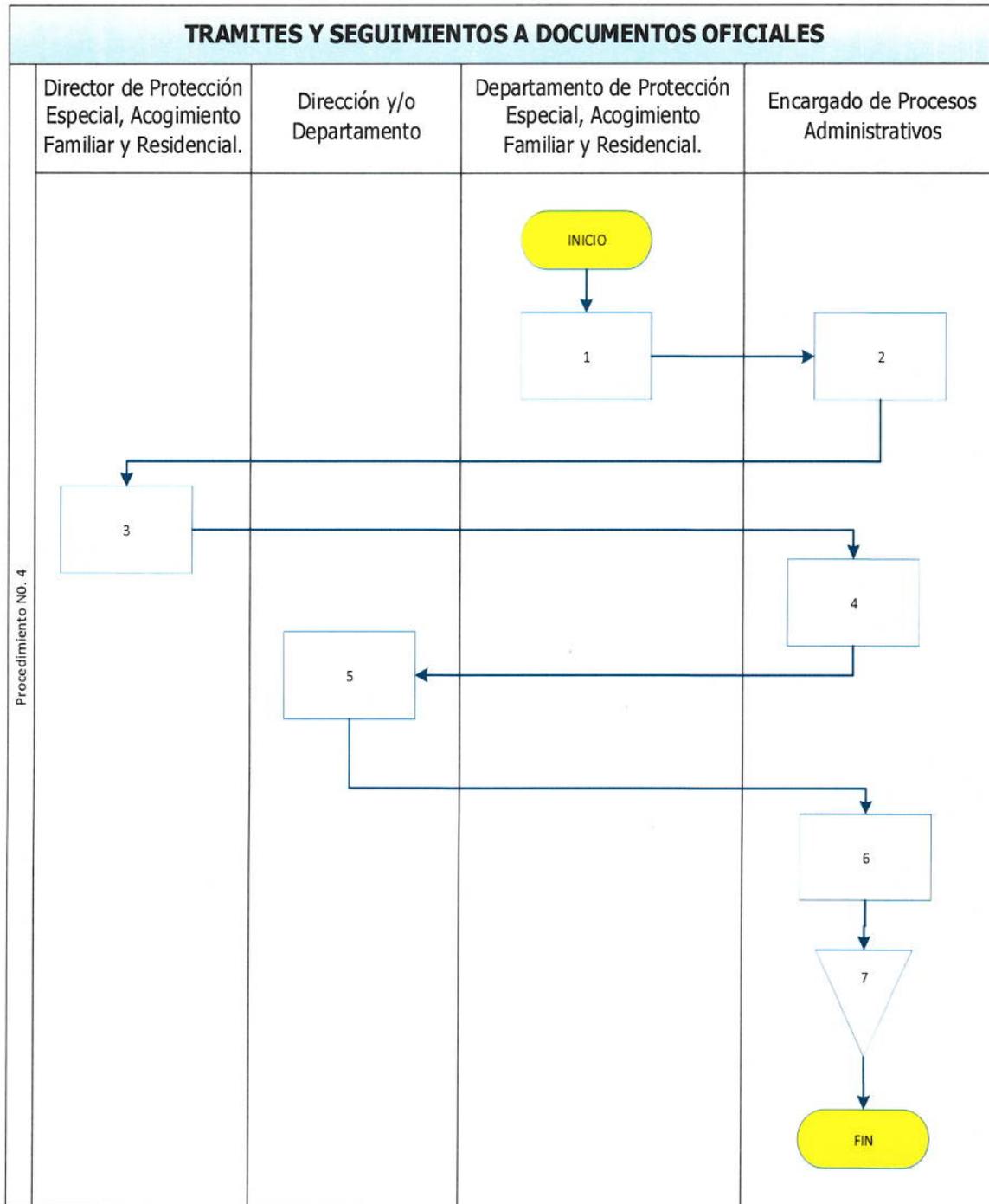
DIAGRAMA DE FLUJO



10.4 TRÁMITES Y SEGUIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA		No. 4
TRAMITES Y SEGUIMIENTOS A DOCUMENTOS OFICIALES		
Objetivo: Tramitar ante una Dirección y/o Departamento de la SBS, los documentos que por su naturaleza generen un proceso administrativo, esto en observancia a los derechos y obligaciones de patronos y trabajadores regulados en la Guía Administrativa, Código de Trabajo; entre otras normas vigentes, en cuanto a la atención de los Niños, Niñas y Adolescentes que se encuentran bajo la protección de los departamentos a cargo de esta Dirección u otras causas.		
Normas específicas:		
Responsable: Encargada de Procesos Administrativos		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Departamentos de Protección Especial, Acogimiento Familiar y Residencial.	Envío de documentos oficiales, para el respectivo tramite.
2	Encargado de Procesos Administrativos	Recepción de documentos del Departamento, revisar redacción del mismo y traslada a Dirección
3	Director de Protección Especial, Acogimiento Familiar y Residencial.	Gira instrucciones
4	Encargada de Procesos Administrativos	Da seguimiento administrativo oportuno de la papelería que se proporciona a la Dirección.
5	Dirección y/o Departamento	Da una respuesta a documento enviado.
6	Encargada de Procesos Administrativos	Da seguimiento a documentos
7	Encargada de Procesos Administrativos	Archiva
		FIN

DIAGRAMA DE FLUJO

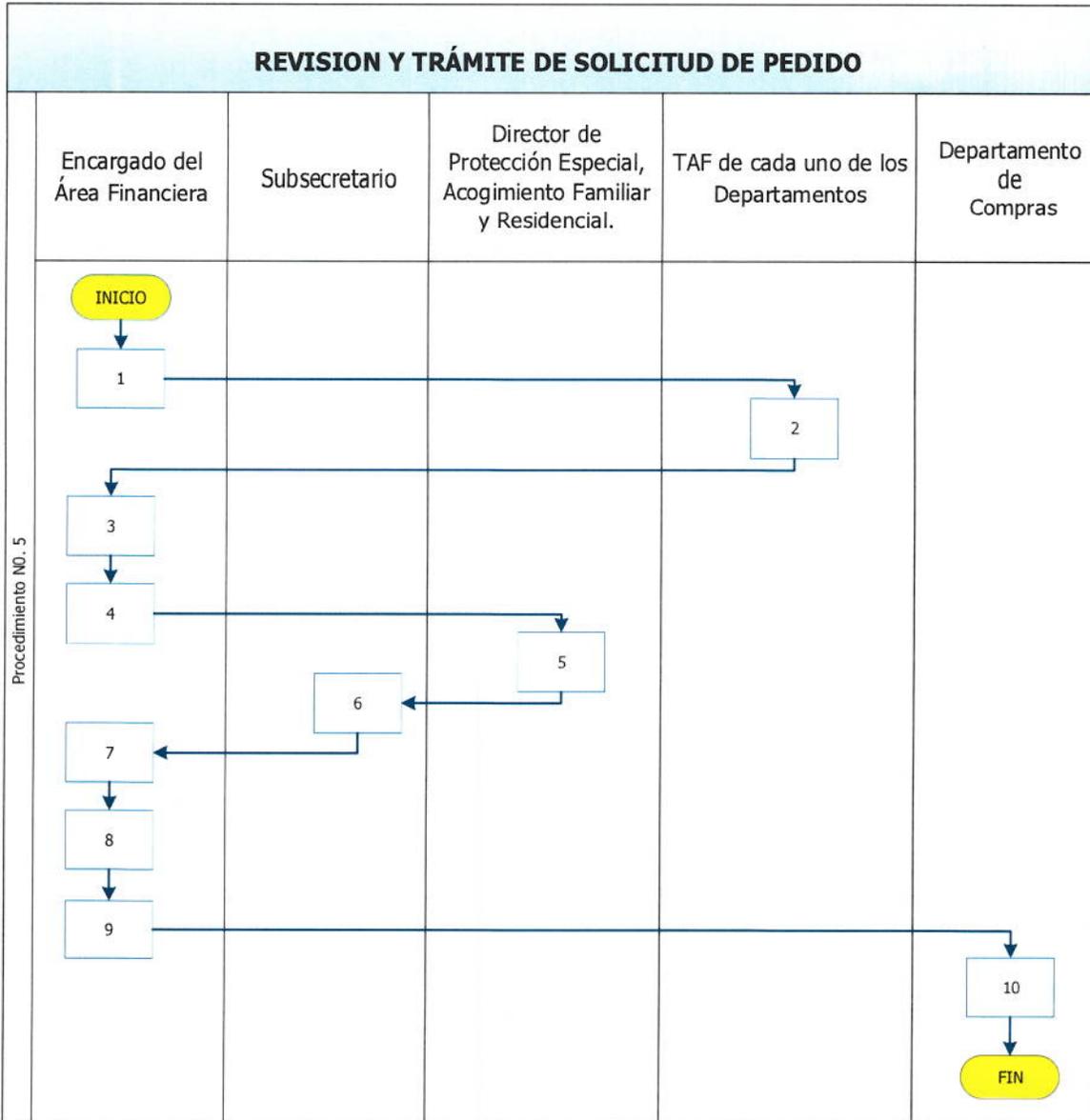


10.5 REVISIÓN Y TRÁMITE DE SOLICITUD DE INSUMOS

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA		No. 05
REVISIÓN Y TRÁMITE DE SOLICITUD DE REQUISICIÓN DE PEDIDO		
Objetivo: Realizar la gestión de solicitud de insumos al Departamento de compras.		
Responsable: Encargado del Área Financiera		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Encargado del Área Financiera	Dar lineamientos a los Técnicos Administrativo Financieros de los Departamentos a cargo de esta Dirección de acuerdo a las Normativas y Procedimientos Vigentes.
2	TAF de cada uno de los Departamentos	Realizan las solicitudes de pedido, requisiciones o trámites que se les solicite.
3	Encargado del Área Financiera	Recibe y revisar las solicitudes de pedido de cada Departamento, que lo solicitado tenga relación con la población atendida y la justificación de la solicitud de compra o servicio.
4	Encargado del Área Financiera	Solicita al Departamento de Compras el número de correlativo en la solicitud de pedido
5	Director de Protección Especial, Acogimiento Familiar y Residencial.	Autoriza y envía al Subsecretaría
6	Subsecretario	Revisa y firma de autorizado el pedido para ser enviado al Departamento de Compras.
7	Encargado del Área Financiera	Traslada a la Dirección Financiera la solicitud de pedido para la colocación de partida presupuestaria por el departamento de Presupuesto de la Secretaría de Bienestar Social

8	Encargado del Área Financiera	Escanea y solicita a los T.A.F de cada Depto. de Protección la pre orden de compra
9	Encargado del Área Financiera	Entrega de Solicitud de Pedido con pre orden a TAF de Subsecretaria de Protección y Acogimiento a la niñez y Adolescencia para autorización de pre orden y entrega de pedido a Dpto. de Compras
10	Departamento de Compras	Recibe el pedido para que sea adquiridos los insumos de los Departamentos.
		FIN

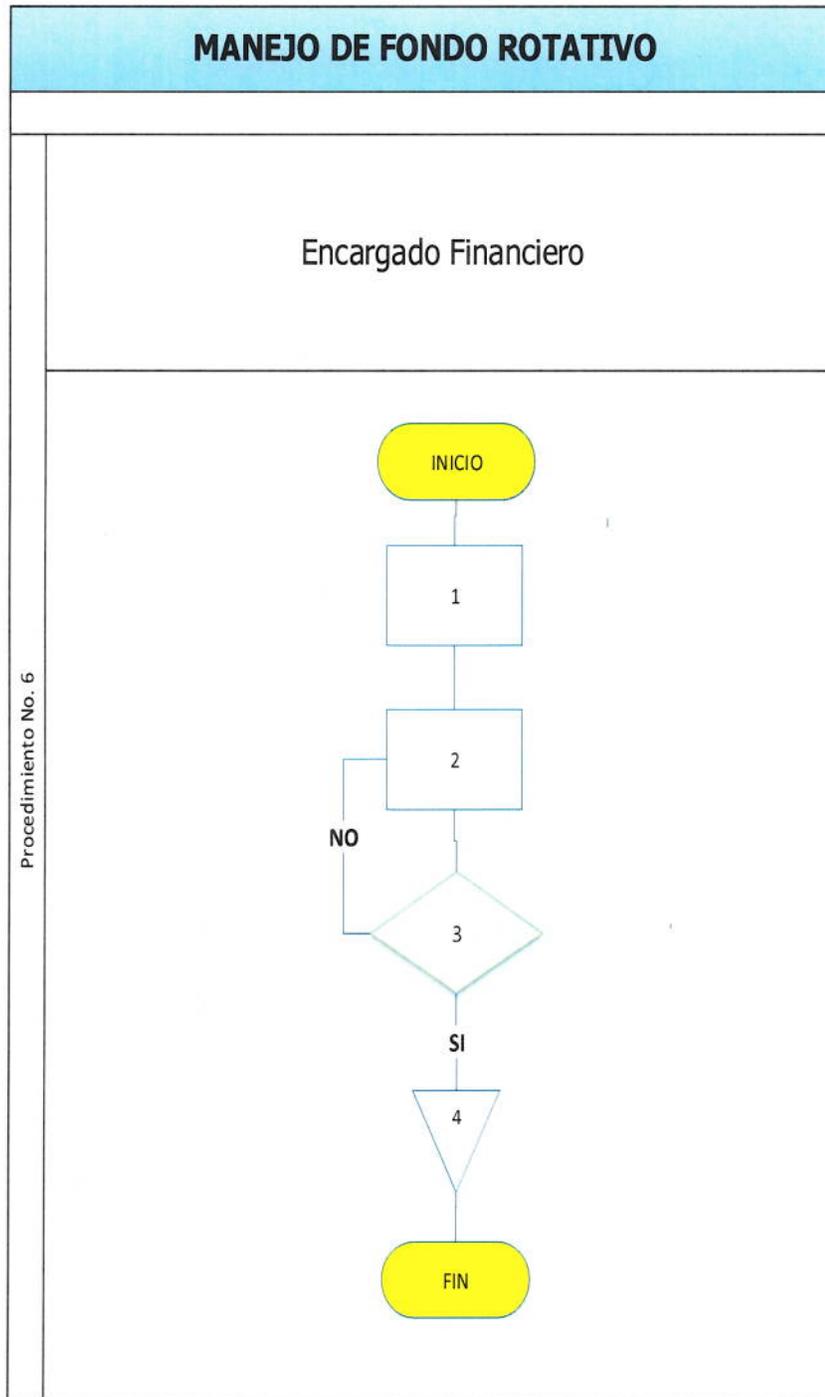
DIAGRAMA DE FLUJO



10.6 MANEJO DE FONDO ROTATIVO

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA		No. 6
MANEJO DE FONDO ROTATIVO		
Objetivo: Revisión, análisis y tramite de liquidaciones de Planillas de los fondos rotativos de los Departamentos de Protección a la Niñez y Adolescencia.		
Normas específicas: Lineamientos establecidos en la Normativa y Reglamento para el manejo del fondo rotativo emitido por la Dirección Financiera de La Secretaria de Bienestar Social de la Presidencia de la Republica, Reglamento No. DF-01-2018		
Responsable: Encargado Financiero		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Encargado Financiero	Recepción de planillas FR03 para la revisión correspondiente.
2	Encargado Financiero	Revisar y verifica que las planillas cuenten con los requisitos detallados en la Normativa y Reglamento del fondo rotativo antes de trasladarlas a la Dirección Financiera para el trámite correspondiente.
3	Encargado Financiero	Trasladar a Dirección Financiera para su revisión, autorización, y reembolso respectivo. SI: Papelería en Orden, Continúa Paso No. 4 NO: Retorna paso No. 2
4	Encargado Financiero	Archivar copia de la planilla
		FIN

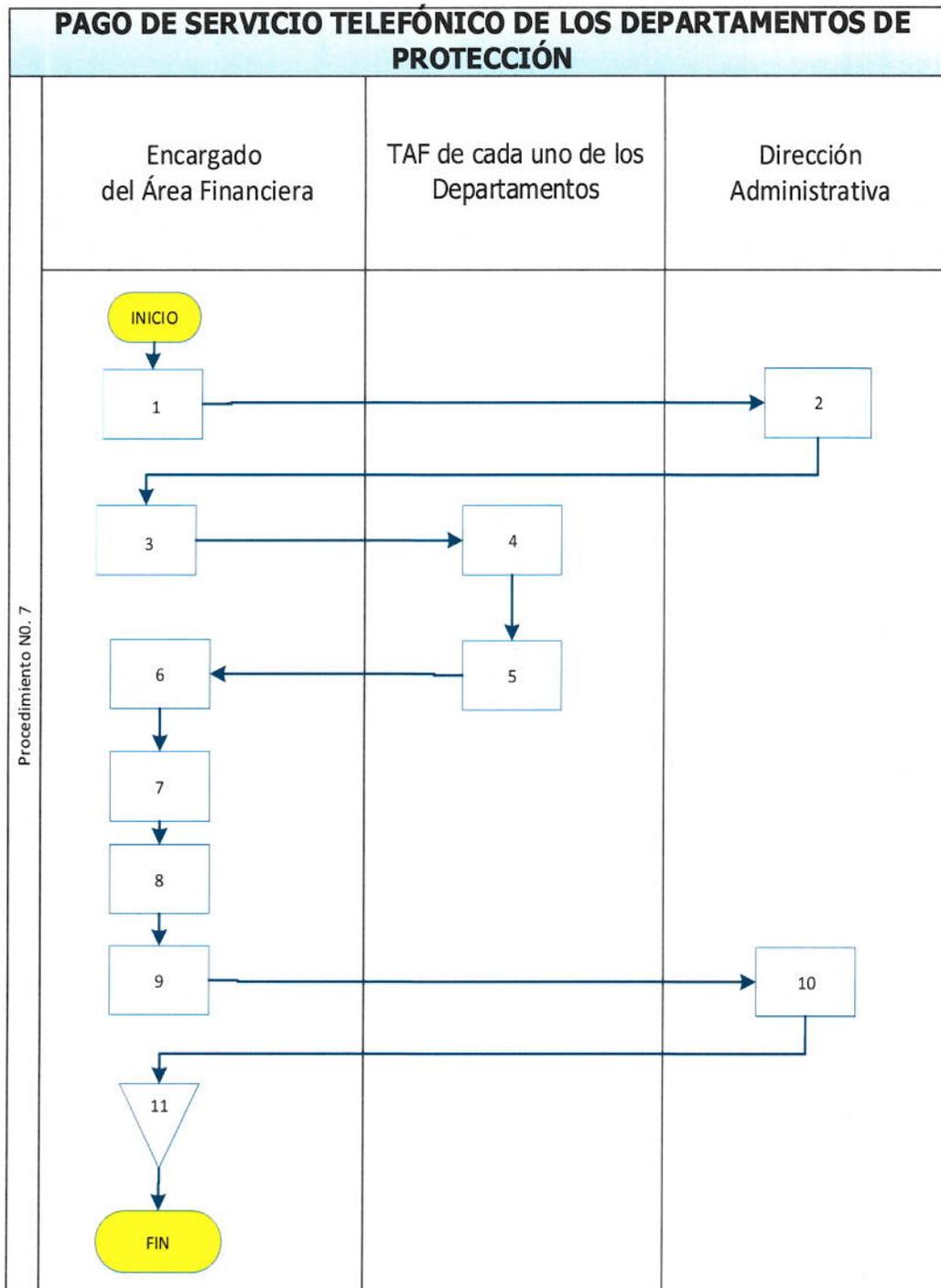
DIAGRAMA DE FLUJO



10.7 PAGO DE SERVICIO TELEFÓNICO DE LOS DEPARTAMENTOS DE PROTECCIÓN

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA		No. 7
PAGO DE SERVICIO TELEFÓNICO DE LOS DEPARTAMENTOS DE PROTECCIÓN		
Objetivo: Realizar las gestiones a donde corresponde para el trámite de pago mensual de los servicios telefónicos, de los Departamentos de Protección.		
Normas específicas: Normativas de procedimientos Administrativos y Financieros.		
Responsable: Encargado del Área Financiera		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Encargado del Área Financiera	Recepción vía correo electrónico de la Dirección Administrativa de facturas de Servicios Telefónicos
2	Dirección Administrativa	Traslada a Dirección de Protección especial y Acogimiento Familiar Residencial la factura.
3	Encargado del Área Financiera	Razona las facturas para su aprobación y elaboración.
4	TAF de cada uno de los Departamentos	Recepción y elaboración de los documentos correspondientes para el trámite de pago.
5	TAF de cada uno de los Departamentos	Trasladar a Dirección de Protección y Acogimiento Familiar y Residencial, factura con los documentos correspondientes para revisión de la documentación y trámite correspondiente.
6	Encargado del Área Financiera	Revisar que toda la documentación correspondiente haya sido incluida juntamente con la factura.
7	Encargado del Área Financiera	Trasladar al Departamento de Compras para colocación de número de correlativo.
8	Encargado del Área Financiera	Trasladar para visto bueno de la autoridad competente, según el monto de la factura.
9	Encargado del Área Financiera	Entregar a la Dirección Financiera para colocación de partida presupuestaria y efectúan trámite de pago. Quedarse con copia de documento debidamente sellada y firmada.
10	Dirección financiera	Recibe papelería para trámite de pago.
11	Encargado del Área Financiera	Archiva
		FIN

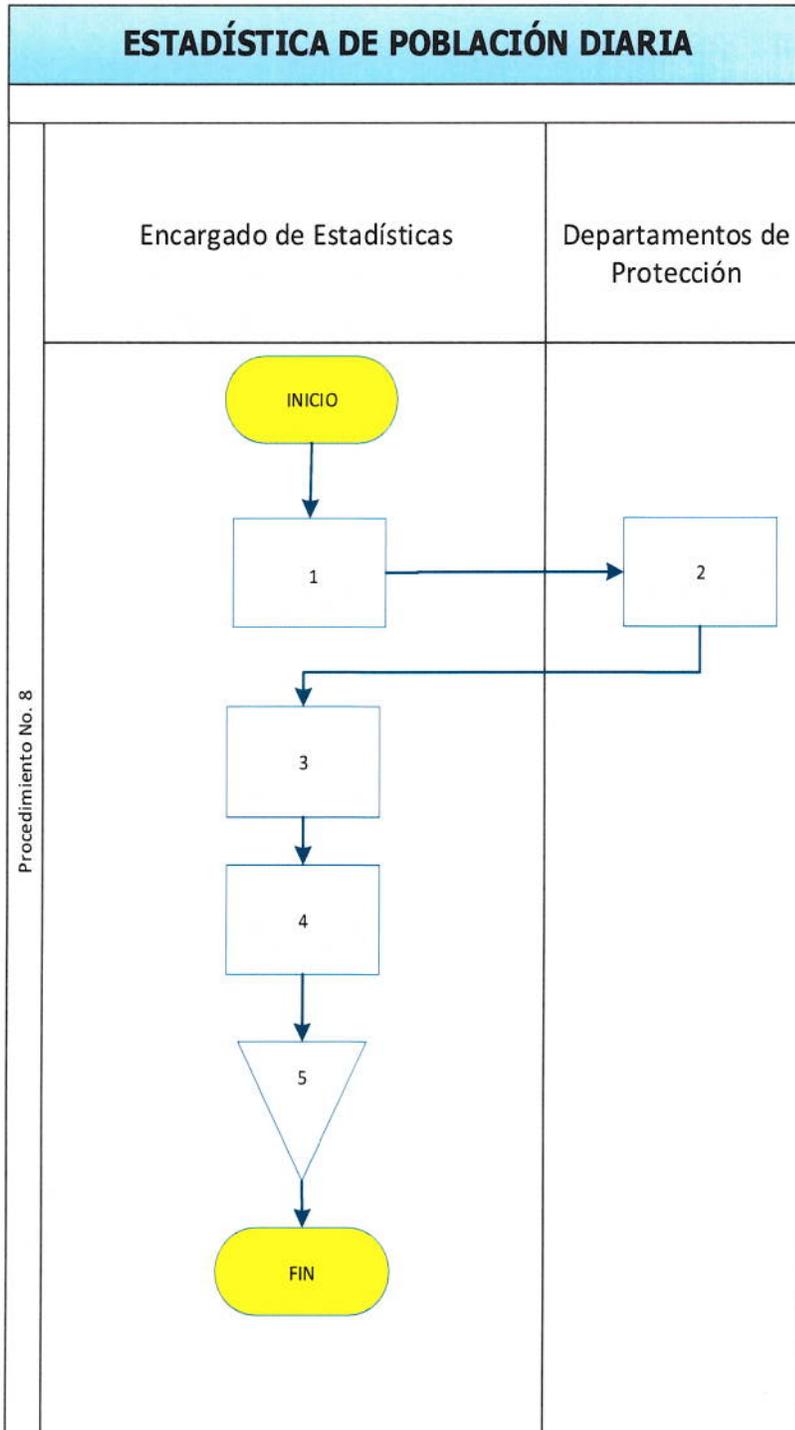
DIAGRAMA DE FLUJO



10.8 ESTADÍSTICA DE POBLACIÓN DIARIA

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA		No. 8
ESTADÍSTICA DE POBLACIÓN DIARIA		
Objetivo: Recopilar y consolidar los datos de población diaria con la que cuentan los diferentes departamentos a cargo de esta Dirección, para poder remitirla a las autoridades correspondientes.		
Normas específicas: Solicitud datos numéricos y novedades a cada departamento, consolidado de los datos recopilados en una base de Excel para ser enviados a las autoridades correspondientes.		
Responsable: Encargado de Estadísticas		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Encargado de Estadísticas	Solicitud de estadística diaria a los responsables de cada Departamentos
2	Departamentos de Protección	Enviar datos numéricos y novedades de forma diaria
3	Encargado de Estadísticas	Integración de datos de población enviada de los Departamentos, para que pueda ser trasladado a las autoridades superiores
4	Encargado de Estadísticas	Actualizar diariamente datos de población en oficina Subsecretaría de Protección y acogimiento a la Niñez y Adolescencia
5	Encargado de Estadísticas	Archivar
		FIN

DIAGRAMA DE FLUJO

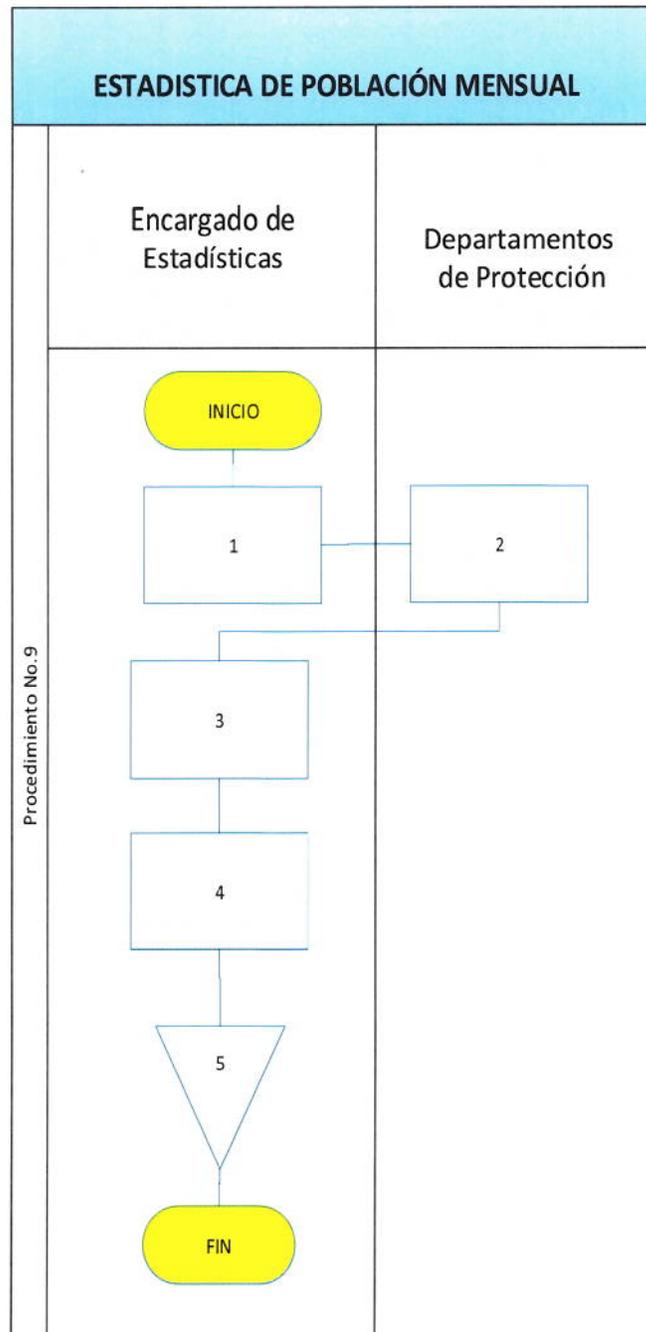


Procedimiento No. 8

10.9 ESTADÍSTICA DE POBLACIÓN MENSUAL

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA		No. 9
ESTADÍSTICA DE POBLACIÓN MENSUAL		
Objetivo: Plasmar de forma clara datos de población que se reportan de forma mensual, correspondiente a cada uno de los departamentos, que puedan reflejar datos objetivos y precisos.		
Normas específicas: Solicitud de datos de forma mensual, que sean precisos para el manejo de información clara, integrarlos en una base de datos de Excel para luego realizar el debido reporte a las Autoridades Superiores correspondientes.		
Responsable: Encargada De Estadísticas		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Encargado de Estadísticas	Solicitud de estadística a los responsables de cada Departamento
2	Departamentos De Protección	Envío de matrices correspondiente que detalle la información mensual
3	Encargado de Estadísticas	Integración de datos de población enviada de los Departamentos de Protección.
4	Encargado de Estadísticas	Trasladar a las autoridades superiores
5	Encargado de Estadísticas	Archivar
		FIN

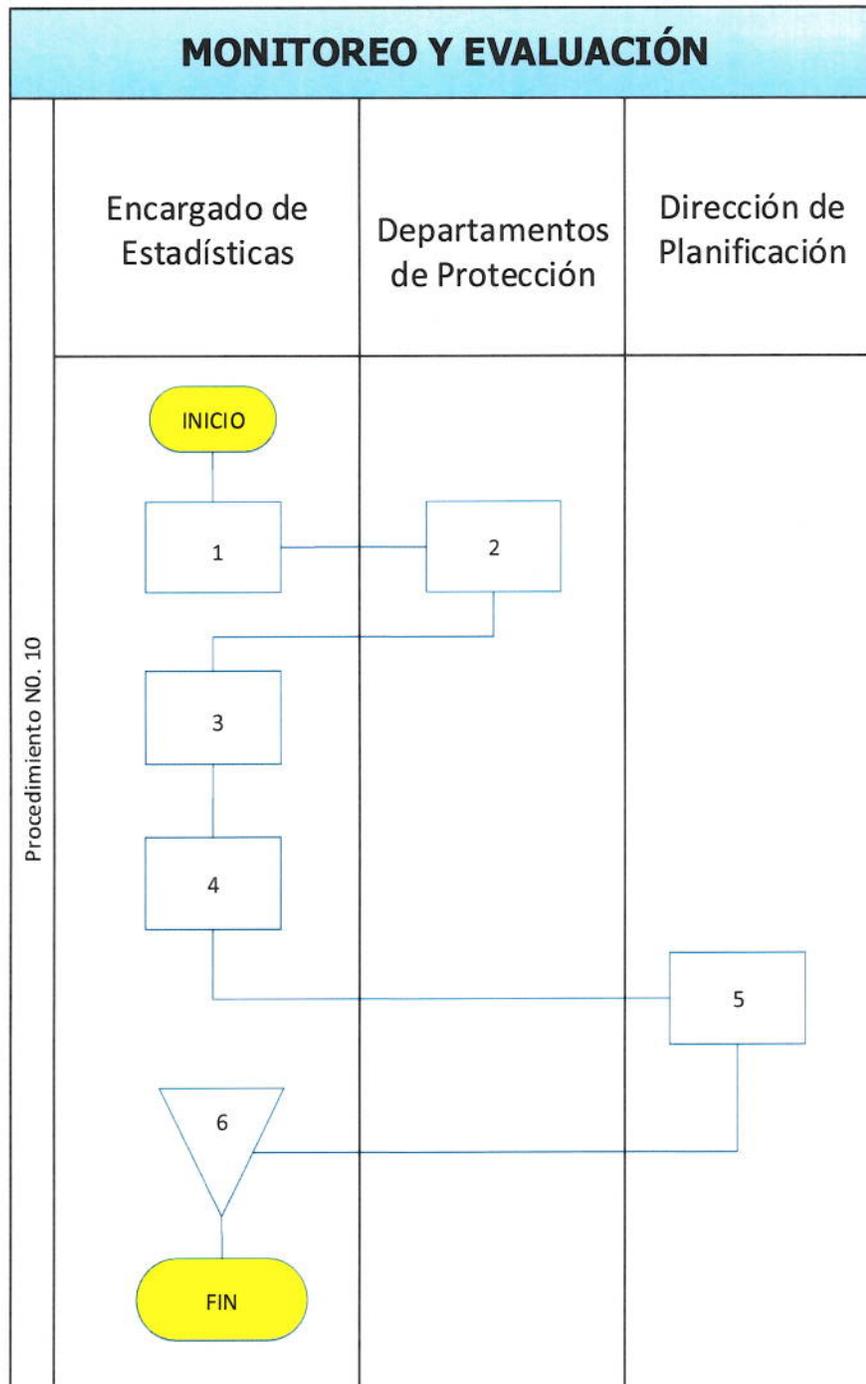
DIAGRAMA DE FLUJO



10.10 MONITOREO Y EVALUACIÓN

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA		No. 10
MONITOREO Y EVALUACIÓN		
Objetivo: Recopilación y entrega de las estadísticas enviadas por los diferentes departamentos a cargo de la Dirección de Protección Especial.		
Normas específicas: Solicitud de estadísticas de forma mensual, recopilación de las matrices enviadas por cada departamento y realizar la entrega a la unidad correspondiente		
Responsable: Encargado de Estadísticas		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Encargado de Estadísticas	Solicitud de datos a las asistentes de cada Departamento
2	Departamentos de Protección	Envío de matrices correspondiente que detalle la información mensual
3	Encargado de Estadísticas	Realiza análisis estadísticos a partir de indicadores comprometidos.
4	Encargado de Estadísticas	Trasladar a la Dirección de Planificación.
5	Dirección de Planificación	Recibe información, firma y sella de recibido.
6	Encargado de Estadísticas	Archiva
		FIN

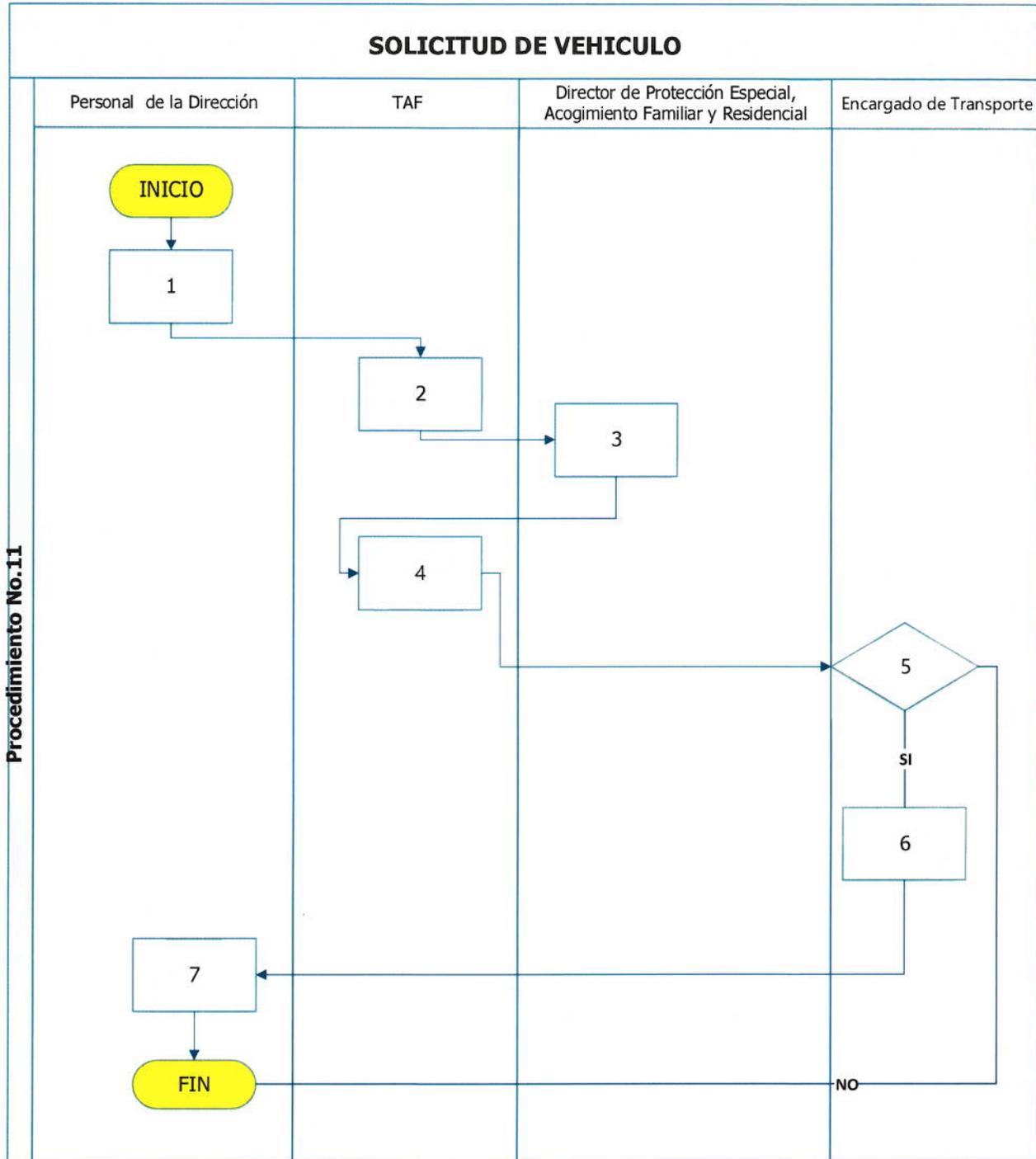
DIAGRAMA DE FLUJO



10.11 SOLICITUD DE VEHÍCULO

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA		N° 11
SOLICITUD DE VEHICULO		
Objetivo: Solicitar el vehículo de la Subsecretaría de Protección y Acogimiento a la Niñez y Adolescencia para realizar actividades dentro y fuera del perímetro de la ciudad.		
Normas específicas: Transportar a las diferentes actividades que el personal de la Subsecretaria requieran uso del vehículo		
Responsable: Piloto Subsecretaría de Protección y Acogimiento a la Niñez y Adolescencia		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Personal de la Dirección	Solicita gestión de vehículo para transporte
2	TAF	Elabora el formulario de solicitud de vehículo
3	Director de Protección Especial, Acogimiento Familiar y Residencial	Firma de autorizando la solicitud de vehículo
4	TAF	Entrega solicitud a Encargado de Transporte
5	Encargado de Transporte	Se cuenta con vehículo NO, continuo paso No. FIN SI, Procede según paso No. 6
6		Gestiona transporte, ante el Departamento de Servicios Generales.
7	Personal de la Dirección	Recibe programación de hora y fecha estipulada.
		FIN

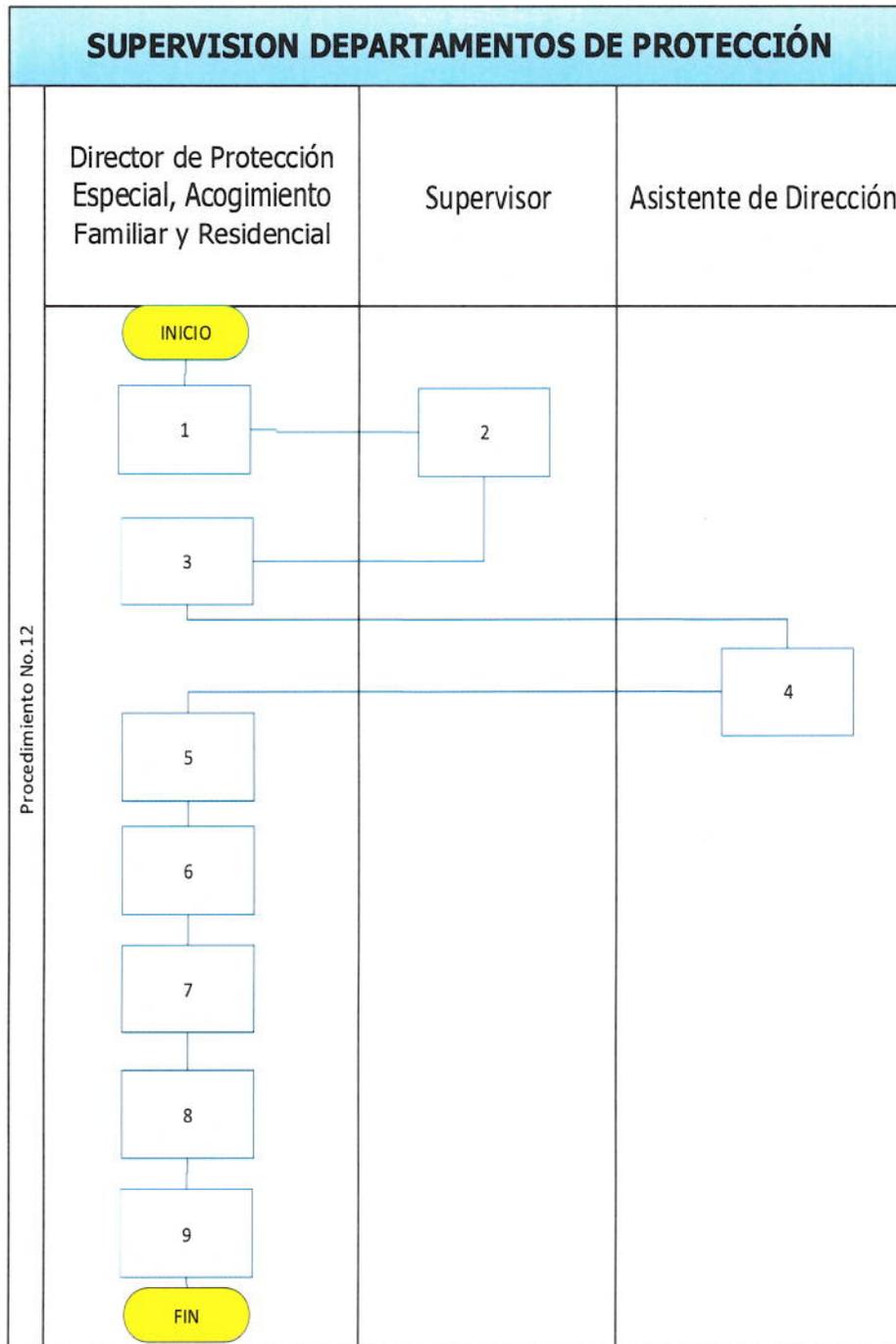
DIAGRAMA DE FLUJO



10.12 SUPERVISIÓN DEPARTAMENTOS DE PROTECCIÓN

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA		No. 12
SUPERVISIÓN DEPARTAMENTOS DE PROTECCIÓN		
Objetivo: Realizar supervisiones constantes a los diferentes departamentos para monitorear y/o supervisar el adecuado cumplimiento de los diferentes servicios prestados dentro de los mismos, para una ejecución asertiva y en los tiempos estimados.		
Responsable: Supervisor		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Director de Protección Especial, Acogimiento Familiar y Residencial	Solicita al Supervisor la planificación mensual de visitas a las residencias
2	Supervisor	Presentar planificación previa a realizar las visitas de monitoreo
3	Director de Protección Especial, Acogimiento Familiar y Residencial	Elaboración del nombramiento respectivo.
4	Asistente de Dirección	Elaborar la comisión para solicitar vehículo con base al nombramiento extendido por el Director.
5	Supervisor	Programa visitas de campo
6	Supervisor	Evalúa las instalaciones físicas a intervenir en función del uso.
7	Supervisor	Entrevista al Jefe de Departamento y al personal de la Residencia para verificar necesidades y situaciones que merecen especial atención y ejecución en forma inmediata.
8	Supervisor	Da seguimiento con las personas que corresponde la gestión de las situaciones observadas en la supervisión y monitoreo realizado.
9	Supervisor	Anota los puntos que necesitan seguimiento para la siguiente supervisión y monitoreo al departamento.
		FIN

DIAGRAMA DE FLUJO



11. GLOSARIO DE SIGLAS

NO	SIGLAS	SIGNIFICADO
1	AAD	Asistente administrativo
2	DPEAFR	Dirección de Protección Especial Acogimiento Familiar y Residencial.
3	Ley PINA	Ley de Protección Integral a Niñez y Adolescencia
4	NNA	Niñas, Niños y Adolescentes
5	OG	Organización Gubernamental
6	OJ	Organismo Judicial
7	ONG	Organización no Gubernamental
8	PGN	Procuraduría General de la Nación
9	TAF	Técnico Administrativo Financiero

12. VALIDACIÓN DE INFORMACIÓN Y VERIFICACIÓN

Manual de Normas y Procedimientos
Dirección de Protección Especial Acogimiento Familiar y Residencial

Por este medio, en calidad de Subsecretario 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, los Procedimientos descritos en este Manual corresponden a la Dirección de Protección Especial, Acogimiento Familiar y Residencial, por lo que se traslada al Secretario de Bienestar Social, para los efectos correspondientes.

(f) _____

Ph. D. Carlos Humberto Gómez Narciso
Subsecretario

Subsecretaría De Protección y Acogimiento a la Niñez y Adolescencia.
Guatemala, febrero 2020

