



**MANUAL DE NORMAS  
Y PROCEDIMIENTOS**

---

**2020**



**GOBIERNO de  
GUATEMALA**

**SECRETARÍA DE  
BIENESTAR SOCIAL  
DE LA PRESIDENCIA  
DE LA REPÚBLICA**

**ACUERDO DS No. 282-2020**  
**Guatemala, 14 de diciembre 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 procedió a la actualización de los **MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES** y de **NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN ESPECIAL RESIDENCIAL, HOGAR SEGURO VIRGEN DE LA ASUNCIÓN 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 objeto de presentar a los funcionarios y empleados de la Dirección, una descripción ordenada y sistemática de las funciones, responsabilidades, requisitos de calificación y destrezas del personal de acuerdo a las especificaciones del trabajo a realizar en cada actividad; y el segundo con el objeto de establecer, bajo un enfoque de procesos, las acciones, lineamientos y procedimientos que deben observar las distintas unidades administrativas de la Dirección, además de fortalecer la institucionalidad y apoyar la mejora continua de la atención a los niños, niñas y adolescentes acogidos.



32 calle 9-34 zona 11, Las Charcos, Guatemala, Guatemala  
PBX 2414-3535

[www.sos.gob.gt](http://www.sos.gob.gt)





**GOBIERNO de  
GUATEMALA**

**SECRETARÍA DE  
BIENESTAR SOCIAL  
DE LA PRESIDENCIA  
DE LA REPÚBLICA**

### **CONSIDERANDO:**

Que como parte del procedimiento de actualización de los manuales relacionados, estos fueron elaborados por el Coordinador de Áreas Técnicas, Autorizados por el Director en Funciones de la Dirección de Protección Especial Residencial Hogar Seguro Virgen de la Asunción, 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 RESIDENCIAL, HOGAR SEGURO VIRGEN DE LA ASUNCIÓN 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: a) **MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**, el cual consta de ochenta y nueve (89) hojas, sin incluir la carátula; y b) **MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS**, el cual consta de ochenta y cuatro (84) hojas, sin incluir la carátula.

**Artículo 2º.** El presente Acuerdo deroga el Acuerdo No. 103-2020, de fecha 21 de abril de 2020.

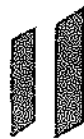
**Artículo 3º.** El presente acuerdo surte sus efectos inmediatamente.

**Notifíquese.**

**Licenciado Carlos Francisco Molina Morales**  
**Secretario de Bienestar Social**

**Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República**

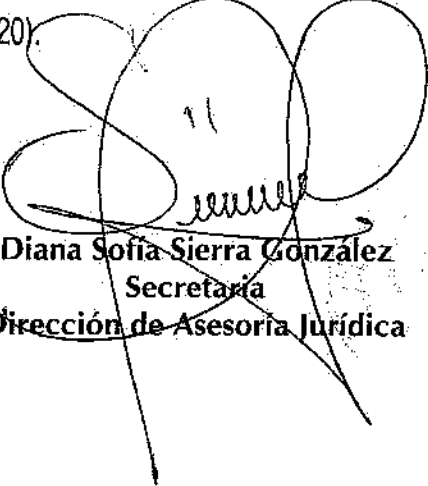




**GOBIERNO de  
GUATEMALA**  
DR. ALEJANDRO GIMMÄTTER

**SECRETARÍA DE  
BIENESTAR SOCIAL  
DE LA PRESIDENCIA  
DE LA REPÚBLICA**

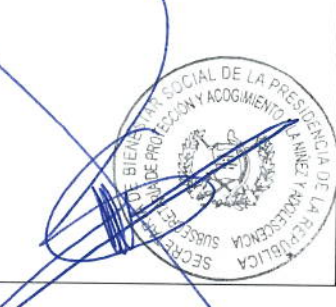
La infrascrita Secretaria de la Dirección de Asesoría Jurídica de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República, **CERTIFICA:** que las dos (02) hojas que anteceden es copia fiel de su original y que reproducen el Acuerdo DS Numero doscientos ochenta y dos (282-2020) de fecha catorce (14) de diciembre del dos mil veinte (2020). Y a solicitud de la persona interesada, se extiende, firma y sella la presente en la ciudad de Guatemala a dieciséis (16) días del mes de septiembre del dos mil veinte (2020).

  
**Diana Sofia Sierra González**  
**Secretaria**  
**Dirección de Asesoría Jurídica**



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN ESPECIAL RESIDENCIAL,  
HOGAR SEGURO VIRGEN DE LA ASUNCIÓN

2020

|                                            | Elaborado por:                                                                                                                    | Revisado por:                                                                                                          | Autorizado por:                                                                                |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre:</b>                             | Mgtr. Alan Eduardo<br>Suarez Ramos                                                                                                | M.A. Bresney Omar<br>González López                                                                                    | Ph.D. Carlos Humberto<br>Gómez Narciso                                                         |
| <b>Puesto<br/>funcional<br/>que ocupa:</b> | Coordinador de Áreas<br>Técnicas<br><br>Dirección de Protección<br>Especial Residencial,<br>Hogar Seguro Virgen de<br>la Asunción | Director en Funciones<br><br>Dirección de Protección<br>Especial Residencial,<br>Hogar Seguro Virgen de<br>la Asunción | Subsecretario<br><br>Subsecretaría de Protección y<br>Acogimiento a la Niñez y<br>Adolescencia |
| <b>Fecha:</b>                              | 13/11/2020                                                                                                                        | 17/11/2020                                                                                                             | 17/11/2020                                                                                     |
| <b>Firma:</b>                              |                                                |                                    |           |

**DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN ESPECIAL RESIDENCIAL,  
HOGAR SEGURO VIRGEN DE LA ASUNCIÓN**  
8ª. Avenida 21-39 zona 11, Colonia Mariscal  
2414-3535  
Guatemala, Noviembre 2020

## ÍNDICE

|                                                                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. PRESENTACIÓN.....                                                                                                         | 4  |
| 2. OBJETIVO DEL MANUAL.....                                                                                                  | 5  |
| 3. CAMPO DE APLICACIÓN DEL MANUAL.....                                                                                       | 5  |
| 4. ORGANIGRAMA DE LA DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN ESPECIAL RESIDENCIAL, HOGAR SEGURO VIRGEN DE LA ASUNCIÓN.....                   | 6  |
| 5. BASE LEGAL DE LA DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN ESPECIAL RESIDENCIAL, HOGAR SEGURO VIRGEN DE LA ASUNCIÓN.....                    | 7  |
| 6. MISIÓN Y VISIÓN DE LA DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN ESPECIAL RESIDENCIAL, HOGAR SEGURO VIRGEN DE LA ASUNCIÓN.....               | 8  |
| 7. OBJETIVOS DE LA DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN ESPECIAL RESIDENCIAL, HOGAR SEGURO VIRGEN DE LA ASUNCIÓN.....                     | 9  |
| 8. FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN ESPECIAL RESIDENCIAL, HOGAR SEGURO VIRGEN DE LA ASUNCIÓN.....                     | 10 |
| 9. USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DE LA DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN ESPECIAL RESIDENCIAL, HOGAR SEGURO VIRGEN DE LA ASUNCIÓN ..... | 11 |
| 10. COMPENDIO DE PROCEDIMIENTOS.....                                                                                         | 12 |
| 10.1 INTERVENCIÓN JURÍDICA EN EL INICIO DEL PROCESO DE ACOGIMIENTO DEL NNA EN LA DIRECCION.....                              | 12 |
| 10.2 SEGUIMIENTO DE AUDIENCIA JUDICIAL.....                                                                                  | 14 |
| 10.3 SEGUIMIENTO Y CUMPLIMIENTO A RESOLUCIONES JUDICIALES.....                                                               | 16 |
| 10.4 FINALIZACIÓN DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN POR DICTAMEN EMITIDO POR JUEZ COMPETENTE .....                                 | 18 |
| 10.5 FINALIZACIÓN DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN POR DEFUNCIÓN DEL NNA .....                                                    | 20 |
| 10.6 APERTURA, MODIFICACIÓN Y LIQUIDACIÓN DE FONDO ROTATIVO .....                                                            | 25 |
| 10.7 EGRESO POR CONCEPTO DE PAGO A PROVEEDORES.....                                                                          | 27 |
| 10.8 LIQUIDACIÓN DE VALE PROVISIONAL .....                                                                                   | 29 |
| 10.9 COMPRA DIRECTA DE BIENES Y SUMINISTROS.....                                                                             | 31 |
| 10.10REPOSICIÓN DEL FONDO DE FONDO ROTATIVO.....                                                                             | 33 |
| 10.11RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS QUE AMPARAN INGRESO DEL NNA .....                                                               | 35 |

|                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------|----|
| 10.12 RECEPCIÓN DE EXPEDIENTE QUE SALE POR REQUERIMIENTO DE AUDIENCIA.....   | 37 |
| 10.13 INCORPORACIÓN DE INFORMES TÉCNICOS EN EXPEDIENTE .....                 | 39 |
| 10.14 RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS .....                                          | 41 |
| 10.15 CONSULTA O PRÉSTAMO DE EXPEDIENTE .....                                | 43 |
| 10.16 SOLICITUD DE INFORMACIÓN .....                                         | 45 |
| 10.17 SOLICITUD DE INFORMACIÓN POR PERSONA NATURAL O JURÍDICA, EXTERNA ..... | 47 |
| 10.18 BAJA DE EXPEDIENTE.....                                                | 49 |
| 10.19 INDUCCIÓN AL PERSONAL DE NUEVO INGRESO.....                            | 51 |
| 10.20 REGISTRO Y CONTROL DE PERMISOS .....                                   | 54 |
| 10.21 CONTROL MENSUAL DE ASISTENCIA DE PERSONAL .....                        | 56 |
| 10.22 TRÁMITES EN EL IGSS.....                                               | 58 |
| 10.23 GOCE DEL PERIODO VACACIONAL.....                                       | 60 |
| 10.24 CONSTANCIAS O CERTIFICACIONES DE TRABAJO .....                         | 62 |
| 10.25 REPOSICIÓN DE TIEMPO .....                                             | 64 |
| 10.26 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL.....                             | 66 |
| 10.27 ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO .....            | 69 |
| 10.28 SOLICITUD DE CHEQUEO MÉDICO .....                                      | 71 |
| 10.29 SOLICITUD DE EVALUACIÓN NUTRICIONAL DEL NNA.....                       | 73 |
| 10.30 SOLICITUD DE REUNION TECNICA DEL ÁREA PEDAGÓGICA.....                  | 75 |
| 10.31 SOLICITUD DE INFORME MENSUAL DE SEGURIDAD .....                        | 77 |
| 10.32 SOLICITUD DE COBUSTIBLE .....                                          | 79 |
| 10.33 LIMPIEZA DE LA DIRECCION.....                                          | 81 |
| 11. GLOSARIO DE SIGLAS.....                                                  | 83 |
| 12. VALIDACIÓN DE INFORMACIÓN Y VERIFICACIÓN.....                            | 84 |



## 1. PRESENTACIÓN

La Dirección de Protección Especial Residencial, Hogar Seguro Virgen de la Asunción (en adelante citado únicamente como Hogar), es una Dependencia que resguarda a niñas, niños y adolescentes vulnerados de sus derechos, y se encarga de su protección y cuidado a través de intervenciones de calidad y líneas de actuación que respondan a la satisfacción de sus diferentes necesidades evolutivas de la manera más efectiva posible.

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 el modo 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 niños, niñas y adolescentes y el servicio que pretende satisfacerlas, de acuerdo con las posibilidades técnicas y materiales con que se cuenta.

De ahí que se subraya la importancia de contar con este Manual de Procedimientos y plantear 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 los NNA acogidos en la Dirección.

Este manual se encuentra dividido en trece numerales: En este numeral uno, se establece el significado del instrumento, contexto y contenido del mismo. En del dos y tres se describe el objetivo y campo de aplicación del manual.

En los numerales del cuatro al ocho, se muestra la parte funcional del Hogar: Organigrama, Base Legal, Misión y Visión, Objetivo, Funciones.

El numeral nueve se refiere a los Usuarios Internos y Externos y el diez, que es la parte medular del manual, se describen los procedimientos de todas y cada una de las unidades administrativas que conforman el Hogar.

En el numeral once se presenta el anexo: Moledo de Intervención Socio-educativo y en los doce y trece, el Glosario de Siglas y la Validación de Información y Verificación, respectivamente.

## 2 OBJETIVO DEL MANUAL

### General

El presente Manual tiene como objetivo establecer, bajo un enfoque de procesos, las acciones, lineamientos y procedimientos que deben observar las distintas unidades administrativas de la Dirección, además de fortalecer la institucionalidad y apoyar la mejora continua de la atención brindada a los NNA acogidos.

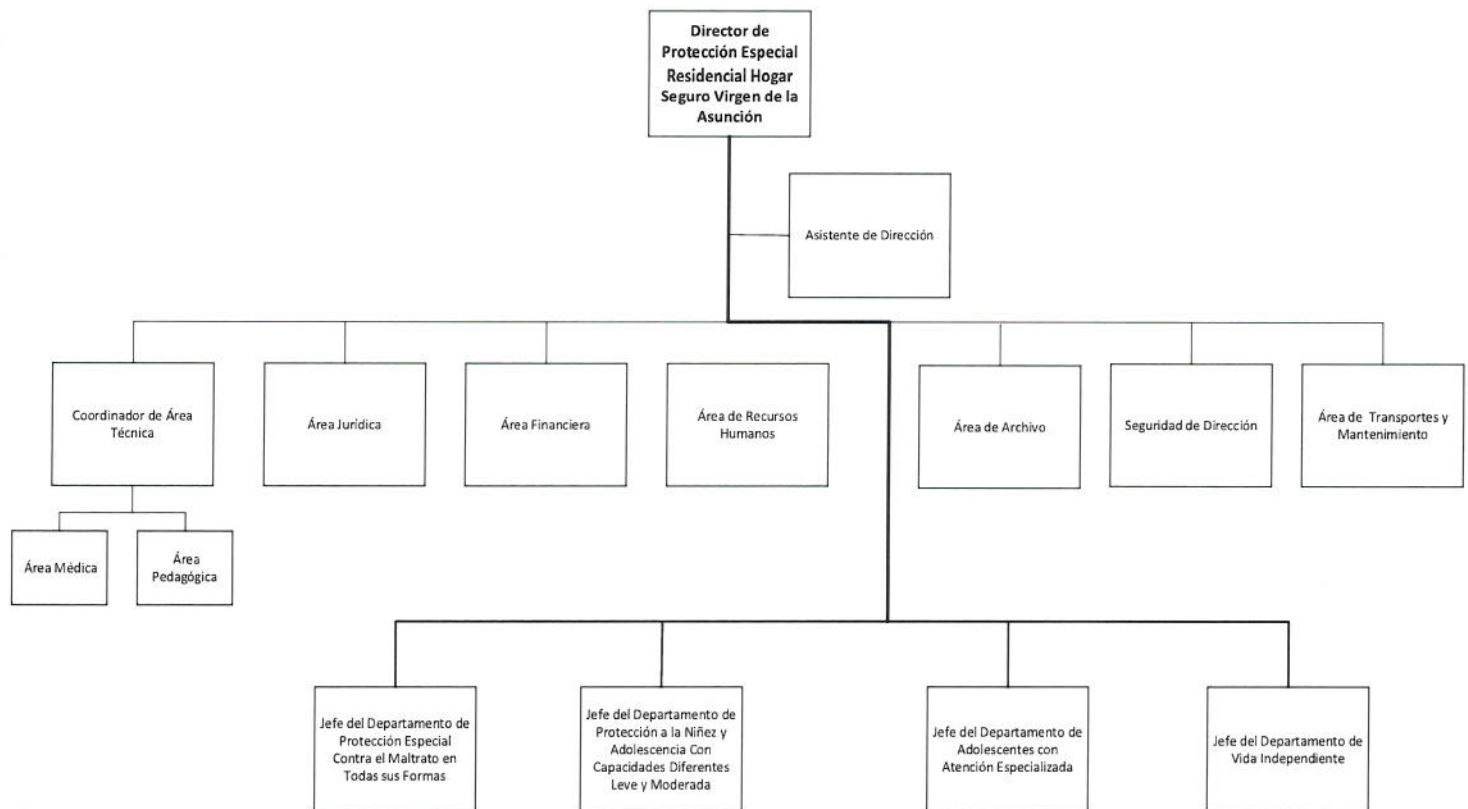
### Específicos

1. Realizar las operaciones bajo una comunicación efectiva y coordinación institucional contando con información suficiente, confiable y comprobable que sustente una correcta funcionalidad.
2. Definir, asignar y delimitar las funciones y responsabilidades en cada proceso entre las distintas áreas y unidades intervinientes.
3. Establecer mecanismos de control que permitan dirigir, supervisar y verificar las actividades que se llevan a cabo para la correcta y óptima administración de los recursos.
4. Proporcionar una herramienta para facilitar los procesos que conlleva el desarrollo de las actividades.

## 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 la Dirección de Protección Especial Residencia, Hogar Seguro Virgen de la Asunción.

#### 4. ORGANIGRAMA DE LA DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN ESPECIAL RESIDENCIAL, HOGAR SEGURO VIRGEN DE LA ASUNCIÓN





## **5. BASE LEGAL DE LA DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN ESPECIAL RESIDENCIAL, HOGAR SEGURO VIRGEN DE LA ASUNCIÓN**

- a) Acuerdo Gubernativo Número 101-2015: "Reglamento Orgánico Interno de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República"
- b) Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia. Decreto 27-2003, vigente a partir del 19 de julio de 2003
- c) Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Intrafamiliar, Decreto No. 97-1996
- d) Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia. Ley contra el Femicidio y otras Formas de Violencia contra la Mujer, Decreto No. 22-2008
- e) Ley Contra la Violencia, Explotación y Trata de Personas. Decreto No. 9-2009, Congreso de la República de Guatemala
- f) Ley del Organismo Judicial, Decreto 2-89 del Congreso de la República
- g) Ley del Registro Nacional de las Personas, RENAP, Decreto 90-2005
- h) Ley Contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas, Decreto 9-2009
- i) Ley del Sistema de Alerta de Alba-Keneth, Decreto 28-2010
- j) Ley de Adopciones, Decreto 77-2007
- k) Ley de Educación Especial para las personas con Capacidades Especiales, Decreto No. 58-2007
- l) Decreto No. 27-90 del congreso de la República. Aprobación de la Convención sobre los Derechos del Niño, publicado el 23 de mayo de 1990
- m) Decreto 1441, Código de Trabajo
- n) Acuerdo No. 830-2003, Política y Normativa de Acceso de la Educación para la Población con Necesidades educativas Especiales
- o) Acuerdo No. 40-2010, Reglamento para la Aplicación de Medidas de Protección a Niños Privados de su Medio Familiar por parte de Juzgados que ejercen competencia en materia de Niñez y Adolescencia Amenazada o Violada en sus Derechos Humanos
- p) Acuerdo Gubernativo No. 91-2007. Política Nacional de Discapacidad
- q) Acuerdo Ministerial No. 34-2008. Política de Educación Inclusiva
- r) Convenio No. 182 de la Organización Internacional del Trabajo, sobre las peores formas de trabajo infantil y la acción inmediata para su eliminación

## **6. MISIÓN Y VISIÓN DE LA DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN ESPECIAL RESIDENCIAL, HOGAR SEGURO VIRGEN DE LA ASUNCIÓN**

### **Misión**

Somos una Dirección de Atención residencial con calidad y calidez humana a través de intervenciones dirigidas a reparar las secuelas que la desprotección ha provocado en la niña, niño o adolescente

### **Visión**

Ser un modelo de contexto educativo y terapéutico donde las niñas, niños y adolescentes logren la transformación de sus vidas y comiencen a reescribir su historia y principalmente su nuevo horizonte.



## **7. OBJETIVOS DE LA DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN ESPECIAL RESIDENCIAL, HOGAR SEGURO VIRGEN DE LA ASUNCIÓN**

### **General**

La Dirección de Protección Especial Residencial Hogar Seguro Virgen de la Asunción, es la encargada de planificar, organizar, dirigir, coordinar, monitorear y supervisar los planes y programas técnicos y administrativos en los diferentes servicios de protección especial a la niñez y adolescencia vulnerada en sus derechos, cuando estos son separados de su medio familiar o carecen de él.

### **Específicos**

1. Proveer espacios terapéuticos que permitan el desarrollo integral y potencializar el desarrollo adaptativo y funcional de la niñez y adolescencia que se encuentra bajo la tutela de cada departamento.
2. Proteger a la niñez y adolescencia con y sin discapacidad, a través de acciones de cuidado integral personalizado, eficiente y oportuno que coadyuve a mejorar su calidad de vida, la reintegración familiar o su inclusión hacia una vida independiente.
3. Proporcionar a las y los adolescentes un tratamiento biopsicosocial individualizado orientado a la promoción de su inclusión socio-comunitaria y familiar atendiendo a su interés superior.
4. Promover procesos de habilitación o rehabilitación para NNA con y sin discapacidad, a través de acciones y servicios que permitan tener una calidad de vida, la inclusión social, educativa y laboral, como parte de su proceso de independencia.

## **8. FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN ESPECIAL RESIDENCIAL, HOGAR SEGURO VIRGEN DE LA ASUNCIÓN**

- a) Planificar, organizar, dirigir, coordinar y supervisar las acciones a desarrollar en beneficio de las niñas, niños y/o adolescentes que se brindan en los Programas de Protección Especial Residencial de la Niñez y Adolescencia vulnerada en sus derechos.
- b) Supervisar que los recursos materiales y financieros asignados a la Dirección y programas bajo su cargo, sean utilizados adecuadamente y de forma transparente.
- c) Supervisar que el abordaje terapéutico que se realice a las niñas, niños y/o adolescentes que se atienden en cada uno de los programas a su cargo, sea basado en las necesidades individuales de cada residencia y ordenado en su proyecto de vida.
- d) Supervisar que se brinden 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, niños y/o adolescentes comprendidos de siete a dieciocho años en su entorno familiar.
- e) Generar opciones de acogimiento residencial con pertinencia cultura 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) 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 RESIDENCIAL, HOGAR SEGURO VIRGEN DE LA ASUNCIÓN**

### **Internos**

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

### **Externos**

- Juzgados de la Niñez y Adolescencia a nivel nacional
- Procuraduría General de la Nación
- Procuraduría de los Derechos Humanos
- Ministerios de Salud Pública
- Ministerio de Educación
- Ministerio de Cultura y Deporte
- Consejo Nacional de Adopciones
- Secretaría de Víctimas de Violencia Sexual Explotación y Trata
- Ministerio Público
- Policía Nacional Civil



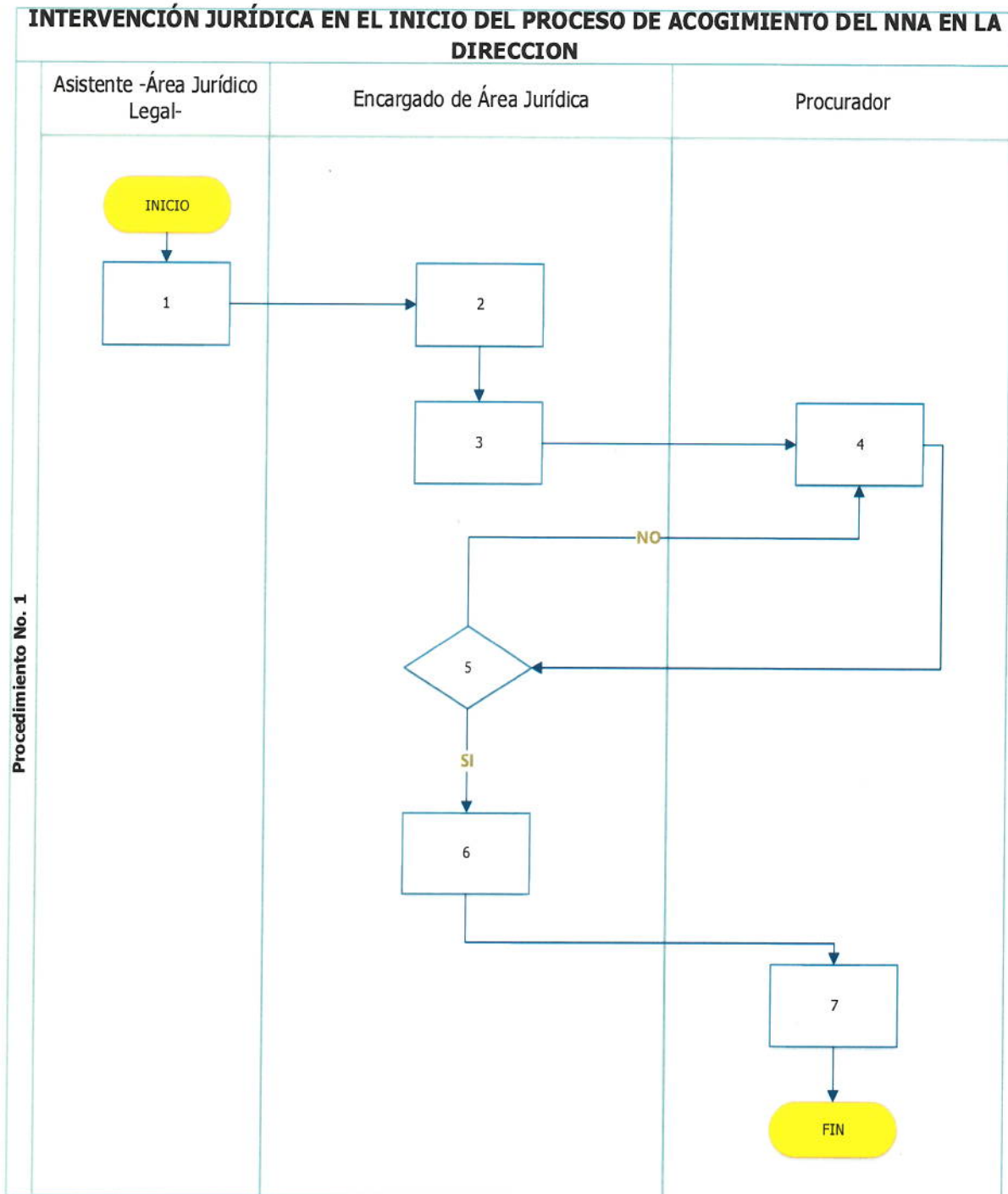
## 10. COMPENDIO DE PROCEDIMIENTOS

### 10.1 INTERVENCIÓN JURÍDICA EN EL INICIO DEL PROCESO DE ACOGIMIENTO DEL NNA EN LA DIRECCION

| SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA                                                                                                                                                                                                                                                  |                                 | No. 01                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| INTERVENCIÓN JURÍDICA EN EL INICIO DEL PROCESO DE ACOGIMIENTO DEL NNA EN LA DIRECCION                                                                                                                                                                                                                             |                                 |                                                                                                                                                                                          |
| <b>Objetivo:</b> Intervenir oportuna y eficazmente en el inicio del proceso de acogimiento                                                                                                                                                                                                                        |                                 |                                                                                                                                                                                          |
| <b>Normas específicas:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Decreto Número 27-90 del Congreso de la República de Guatemala. Decreto de Ratificación por el Congreso de la República de Guatemala. Convenio de los Derechos del Niño. Artículo 42</li><li>Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 46</li></ul> |                                 |                                                                                                                                                                                          |
| <b>Responsable:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Encargado de Área Jurídica</li></ul>                                                                                                                                                                                                                    |                                 |                                                                                                                                                                                          |
| Paso No.                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Puesto Funcional                | Descripción                                                                                                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                 | INICIO                                                                                                                                                                                   |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Asistente -Área Jurídico Legal- | Recibe documentos y entrega al Encargado del Área Jurídica                                                                                                                               |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Encargado de Área Jurídica      | Recibe y revisa copia de Orden de Juez y documentos conexos                                                                                                                              |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Encargado de Área Jurídica      | Analiza documentación, da directrices al procurador                                                                                                                                      |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Procurador                      | Atiende directrices y gestiona lo procedente                                                                                                                                             |
| 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Encargado de Área Jurídica      | Revisa documentación y opera registro electrónico de fecha y causa de próxima audiencia, si la hubiera<br>SI: Posee Documentación necesaria, continua paso No.6<br>NO: Retorna paso No.4 |
| 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Encargado de Área Jurídica      | Estudia y evalúa la situación de desprotección o riesgo a que el NNA esté expuesto                                                                                                       |
| 7                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Procurador                      | Si el perfil del NNA es incompatible con la naturaleza de los servicios que presta la direccion Realiza los trámites que se precisen para la reconducción del NNA                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                 | FIN                                                                                                                                                                                      |



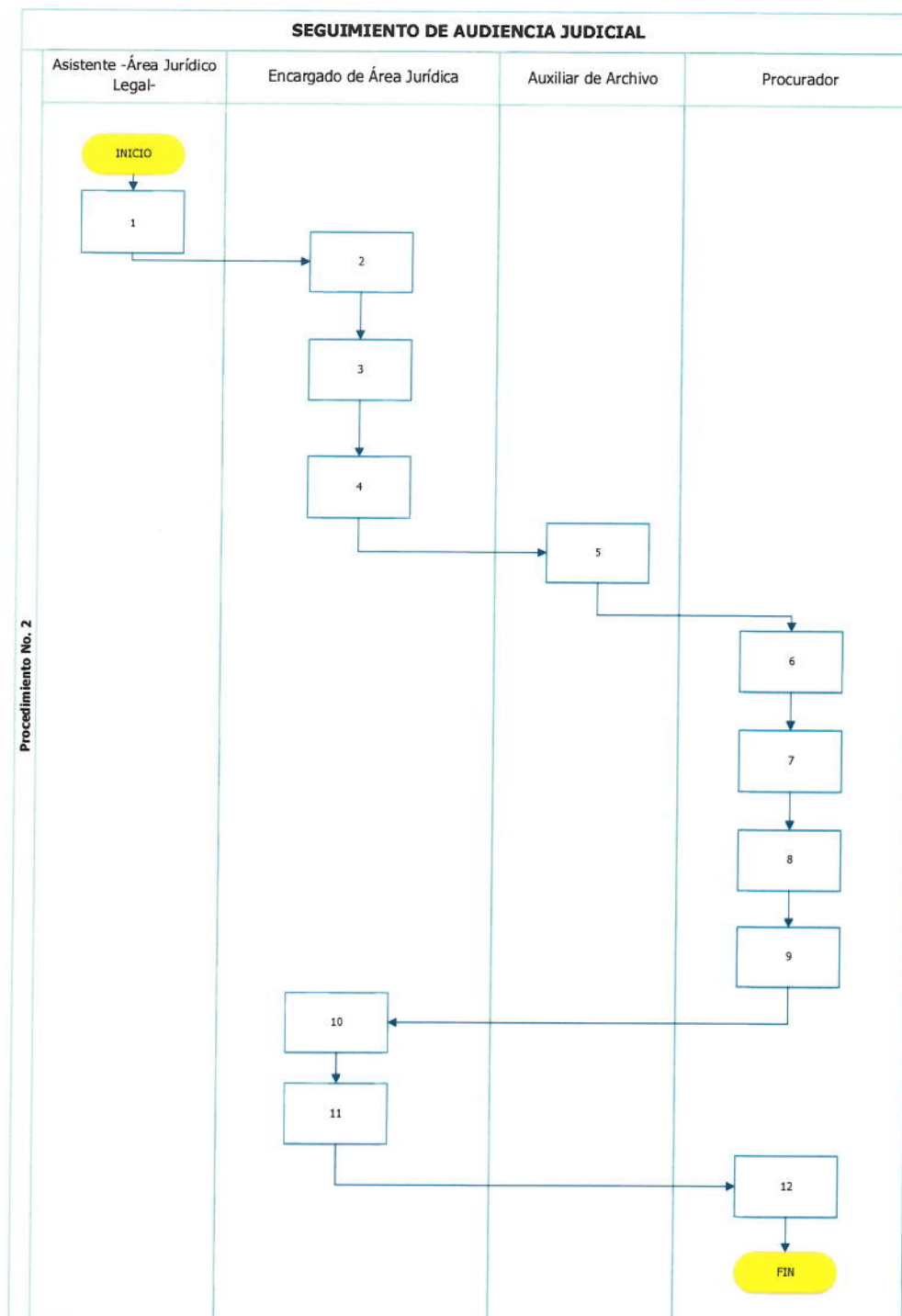
## DIAGRAMA DE FLUJO



## 10.2 SEGUIMIENTO DE AUDIENCIA JUDICIAL

| SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA<br>PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA                                                                                                                                                                                                          |                                 | No.02                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SEGUIMIENTO DE AUDIENCIA JUDICIAL                                                                                                                                                                                                                                            |                                 |                                                                                                |
| <b>Objetivo:</b> Defender y promover con efectividad los derechos del NNA                                                                                                                                                                                                    |                                 |                                                                                                |
| <b>Normas específicas:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Decreto No. 27-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección V. Artículo 18</li><li>Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 46</li></ul> |                                 |                                                                                                |
| <b>Responsable:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Encargado de Área Jurídica</li><li>Procurador</li></ul>                                                                                                                                                            |                                 |                                                                                                |
| Paso No.                                                                                                                                                                                                                                                                     | Puesto Funcional                | Descripción                                                                                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                 | <b>INICIO</b>                                                                                  |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                            | Asistente -Área Jurídico Legal- | Recibe notificación de audiencia (vía electrónica, telefónica o por escrito)                   |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                            | Encargado de Área Jurídica      | Registra electrónicamente datos de notificación de audiencia                                   |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                            | Encargado de Área Jurídica      | Prepara hoja de notificación interna de audiencias                                             |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                            | Encargado de Área Jurídica      | Remite programación de audiencias a los Jefes de Departamento y Administradores de Residencias |
| 5                                                                                                                                                                                                                                                                            | Auxiliar de Archivo             | Entrega al Procurador y expediente del NNA que va a asistir a audiencia                        |
| 6                                                                                                                                                                                                                                                                            | Procurador                      | Recibe y revisa expediente del NNA                                                             |
| 7                                                                                                                                                                                                                                                                            | Procurador                      | Interviene en audiencia en función del interés superior del NNA                                |
| 8                                                                                                                                                                                                                                                                            | Procurador                      | Anota resultados relevantes de la audiencia en Hoja Legal correspondiente                      |
| 9                                                                                                                                                                                                                                                                            | Procurador                      | Traslada expediente al Encargado del Área Jurídica                                             |
| 10                                                                                                                                                                                                                                                                           | Encargado de Área Jurídica      | Recibe y registra electrónicamente próxima audiencia                                           |
| 11                                                                                                                                                                                                                                                                           | Encargado de Área Jurídica      | Da seguimiento a resoluciones judiciales, en conjunto con Procurador                           |
| 12                                                                                                                                                                                                                                                                           | Procurador                      | Devuelve expediente a la Unidad de Archivo                                                     |

**DIAGRAMA DE FLUJO**

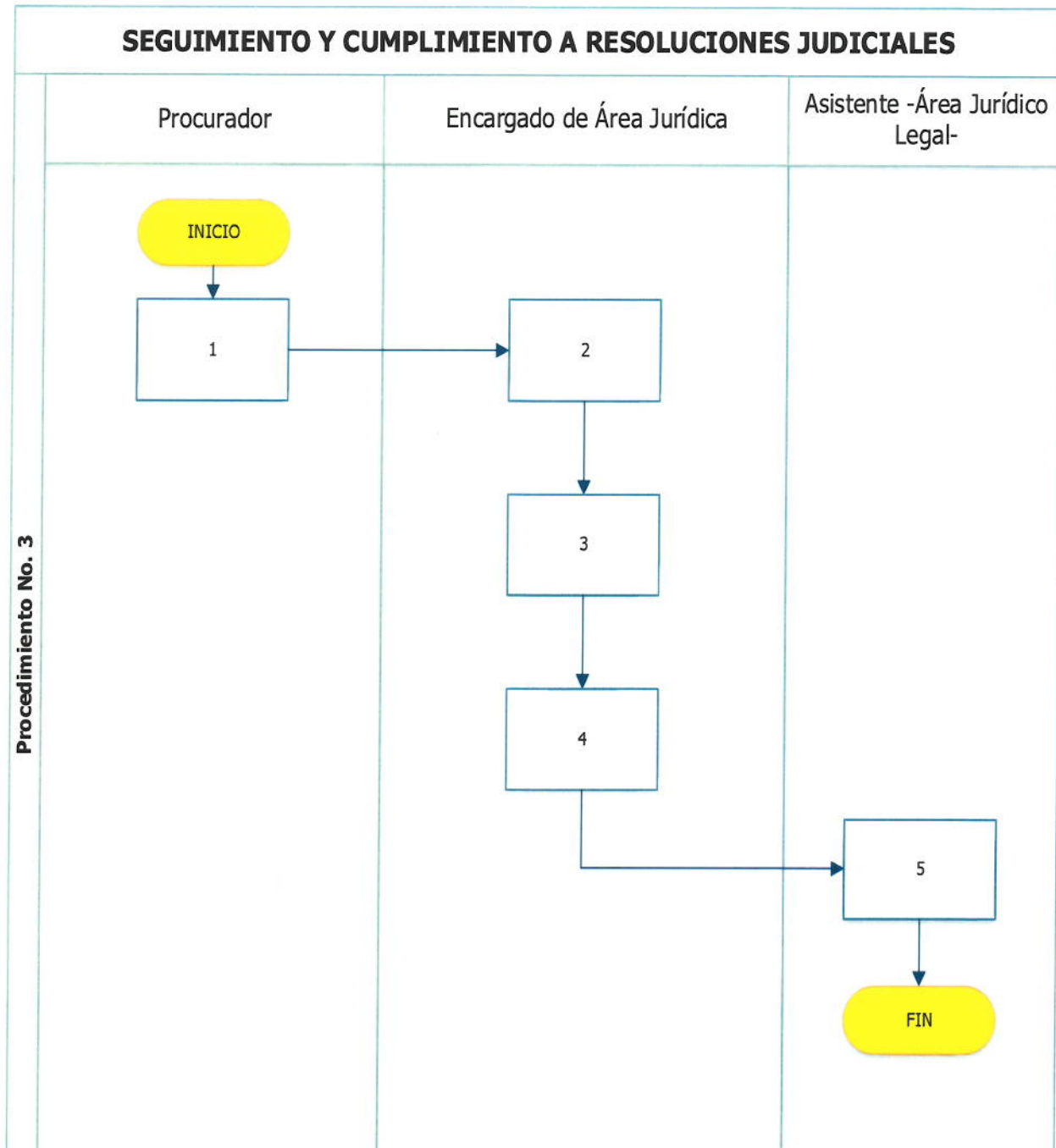


**10.3 SEGUIMIENTO Y CUMPLIMIENTO A RESOLUCIONES JUDICIALES**

| SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA<br>PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA                                                                                                                                                                                                                                               |                                 | No.03                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SEGUIMIENTO Y CUMPLIMIENTO A RESOLUCIONES JUDICIALES                                                                                                                                                                                                                                                              |                                 |                                                                                                                                                    |
| <b>Objetivo:</b> Dar eficaz cumplimiento a lo dispuesto por los Jueces                                                                                                                                                                                                                                            |                                 |                                                                                                                                                    |
| <b>Normas específicas:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Decreto Número 27-90 del Congreso de la República de Guatemala. Decreto de Ratificación por el Congreso de la República de Guatemala. Convenio de los Derechos del Niño. Artículo 42</li><li>Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 46</li></ul> |                                 |                                                                                                                                                    |
| <b>Responsable:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Encargado del Área Jurídica</li><li>Asistente -Área Jurídico Legal-</li><li>Educador</li></ul>                                                                                                                                                          |                                 |                                                                                                                                                    |
| Paso No.                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Puesto funcional                | Descripción                                                                                                                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                 | INICIO                                                                                                                                             |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Procurador                      | Entrega expediente remitido en la audiencia                                                                                                        |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Encargado del Área Jurídica     | Recibe del Encargado de Control de Audiencias expediente, revisa y analiza resolución judicial y otros oficios que ordenen hacer otras diligencias |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Encargado del Área Jurídica     | Anota datos relevantes de los mandatos de Juez en el registro correspondiente                                                                      |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Encargado del Área Jurídica     | Entrega los expedientes al Asistente del área jurídico legal para archivar                                                                         |
| 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Asistente -Área Jurídico Legal- | Devuelve expediente al Área de Archivo                                                                                                             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                 | FIN                                                                                                                                                |



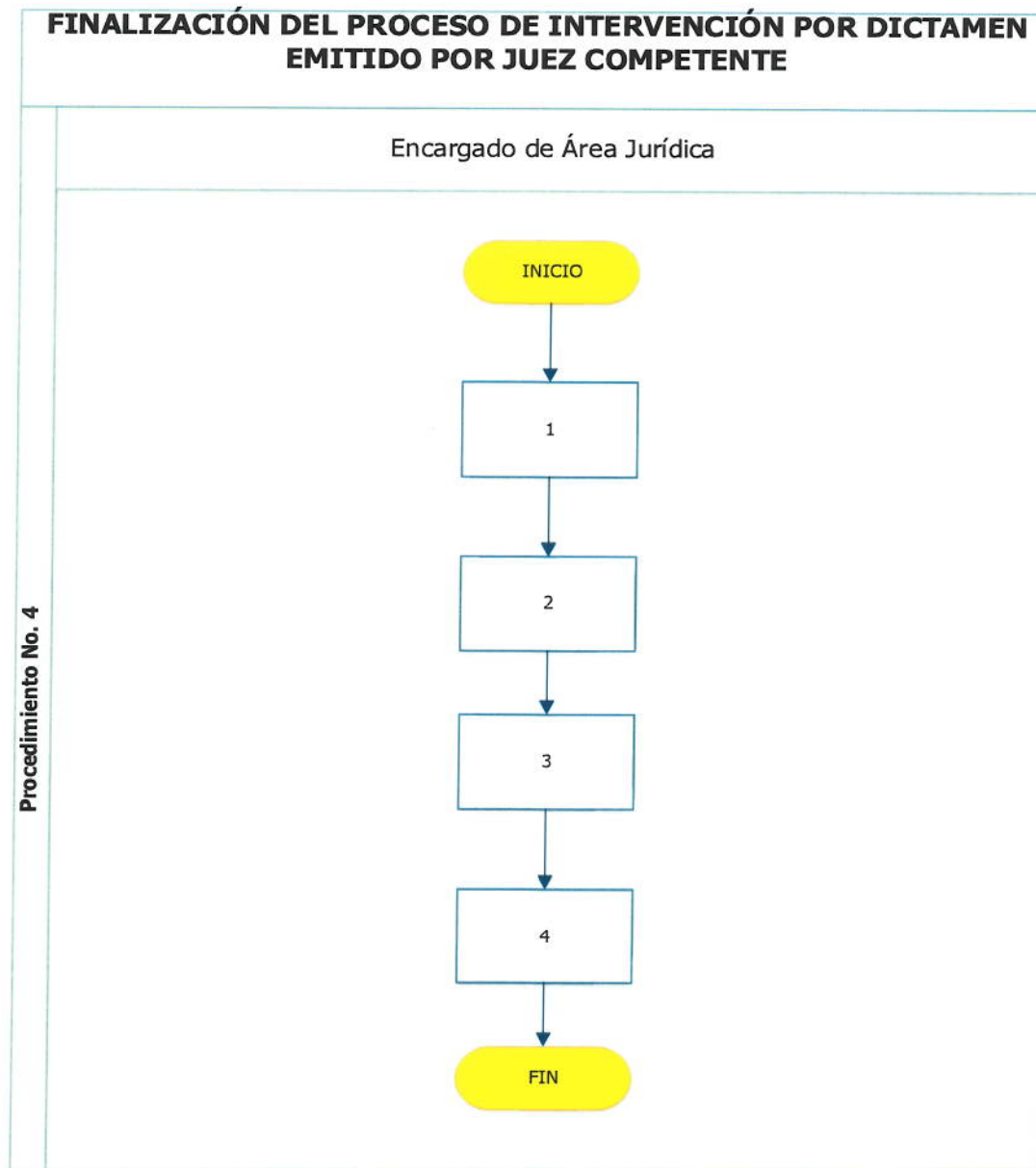
**DIAGRAMA DE FLUJO**



#### 10.4 FINALIZACIÓN DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN POR DICTAMEN EMITIDO POR JUEZ COMPETENTE

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                            |                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA<br/>PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA</b>                                                                                                                                                                                                                            |                            | <b>No.04</b>                                                                         |
| <b>FINALIZACIÓN DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN POR DICTAMEN<br/>EMITIDO POR JUEZ COMPETENTE</b>                                                                                                                                                                                                           |                            |                                                                                      |
| <b>Objetivo:</b> Contribuir en la preparación del NNA, para una adecuada transición al contexto en el que se integrará a su salida                                                                                                                                                                     |                            |                                                                                      |
| <b>Normas específicas:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Decreto Ley No. 27-2003. Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección V. Derecho a la libertad, identidad, respeto, dignidad y petición. Artículo 18</li><li>Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 46</li></ul> |                            |                                                                                      |
| <b>Responsable:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Encargado de Área Jurídica</li></ul>                                                                                                                                                                                                         |                            |                                                                                      |
| <b>Paso No.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Puesto funcional</b>    | <b>Descripción</b>                                                                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                            | INICIO                                                                               |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Encargado de Área Jurídica | Notifica cese de intervención a Director y Jefe del Departamento que corresponda     |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Encargado de Área Jurídica | Prepara documentación jurídica que conlleva el proceso de cese de intervención       |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Encargado de Área Jurídica | Elabora informe final de cese de intervención                                        |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Encargado de Área Jurídica | Entrega informe a la Unidad de Archivo, para que lo integre en el expediente del NNA |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                            | FIN                                                                                  |

**DIAGRAMA DE FLUJO**



### 10.5 FINALIZACIÓN DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN POR DEFUNCIÓN DEL NNA

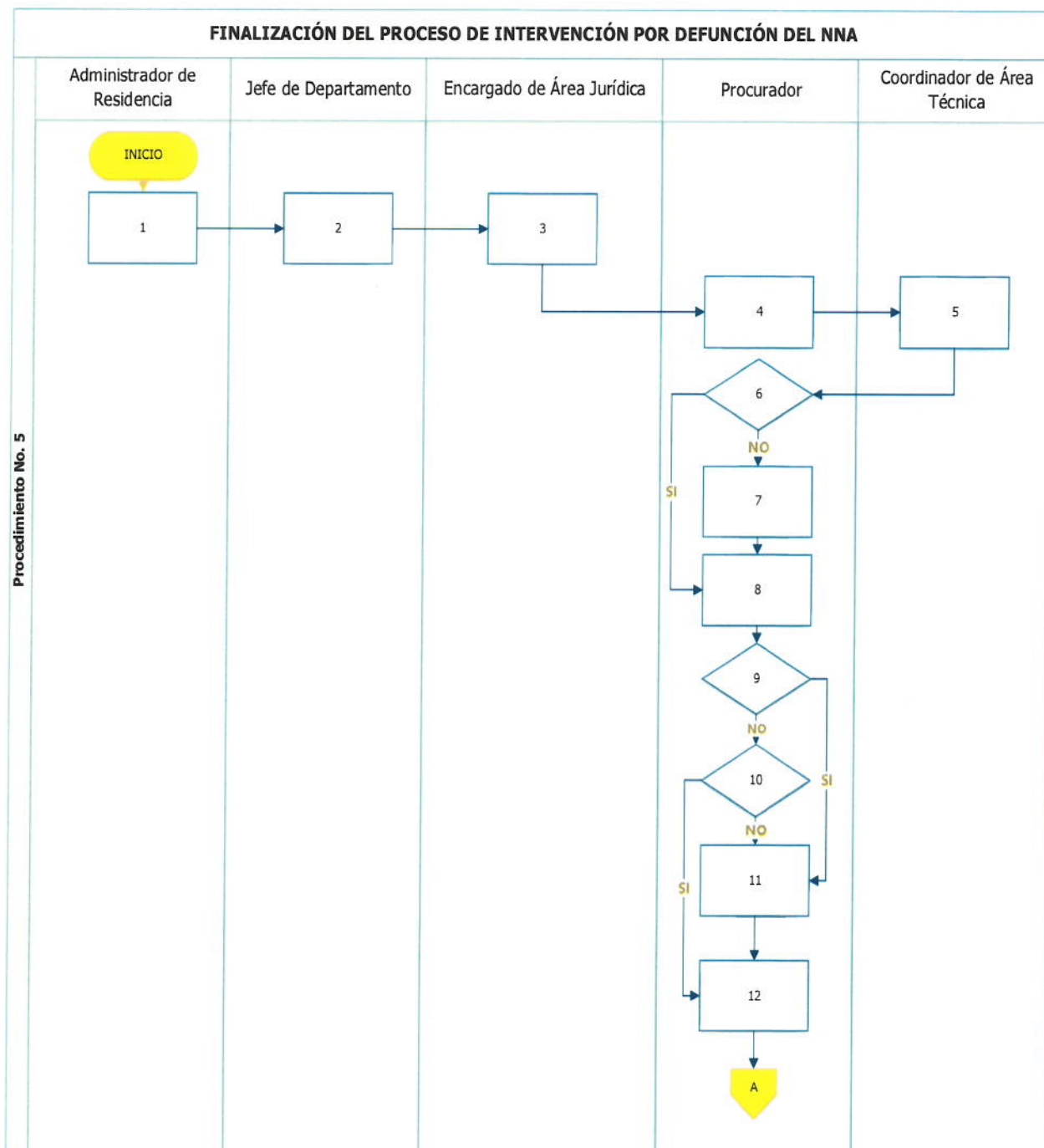
| SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA<br>PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA                                                                                                                |                             | No.05                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| FINALIZACIÓN DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN POR<br>DEFUNCIÓN DEL NNA                                                                                                                  |                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Objetivo:</b> Cumplir con eficacia y calidad las obligaciones que le corresponde a la Dirección, ante caso de defunción de un NNA                                               |                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Normas específicas:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 46</li></ul>                                                               |                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Responsable:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Administrador de Residencia</li><li>Jefe de Departamento</li><li>Encargado de Área Jurídica</li><li>Procurador</li></ul> |                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Paso No.                                                                                                                                                                           | Puesto funcional            | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                                                                                    |                             | INICIO                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 1                                                                                                                                                                                  | Administrador de Residencia | Comunica el suceso a Jefe de Departamento y al Encargado de Área Jurídica                                                                                                                                                                                                                        |
| 2                                                                                                                                                                                  | Jefe de Departamento        | Instruye al Técnico Administrativo Financiero, para que gestione contratación de servicios funerarios                                                                                                                                                                                            |
| 3                                                                                                                                                                                  | Encargado de Área Jurídica  | Designa a procurador para realizar todas las gestiones y formalidades del caso                                                                                                                                                                                                                   |
| 4                                                                                                                                                                                  | Procurador                  | Solicita a Dirección nombramiento de gestión y trámites, cuando corresponda                                                                                                                                                                                                                      |
| 5                                                                                                                                                                                  | Coordinador de Área Técnica | Designa a Trabajador Social y Psicólogo para atender la acción social y psicológica que el caso conlleva                                                                                                                                                                                         |
| 6                                                                                                                                                                                  | Procurador                  | SI EL NNA FALLECE EN EL HOGAR<br>Solicita, vía telefónica, la presencia del Ministerio Público para levantar acta de defunción, emitir orden de traslado del cuerpo del NNA a la morgue del INACIF y demás formalidades que el caso amerite<br>SI: Continúa paso No. 8<br>NO: Continúa paso No 7 |
| 7                                                                                                                                                                                  | Procurador                  | SI EL NNA FALLECE EN CENTRO HOSPITALARIO                                                                                                                                                                                                                                                         |

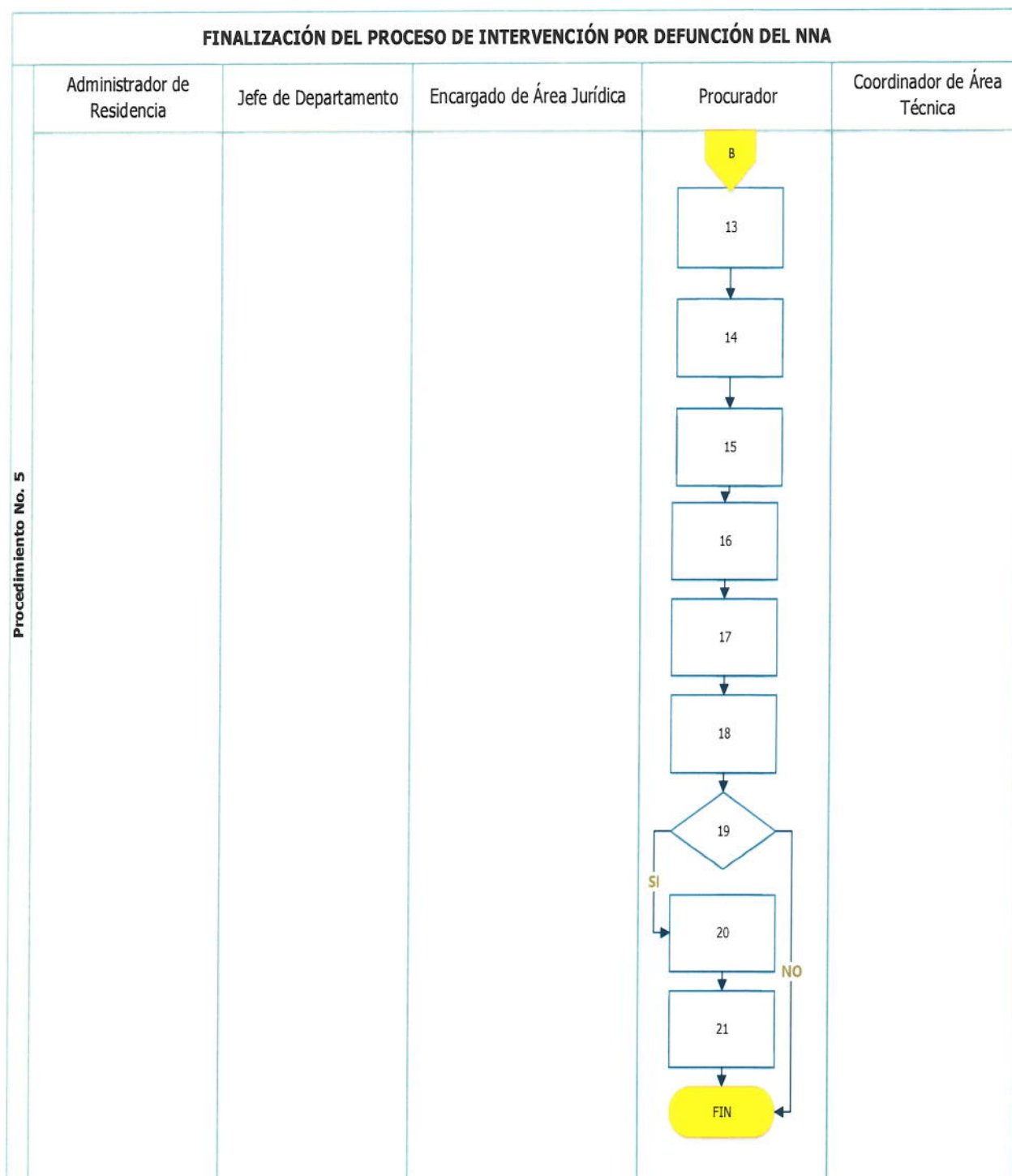


|    |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |            | Se presenta en el centro hospitalario para verificar el fallecimiento del NNA                                                                                                                                                                                                           |
| 8  | Procurador | Luego de confirmar el fallecimiento, informa (por escrito) el suceso al Juez competente y le solicita emisión de orden para poder retirar el cuerpo de la morgue en que se encuentra                                                                                                    |
| 9  | Procurador | SI EL NNA SE ENCUENTRA INSCRITO EN EL RENAP<br>Solicita certificación de nacimiento<br>SI: continua paso No. 11<br>NO: continua paso No. 10                                                                                                                                             |
| 10 | Procurador | SI EL NNA NO SE ENCUENTRA INSCRITO EN EL RENAP<br>Solicita al Juez competente, autorización para proceder a su inscripción<br>SI: Continúa paso No. 12<br>NO: Continúa paso No. 11                                                                                                      |
| 11 | Procurador | Recibe autorización y proceded a realizar inscripción de rigor                                                                                                                                                                                                                          |
| 12 | Procurador | Gestiona registro de fallecimiento del NNA, ante el RENAP                                                                                                                                                                                                                               |
| 13 | Procurador | SI EL CUERPO DEL NNA SE ENCUENTRA EN LA MORGUE DE INACIF<br>Gestiona ante esa Institución el retiro del cuerpo del NNA, acompañando: Orden de Juez competente, Certificación de nacimiento del NNA                                                                                      |
| 14 | Procurador | SI EL CUERPO DE NNA SE ENCUENTRA EN MORGUE DE CENTRO HOSPITALARIO<br>Gestiona certificado médico, por el que se da fe del fallecimiento del NNA                                                                                                                                         |
| 15 | Procurador | Solicita en la morgue el retiro del cuerpo y documentación conexas, acompañando para el efecto la orden emitida por el Juez competente                                                                                                                                                  |
| 16 | Procurador | Procede a registrar la defunción del NNA en el RENAP                                                                                                                                                                                                                                    |
| 17 | Procurador | Procede a retirar el cuerpo de la morgue del Centro Hospitalario                                                                                                                                                                                                                        |
| 18 | Procurador | Se pone en contacto con el representante de la funeraria contratada para prestar los servicios fúnebres, entregándoles la papelería que corresponda                                                                                                                                     |
| 19 | Procurador | SI: LA FAMILIA DEL NNA DECIDE HACERSE CARGO DEL SEPELIO<br>Pone en contacto a la familia con el representante de la funeraria, disponiendo la entrega del cuerpo del NNA y efectos consiguientes. FIN<br>NO: EL NNA NO TIENE FAMILIA<br>Realiza trámites para el entierro del NNA en el |

|    |            |                                                                                           |
|----|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |            | Cementerio General. Continúa paso No.20                                                   |
| 20 | Procurador | Continúa gestiones y formalidades que conlleva la velación y entierro del NNA             |
| 21 | Procurador | Elabora informe de todo lo actuado y lo presenta ante Dirección y la Coordinación de Área |
|    |            | <b>FIN</b>                                                                                |

DIAGRAMA DE FLUJO



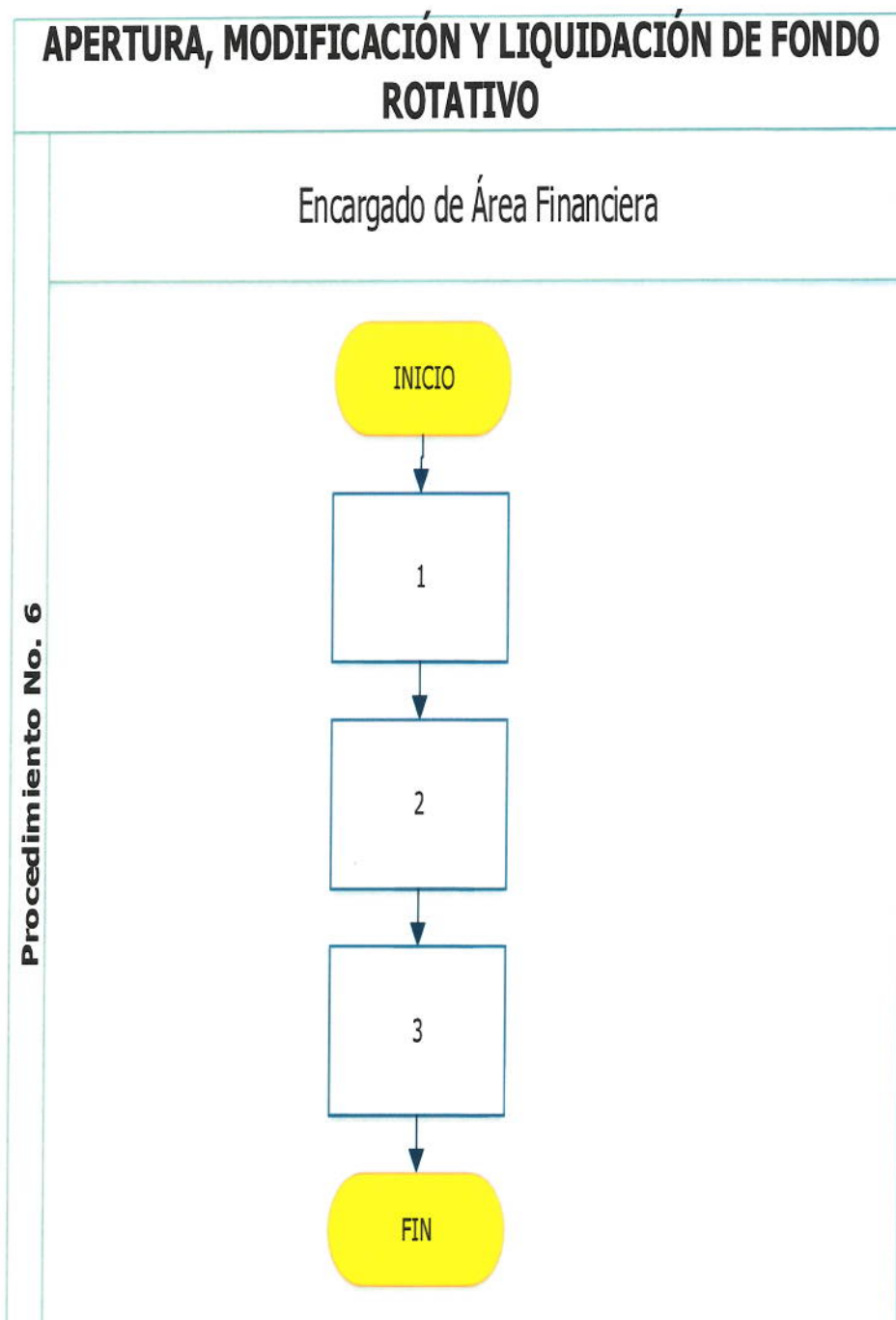




**10.6 APERTURA, MODIFICACIÓN Y LIQUIDACIÓN DE FONDO ROTATIVO**

|                                                                                                                                                                                      |                              |                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA<br/>PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA</b>                                                                                                          |                              | <b>No. 06</b>                                                                                                               |
| <b>APERTURA, MODIFICACIÓN Y LIQUIDACIÓN DE FONDO<br/>ROTATIVO</b>                                                                                                                    |                              |                                                                                                                             |
| <b>Objetivo:</b> Contar con los fondos financieros necesarios para afrontar necesidades emergentes como parte de la atención oportuna que se brinda a los NNA                        |                              |                                                                                                                             |
| <b>Normas específicas:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 45</li><li>• Acuerdo No. 025-2016</li><li>• Acuerdo No. 024-2016</li></ul> |                              |                                                                                                                             |
| <b>Responsable:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Técnico Administrativo-Financiero –TAF-</li></ul>                                                                        |                              |                                                                                                                             |
| <b>Paso No.</b>                                                                                                                                                                      | <b>Puesto funcional</b>      | <b>Descripción</b>                                                                                                          |
|                                                                                                                                                                                      |                              | INICIO                                                                                                                      |
| 1                                                                                                                                                                                    | Encargado de Área Financiera | AL INICIO DE PERIODO FISCAL LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA SBS REALIZA DEPÓSITO EN BANCO<br>Opera a través de fondo rotativo |
| 2                                                                                                                                                                                    | Encargado de Área Financiera | AL FINAL DE PERIODO FISCAL<br>Liquida el Fondo según normas y disposiciones emanadas de la Dirección Financiera de la SBS   |
| 3                                                                                                                                                                                    | Encargado de Área Financiera | Justifica y gestiona ante la Dirección Financiera de la SBS modificaciones al Fondo Rotativo                                |
|                                                                                                                                                                                      |                              | FIN                                                                                                                         |

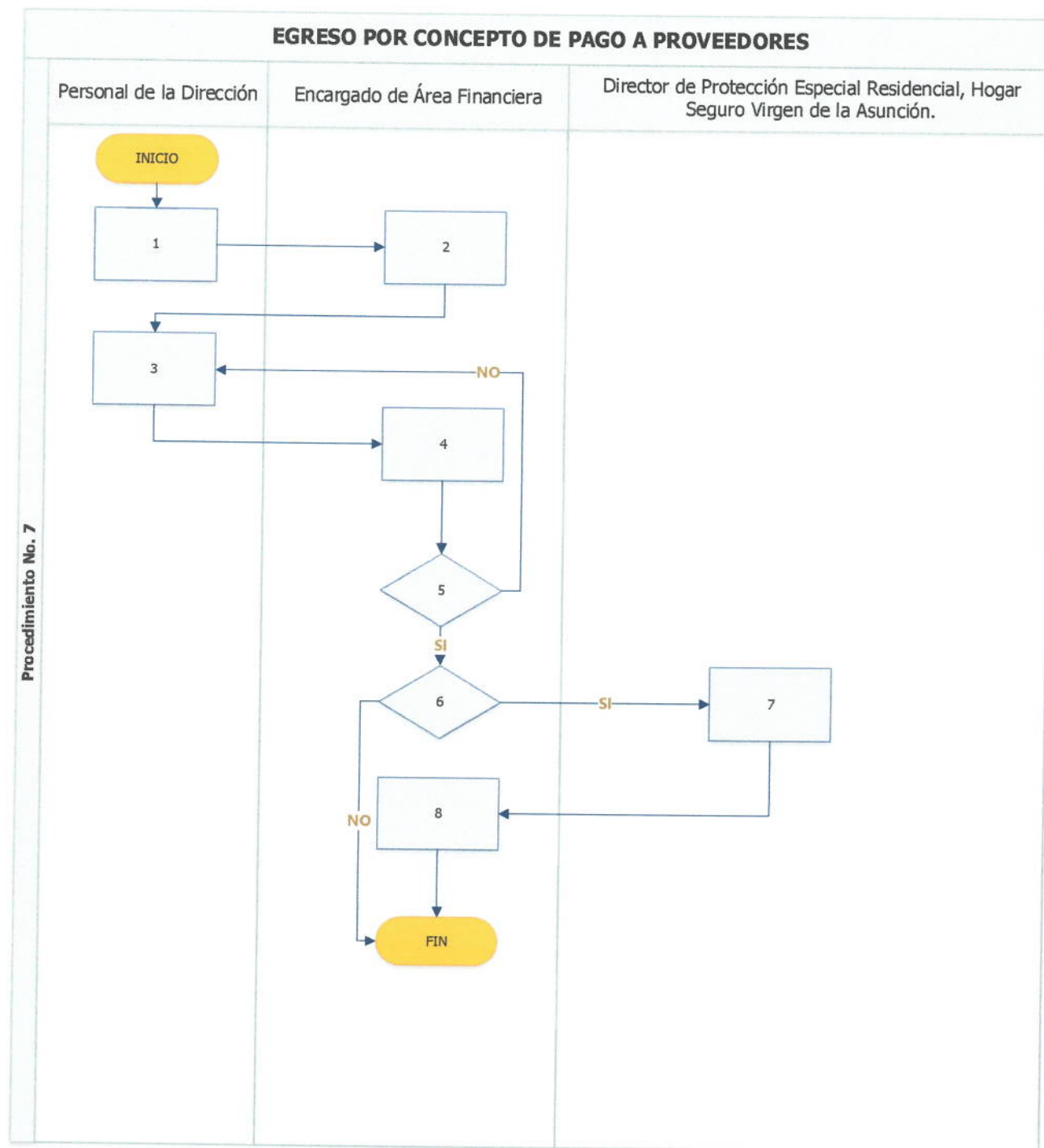
**DIAGRAMA DE FLUJO**



**10.7 EGRESO POR CONCEPTO DE PAGO A PROVEEDORES**

| SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA<br>PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA                                                                                                                  |                                                                                  | No.07                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| EGRESO POR CONCEPTO DE PAGO A PROVEEDORES                                                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Objetivo:</b> Cumplir con normas establecidas y con procedimientos que promueven la transparencia en el manejo de los fondos públicos                                             |                                                                                  |                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Normas específicas:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 45</li><li>• Acuerdo No. 025-2016</li><li>• Acuerdo No. 024-2016</li></ul> |                                                                                  |                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Responsable:</b> Encargado de Área Financiera                                                                                                                                     |                                                                                  |                                                                                                                                                                                                        |
| Paso No.                                                                                                                                                                             | Puesto funcional                                                                 | Descripción                                                                                                                                                                                            |
|                                                                                                                                                                                      |                                                                                  | INICIO                                                                                                                                                                                                 |
| 1                                                                                                                                                                                    | Personal de la Dirección                                                         | Solicita fondos para compra de bien o servicio                                                                                                                                                         |
| 2                                                                                                                                                                                    | Encargado de Área Financiera                                                     | Entrega Vale Provisional                                                                                                                                                                               |
| 3                                                                                                                                                                                    | Personal de la Dirección                                                         | Recibe, completa y entrega vale provisional                                                                                                                                                            |
| 4                                                                                                                                                                                    | Encargado de Área Financiera                                                     | Revisa y analiza si el bien o servicio a adquirir y el monto, están de acuerdo a las normas que rige el fondo rotativo                                                                                 |
| 5                                                                                                                                                                                    | Encargado de Área Financiera                                                     | Autoriza la compra y entrega valor solicitado e indica lo procedente a la rendición de cuentas<br>SI: Continúa paso No.6<br>NO: Retorna paso No.3                                                      |
| 6                                                                                                                                                                                    | Encargado de Área Financiera                                                     | SI LA COMPRA TIENE UN VALOR ESTIMADO IGUAL O MAYOR A Q.5,000.00 Solicita aprobación del director y se realiza gestión con el Departamento de Tesorería de la SBS.<br>SI: Continúa paso No.7<br>NO: FIN |
| 7                                                                                                                                                                                    | Director de Protección Especial Residencial, Hogar Seguro Virgen de la Asunción. | Analiza y autoriza la compra o servicio a adquirirse, mediante firma de Vo. Bo.                                                                                                                        |
| 8                                                                                                                                                                                    | Encargado de Área Financiera                                                     | AUTORIZA LA COMPRA<br>Entrega valor solicitado e indica lo procedente a la rendición de cuentas                                                                                                        |
|                                                                                                                                                                                      |                                                                                  | FIN                                                                                                                                                                                                    |

DIAGRAMA DE FLUJO

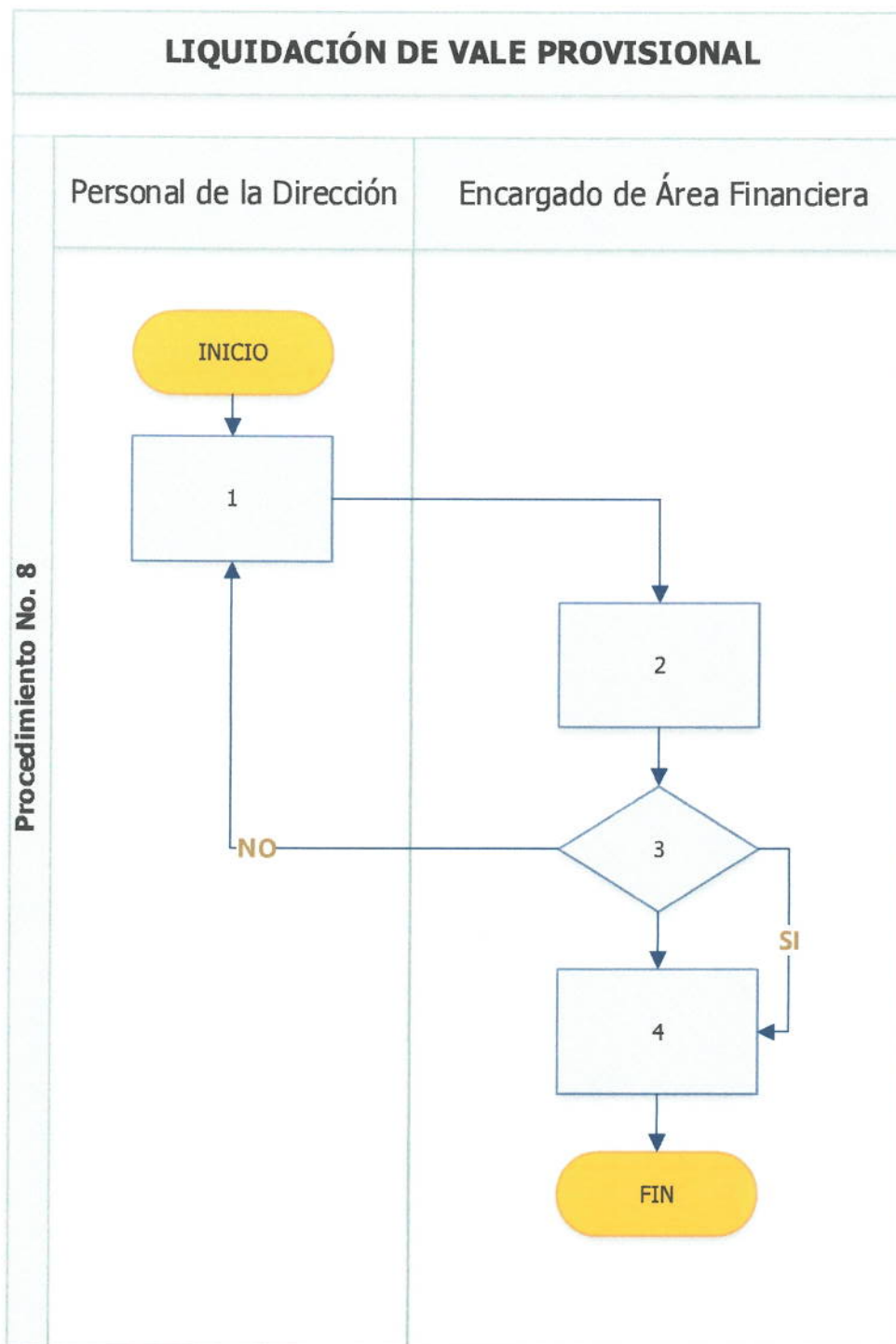




### 10.8 LIQUIDACIÓN DE VALE PROVISIONAL

|                                                                                                                                                                                      |                              |                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA<br>PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA                                                                                                                  |                              | No.08                                                                                                          |
| LIQUIDACIÓN DE VALE PROVISIONAL                                                                                                                                                      |                              |                                                                                                                |
| <b>Objetivo:</b> Cumplir con normas establecidas y con procedimientos que promueven la transparencia en el manejo de los fondos públicos                                             |                              |                                                                                                                |
| <b>Normas específicas:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 45</li><li>• Acuerdo No. 025-2016</li><li>• Acuerdo No. 024-2016</li></ul> |                              |                                                                                                                |
| <b>Responsable:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Encargado de Área Financiera</li></ul>                                                                                   |                              |                                                                                                                |
| <b>Paso No.</b>                                                                                                                                                                      | <b>Puesto funcional</b>      | <b>Descripción</b>                                                                                             |
|                                                                                                                                                                                      |                              | INICIO                                                                                                         |
| 1                                                                                                                                                                                    | Personal de la Dirección     | Liquida vale adjuntando las facturas que amparan el gasto                                                      |
| 2                                                                                                                                                                                    | Encargado de Área Financiera | Recibe y revisa los documentos                                                                                 |
| 3                                                                                                                                                                                    | Encargado de Área Financiera | Procede a liquidar el vale<br>SI: Presenta documentación completa, continuo paso No.4<br>NO: Retorna paso No.1 |
| 4                                                                                                                                                                                    | Encargado de Área Financiera | Con la papelería en orden, liquida el vale.                                                                    |
|                                                                                                                                                                                      |                              | FIN                                                                                                            |

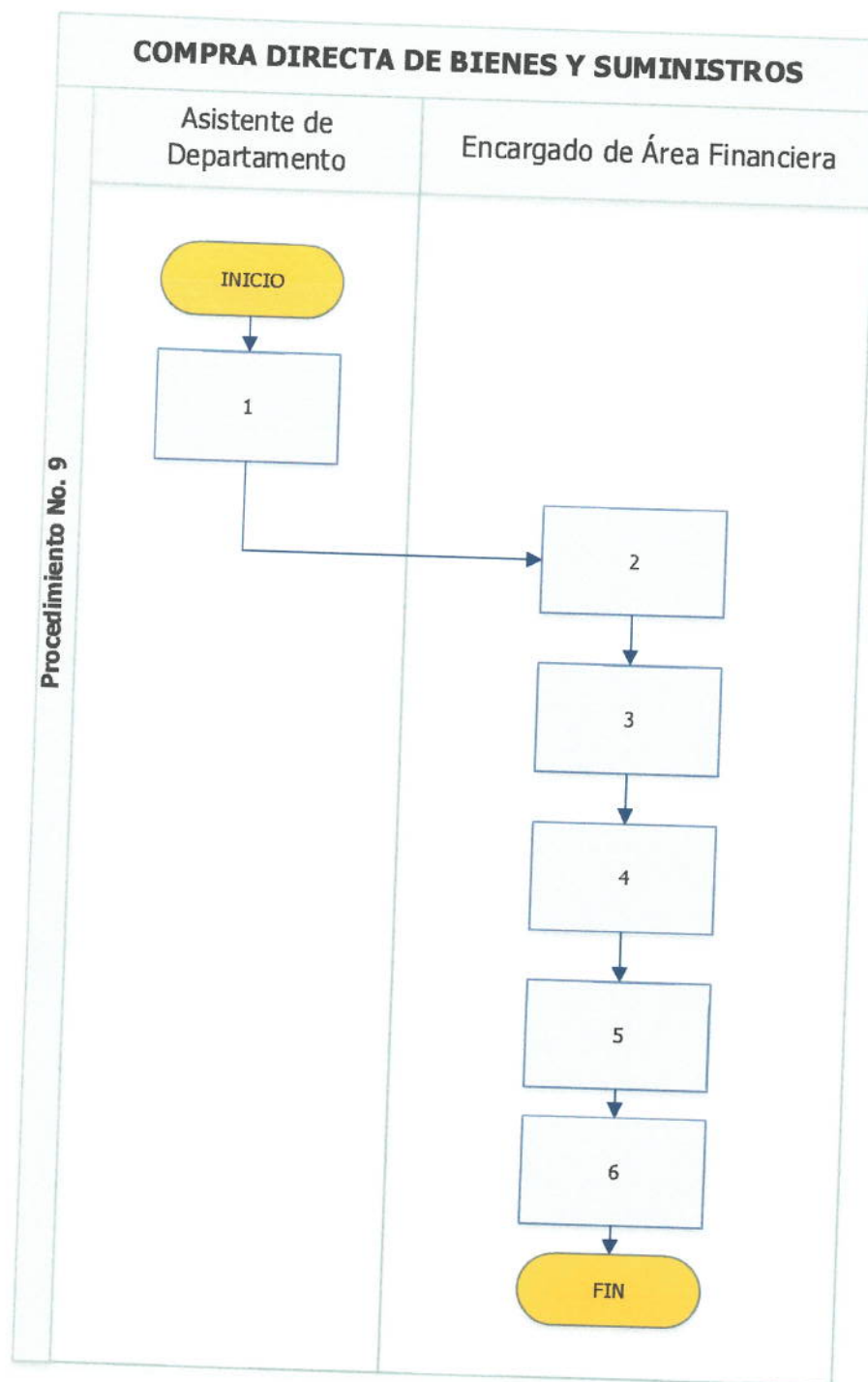
**DIAGRAMA DE FLUJO**



**10.9 COMPRA DIRECTA DE BIENES Y SUMINISTROS**

|                                                                                                                                                                                      |                              |                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA<br/>PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA</b>                                                                                                          |                              | <b>No.09</b>                                                                                                                                                  |
| <b>COMPRA DIRECTA DE BIENES Y SUMINISTROS</b>                                                                                                                                        |                              |                                                                                                                                                               |
| <b>Objetivo:</b> Disponer oportunamente de los bienes y suministros adquiridos con fondo rotativo                                                                                    |                              |                                                                                                                                                               |
| <b>Normas específicas:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 45</li><li>• Acuerdo No. 025-2016</li><li>• Acuerdo No. 024-2016</li></ul> |                              |                                                                                                                                                               |
| <b>Responsable:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Asistente de Departamento</li><li>• Técnico Administrativo-Financiero –TAF-</li><li>• Jefe de Departamento</li></ul>     |                              |                                                                                                                                                               |
| <b>Paso No.</b>                                                                                                                                                                      | <b>Puesto funcional</b>      | <b>Descripción</b>                                                                                                                                            |
|                                                                                                                                                                                      |                              | <b>INICIO</b>                                                                                                                                                 |
| 1                                                                                                                                                                                    | Asistente de Departamento    | Presenta ante el Encargado de Área Financiera, solicitud de compra de bien o suministro, adjuntado cotización debidamente autorizada por Jefe de Departamento |
| 2                                                                                                                                                                                    | Encargado de Área Financiera | Recibe solicitud, revisa y verifica su conformidad con el Reglamento de manejo de fondo rotativo, además de asegurarse que haya disponibilidad financiera     |
| 3                                                                                                                                                                                    | Encargado de Área Financiera | Avisa al interesado sobre la situación                                                                                                                        |
| 4                                                                                                                                                                                    | Encargado de Área Financiera | TODO EN ORDEN<br>Confirma cotización y realiza compra                                                                                                         |
| 5                                                                                                                                                                                    | Encargado de Área Financiera | Realiza la compra del bien solicitado y lo entrega para el registro correspondiente                                                                           |
| 6                                                                                                                                                                                    | Encargado de Área Financiera | Avisa al solicitante que el producto se encuentra en condiciones para ser retirado                                                                            |
|                                                                                                                                                                                      |                              | <b>FIN</b>                                                                                                                                                    |

**DIAGRAMA DE FLUJO**

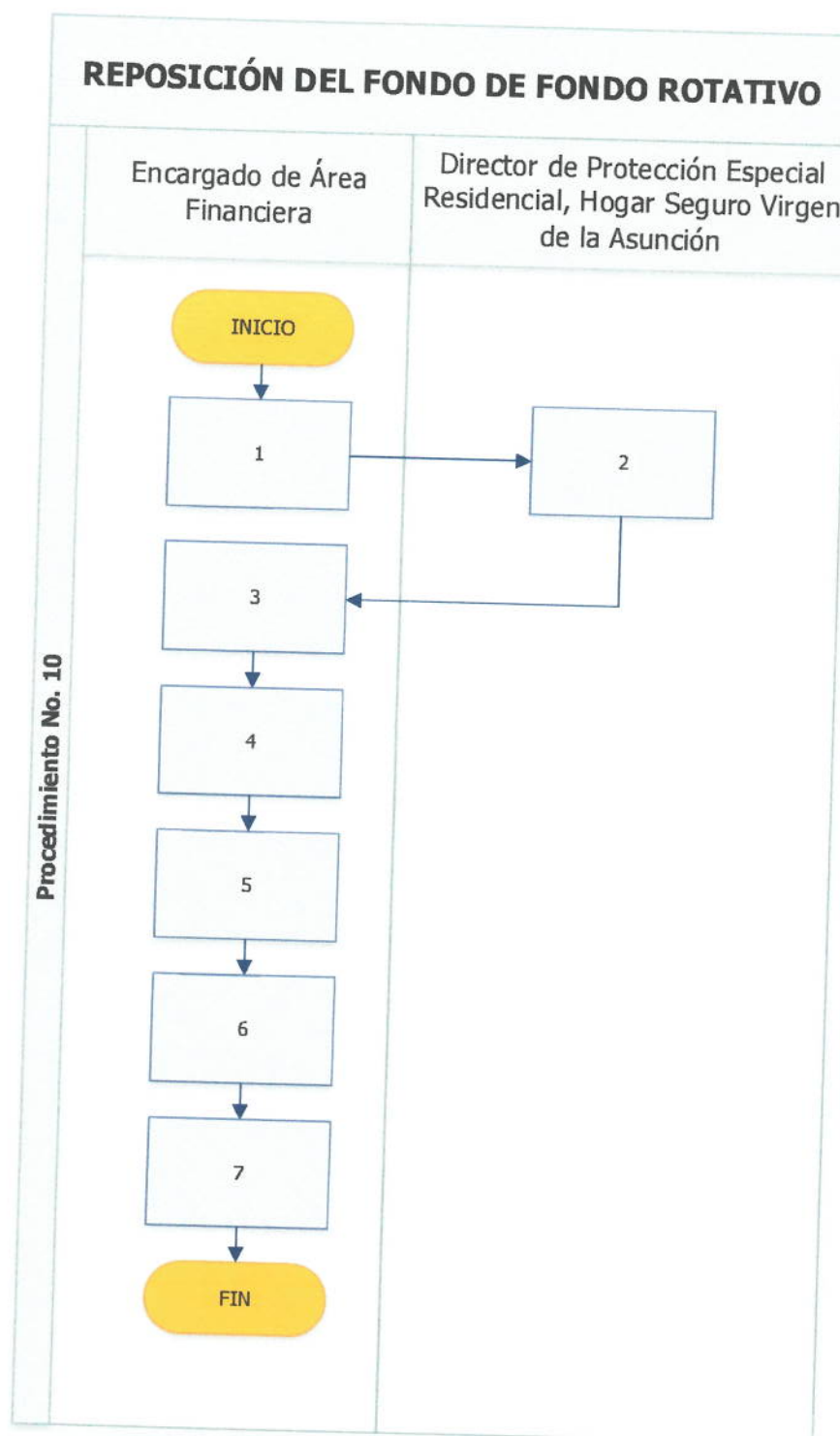




**10.10 REPOSICIÓN DEL FONDO DE FONDO ROTATIVO**

| SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA<br>PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA                                                                                                                  |                                                                                  | No.10                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| REPOSICIÓN DEL FONDO DE FONDO ROTATIVO                                                                                                                                               |                                                                                  |                                                                                                                                                                 |
| <b>Objetivo:</b> Asegurar la liquidez necesaria para poder financiar los gastos emergentes de la Dirección                                                                           |                                                                                  |                                                                                                                                                                 |
| <b>Normas específicas:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 45</li><li>• Acuerdo No. 025-2016</li><li>• Acuerdo No. 024-2016</li></ul> |                                                                                  |                                                                                                                                                                 |
| <b>Responsable:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Encargado de Área Financiera</li></ul>                                                                                   |                                                                                  |                                                                                                                                                                 |
| Paso No.                                                                                                                                                                             | Puesto funcional                                                                 | Descripción                                                                                                                                                     |
|                                                                                                                                                                                      |                                                                                  | INICIO                                                                                                                                                          |
| 1                                                                                                                                                                                    | Encargado de Área Financiera                                                     | Realiza corte de fondo rotativo y emite cheque NO NEGOCIABLE, a su nombre, para mantener el nivel de liquidez establecido.                                      |
| 2                                                                                                                                                                                    | Director de Protección Especial Residencial, Hogar Seguro Virgen de la Asunción. | Revisa, autoriza y firma cheque de reposición de fondo rotativo.                                                                                                |
| 3                                                                                                                                                                                    | Encargado de Área Financiera                                                     | Razona originales de facturas, registrando el número de folio del libro Entradas y Salidas, en el que consta que el producto fue ingresado a la Dirección       |
| 4                                                                                                                                                                                    | Encargado de Área Financiera                                                     | Elabora planillas de gasto y las integra al Sistema de Contabilidad Integrado –SICOIN-                                                                          |
| 5                                                                                                                                                                                    | Encargado de Área Financiera                                                     | Imprime, identifica y rotula planillas de gasto                                                                                                                 |
| 6                                                                                                                                                                                    | Encargado de Área Financiera                                                     | Envía a la Dirección Financiera de la SBS, originales de las planillas de gasto acompañadas por las facturas que amparan los gastos, para revisión y aprobación |
| 7                                                                                                                                                                                    | Encargado de Área Financiera                                                     | Registra y archiva fotocopia de las planillas de gasto y facturas enviadas                                                                                      |
|                                                                                                                                                                                      |                                                                                  | FIN                                                                                                                                                             |

**DIAGRAMA DE FLUJO**

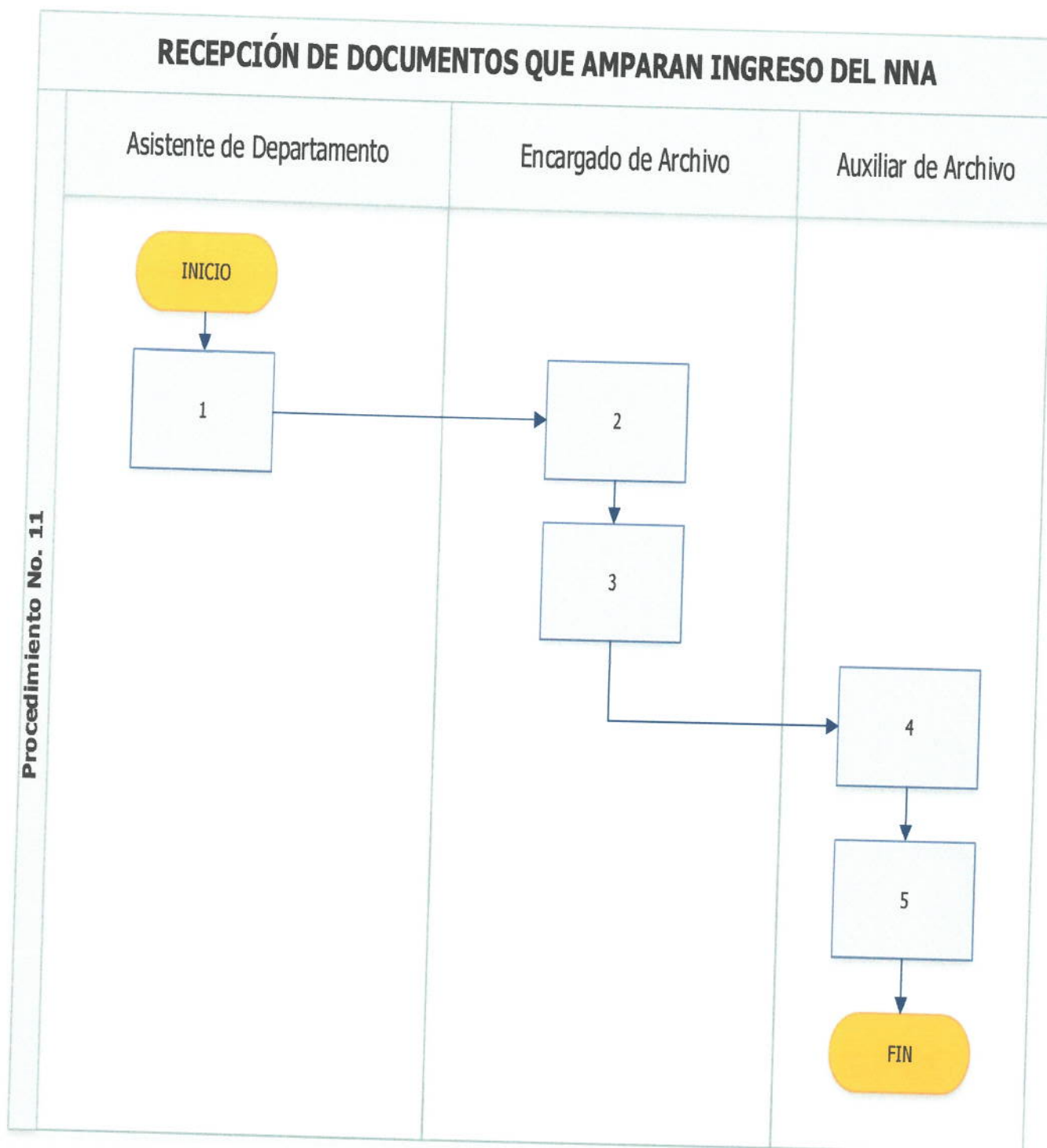


**10.11 RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS QUE AMPARAN INGRESO DEL NNA**

|                                                                                                                                                                                                                                                                             |                           |                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA<br/>PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA</b>                                                                                                                                                                                                 |                           | <b>No. 11</b>                                                                                                  |
| <b>RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS QUE AMPARAN INGRESO DEL<br/>NNA</b>                                                                                                                                                                                                              |                           |                                                                                                                |
| <b>Objetivo:</b> Mediante el cumplimiento del procedimiento establecido en este proceso, sistematizar control y registro de documentos que ingresan a la Unidad                                                                                                             |                           |                                                                                                                |
| <b>Normas específicas:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Decreto No. 27-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección I. Artículo 9</li><li>Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 45</li></ul> |                           |                                                                                                                |
| <b>Responsable:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Asistente de Jefatura</li><li>Encargado de Archivo</li><li>Auxiliar de Archivo</li></ul>                                                                                                                          |                           |                                                                                                                |
| <b>Paso No.</b>                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>Puesto funcional</b>   | <b>Descripción</b>                                                                                             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                             |                           | INICIO                                                                                                         |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                           | Asistente de Departamento | Entrega a la Unidad de Archivo, documentos de ingreso de los NNA, anexando informe de evaluación inicial       |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                           | Encargado de Archivo      | Recibe y registra ingreso de documentos en formato de recepción de documentos, firmando constancia de recibido |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                           | Encargado de Archivo      | Actualiza base de datos e inventario general de expedientes y lo asigna al Auxiliar de archivo que corresponda |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                           | Auxiliar de Archivo       | Registra ingreso del NNA y abre expediente                                                                     |
| 5                                                                                                                                                                                                                                                                           | Auxiliar de Archivo       | Realiza ubicación física del expediente, según el orden que corresponda                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                             |                           | FIN                                                                                                            |



**DIAGRAMA DE FLUJO**

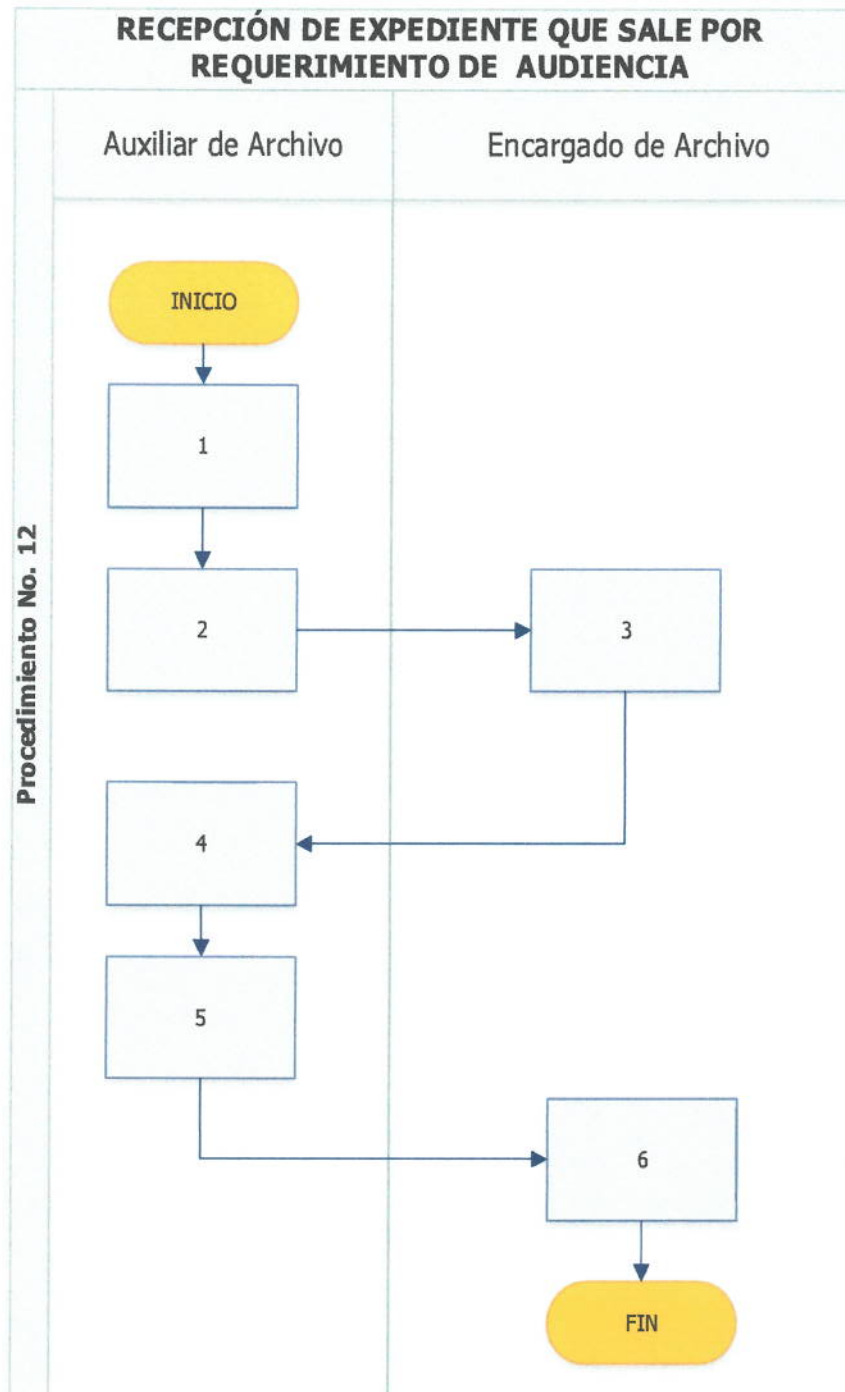




**10.12 RECEPCIÓN DE EXPEDIENTE QUE SALE POR REQUERIMIENTO DE AUDIENCIA**

|                                                                                                                                                                                                                                                                      |                      |                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA<br>PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA                                                                                                                                                                                                  |                      | No.12                                                                    |
| RECEPCIÓN DE EXPEDIENTE QUE SALE POR REQUERIMIENTO<br>DE AUDIENCIA                                                                                                                                                                                                   |                      |                                                                          |
| Objetivo: Mediante el cumplimiento del procedimiento establecido en este proceso, sistematizar control y registro de documentos que ingresan a la Unidad                                                                                                             |                      |                                                                          |
| Normas específicas: <ul style="list-style-type: none"><li>Decreto No. 27-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección I. Artículo 9</li><li>Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 45</li></ul> |                      |                                                                          |
| Responsable: <ul style="list-style-type: none"><li>Encargado de Archivo</li><li>Auxiliar de Archivo</li></ul>                                                                                                                                                        |                      |                                                                          |
| Paso No.                                                                                                                                                                                                                                                             | Puesto funcional     | Descripción                                                              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                      |                      | INICIO                                                                   |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                    | Auxiliar de Archivo  | Recibe y revisa expediente                                               |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                    | Auxiliar de Archivo  | Informa a Encargado de Archivo sobre el estatus actual del NNA           |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                    | Encargado de Archivo | Actualiza base de datos                                                  |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                    | Auxiliar de Archivo  | Registra ingreso de expediente y firma de recibido                       |
| 5                                                                                                                                                                                                                                                                    | Auxiliar de Archivo  | Realiza ubicación física, según orden que corresponda                    |
| 6                                                                                                                                                                                                                                                                    | Encargado de Archivo | Procede de acuerdo al procedimiento No. 18 (SE DA DE BAJA DE EXPEDIENTE) |
|                                                                                                                                                                                                                                                                      |                      | FIN                                                                      |

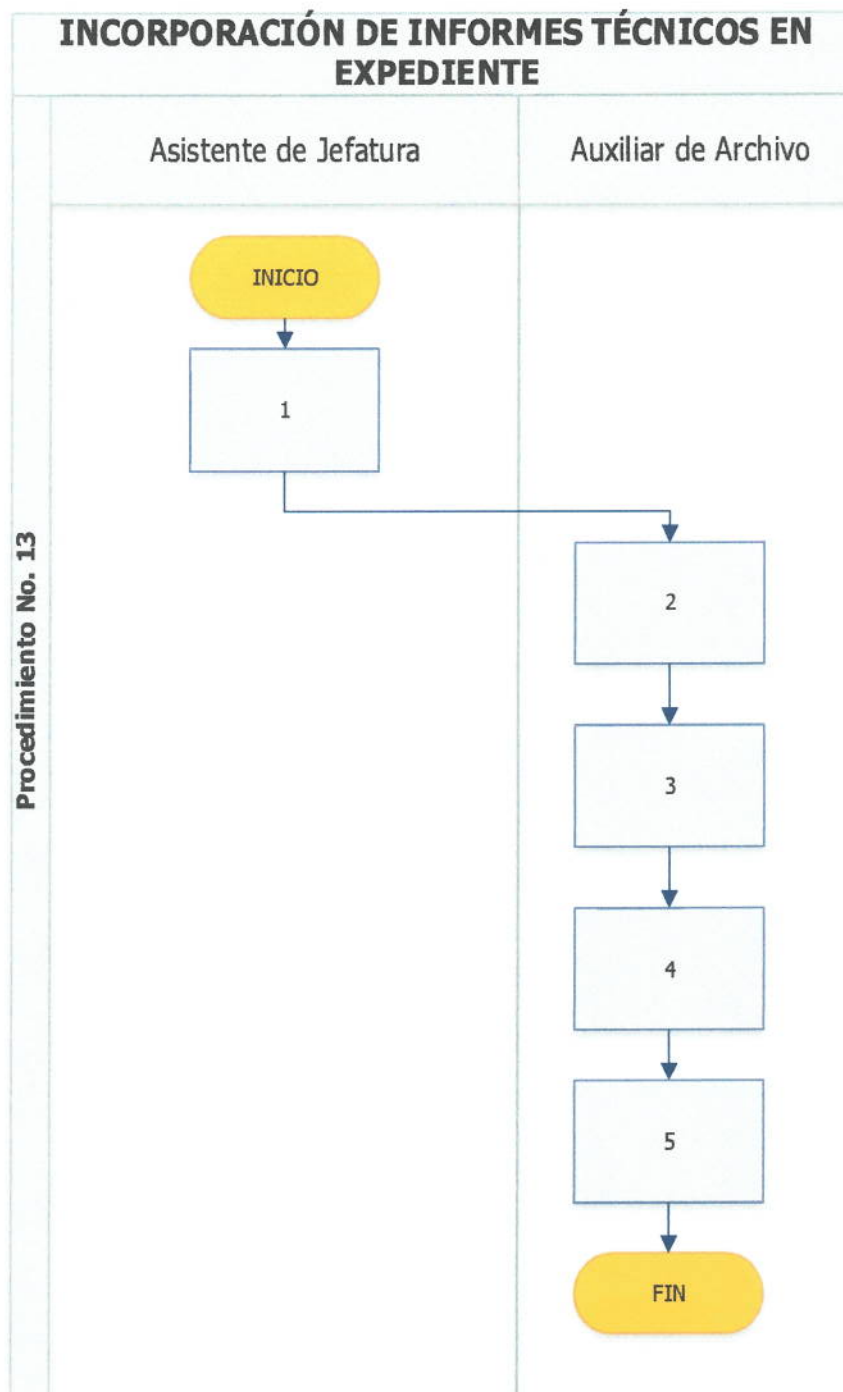
**DIAGRAMA DE FLUJO**



### 10.13 INCORPORACIÓN DE INFORMES TÉCNICOS EN EXPEDIENTE

| <b>SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA<br/>PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA</b>                                                                                                                                                                                                    |                         | <b>NO. 13</b>                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>INCORPORACIÓN DE INFORMES TÉCNICOS EN EXPEDIENTE</b>                                                                                                                                                                                                                        |                         |                                                                                                     |
| <b>Objetivo:</b> Mediante el cumplimiento del procedimiento establecido en este proceso, sistematizar control y registro de documentos que ingresan y salen de la Unidad                                                                                                       |                         |                                                                                                     |
| <b>Normas específicas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Decreto No. 27-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección I. Artículo 9</li> <li>Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 45</li> </ul> |                         |                                                                                                     |
| <b>Políticas:</b><br>La atención especializada que se brinda a los NNA, debe estar basada en una gestión de calidad                                                                                                                                                            |                         |                                                                                                     |
| <b>Responsable:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Asistente de Jefatura</li> <li>Auxiliar de Archivo</li> </ul>                                                                                                                                                       |                         |                                                                                                     |
| <b>Paso No.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>Puesto funcional</b> | <b>Descripción</b>                                                                                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                |                         | INICIO                                                                                              |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                              | Asistente de Jefatura   | Traslada informes técnicos a la Unidad de Archivo                                                   |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                              | Auxiliar de Archivo     | Recibe informes                                                                                     |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                              | Auxiliar de Archivo     | Firma de conformidad la recepción                                                                   |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                              | Auxiliar de archivo     | Clasifica informes, folia informes técnicos, identifica expediente y los incorpora en el expediente |
| 5                                                                                                                                                                                                                                                                              | Auxiliar de Archivo     | Archiva expediente                                                                                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                |                         | FIN                                                                                                 |

**DIAGRAMA DE FLUJO**

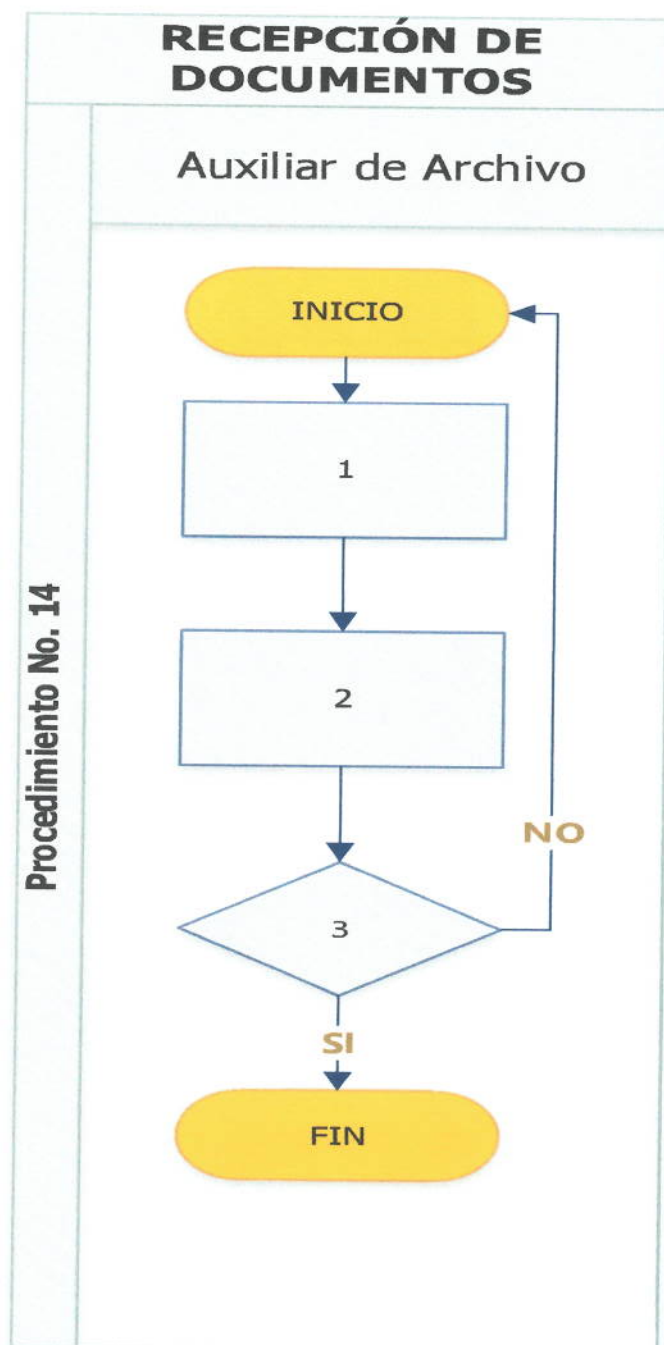




#### 10.14 RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS

| SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA<br>PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA                                                                                                                                                                                                            |                     | No.14                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS                                                                                                                                                                                                                                                        |                     |                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Objetivo:</b> Mediante el cumplimiento del procedimiento establecido en este proceso, sistematizar control y registro de documentos que ingresan a la Unidad                                                                                                                |                     |                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Normas específicas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Decreto No. 27-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección I. Artículo 9</li> <li>Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 45</li> </ul> |                     |                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Responsable:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Auxiliar de Archivo</li> </ul>                                                                                                                                                                                      |                     |                                                                                                                                                                                                                              |
| Paso No.                                                                                                                                                                                                                                                                       | Puesto funcional    | Descripción                                                                                                                                                                                                                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                |                     | INICIO                                                                                                                                                                                                                       |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                              | Auxiliar de Archivo | Recibe documento y otorga constancia de recibido (sello y firma)                                                                                                                                                             |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                              | Auxiliar de Archivo | Clasifica, asigna registra número de entrada al documento recibido                                                                                                                                                           |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                              | Auxiliar de Archivo | <p>SI: ES INFORME EVALUATIVO<br/>Incorpora éste en el expediente respectivo FIN</p> <p>NO: SON INFORMES EVALUATIVOS<br/>Distribuye y entrega documentos al personal de la Unidad según corresponda<br/>Retorna paso No.1</p> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                |                     | FIN                                                                                                                                                                                                                          |

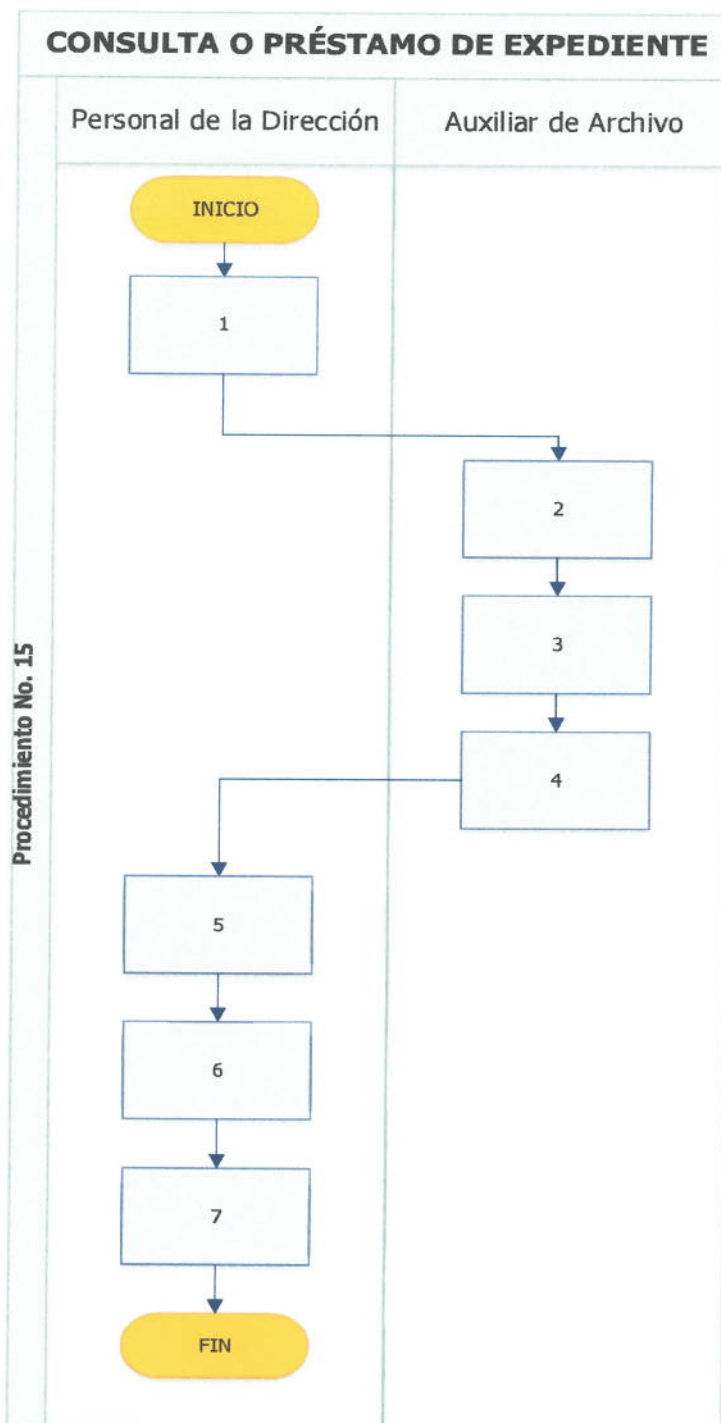
DIAGRAMA DE FLUJO



### 10.15 CONSULTA O PRÉSTAMO DE EXPEDIENTE

|                                                                                                                                                                                                                                                                      |                          |                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA<br>PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA                                                                                                                                                                                                  |                          | No.15                                                                                 |
| CONSULTA O PRÉSTAMO DE EXPEDIENTE                                                                                                                                                                                                                                    |                          |                                                                                       |
| Objetivo: Mediante el cumplimiento del procedimiento establecido en este proceso, atender con eficiencia solicitudes de consulta o préstamo de expedientes                                                                                                           |                          |                                                                                       |
| Normas específicas: <ul style="list-style-type: none"><li>Decreto No. 27-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección I. Artículo 9</li><li>Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 45</li></ul> |                          |                                                                                       |
| Responsable: <ul style="list-style-type: none"><li>Auxiliar de Archivo</li><li>Personal de la Dirección de Protección Especial Residencial Hogar Seguro Virgen de la Asunción</li></ul>                                                                              |                          |                                                                                       |
| Paso No.                                                                                                                                                                                                                                                             | Puesto funcional         | Descripción                                                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                      |                          | INICIO                                                                                |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                    | Personal de la Dirección | Se presenta ante la Unidad de Archivo, solicitando préstamo o consulta de expediente. |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                    | Auxiliar de Archivo      | Verifica la disponibilidad del expediente solicitado                                  |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                    | Auxiliar de Archivo      | Entrega expediente solicitado                                                         |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                    | Auxiliar de Archivo      | Solicita firma de recibo de expediente en el libro respectivo                         |
| 5                                                                                                                                                                                                                                                                    | Personal de la Dirección | Verifica que sea el expediente solicitado y firma de recibido                         |
| 6                                                                                                                                                                                                                                                                    | Personal de la Dirección | Devuelve el expediente                                                                |
| 7                                                                                                                                                                                                                                                                    | Auxiliar de Archivo      | Archiva el expediente solicitado del NNA                                              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                      |                          | FIN                                                                                   |

**DIAGRAMA DE FLUJO**

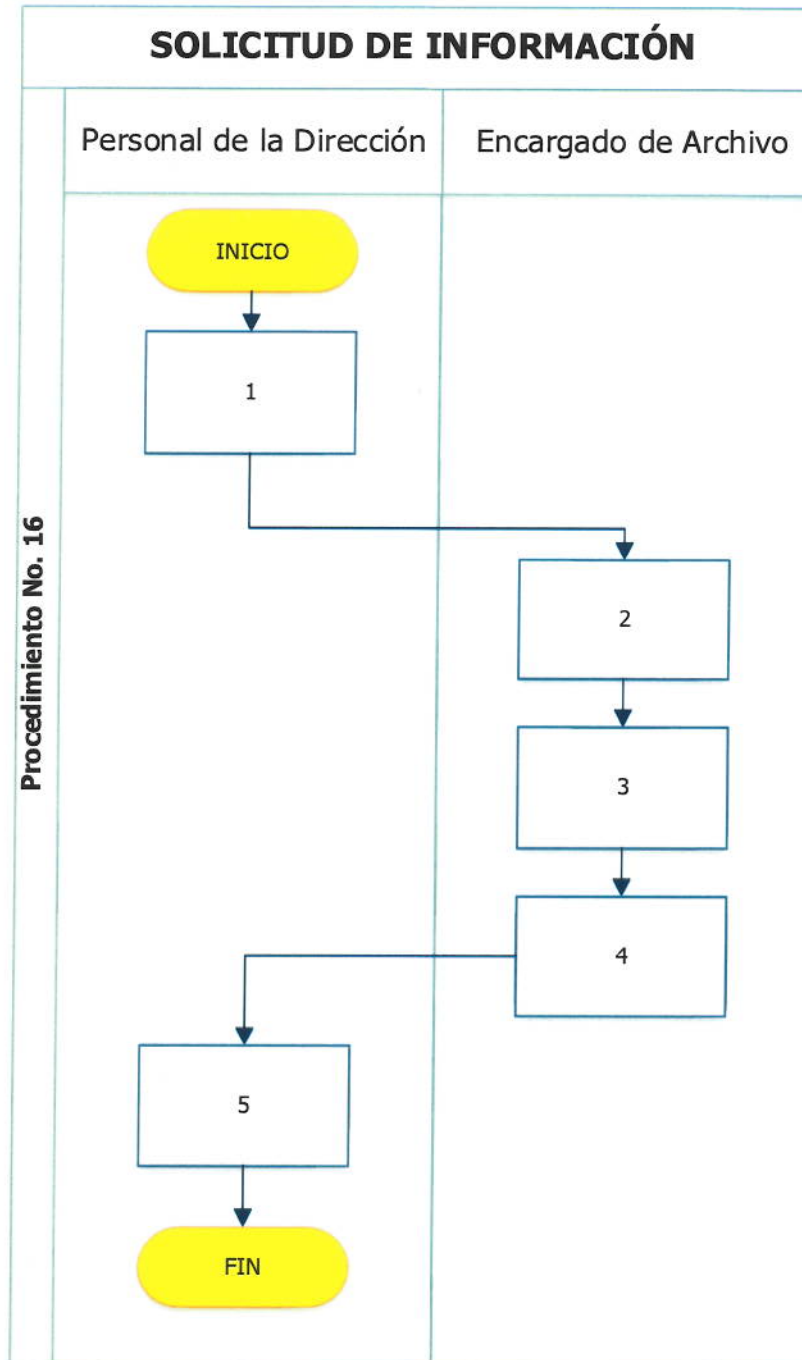




### 10.16 SOLICITUD DE INFORMACIÓN

|                                                                                                                                                                                                                                                                             |                          |                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------------------------------------------------------|
| SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA<br>PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA                                                                                                                                                                                                         |                          | No.16                                                      |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                    |                          |                                                            |
| <b>Objetivo:</b> Mediante el cumplimiento del procedimiento establecido en este proceso, atender con eficiencia solicitudes de información y datos                                                                                                                          |                          |                                                            |
| <b>Normas específicas:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Decreto No. 27-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección I. Artículo 9</li><li>Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 45</li></ul> |                          |                                                            |
| <b>Responsable:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Encargado de Archivo</li><li>Personal de la Dirección de Protección Especial Residencial, Hogar Seguro Virgen de la Asunción</li></ul>                                                                            |                          |                                                            |
| Paso No.                                                                                                                                                                                                                                                                    | Puesto funcional         | Descripción                                                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                             |                          | INICIO                                                     |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                           | Personal de la Dirección | Realiza solicitud de información                           |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                           | Encargado de Archivo     | Recibe Solicitud de Información                            |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                           | Encargado de Archivo     | Verifica la disponibilidad de la información solicitada    |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                           | Encargado de Archivo     | Proporciona información solicitada                         |
| 5                                                                                                                                                                                                                                                                           | Personal de la Dirección | Firma constancia de recibo de información, cuando requiera |
|                                                                                                                                                                                                                                                                             |                          | FIN                                                        |

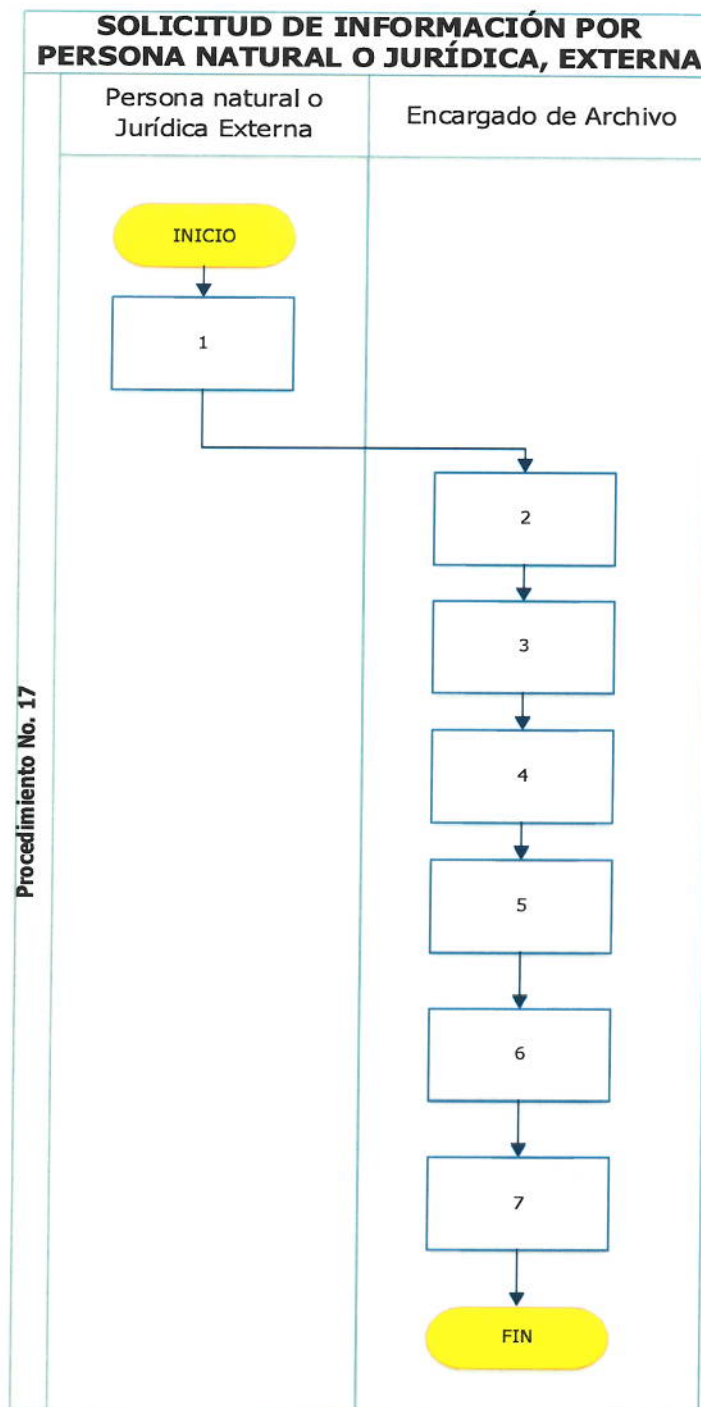
DIAGRAMA DE FLUJO



**10.17 SOLICITUD DE INFORMACIÓN POR PERSONA NATURAL O JURÍDICA, EXTERNA**

|                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                    |                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA<br/>PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA</b>                                                                                                                                                                                                 |                                    | <b>No.17</b>                                                                                                                                            |
| <b>SOLICITUD DE INFORMACIÓN POR PERSONA NATURAL O<br/>JURÍDICA EXTERNA</b>                                                                                                                                                                                                  |                                    |                                                                                                                                                         |
| <b>Objetivo:</b> Mediante el cumplimiento del procedimiento establecido en este proceso, atender con eficiencia solicitudes de información y/o datos                                                                                                                        |                                    |                                                                                                                                                         |
| <b>Normas específicas:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Decreto No. 27-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección I. Artículo 9</li><li>Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 45</li></ul> |                                    |                                                                                                                                                         |
| <b>Responsable:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Encargado de Archivo</li><li>Persona natural o jurídica</li></ul>                                                                                                                                                 |                                    |                                                                                                                                                         |
| <b>Paso No.</b>                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>Puesto funcional</b>            | <b>Descripción</b>                                                                                                                                      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                    | INICIO                                                                                                                                                  |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                           | Persona natural o Jurídica Externa | Presenta solicitud de información y/o datos, así como identificación DPI o carné extendido por la Institución que lo acredita como delegado de la misma |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                           | Encargado de Archivo               | Recibe, revisa y verifica los datos de la solicitud de información                                                                                      |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                           | Encargado de Archivo               | Verifica la disponibilidad de la información solicitada                                                                                                 |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                           | Encargado de Archivo               | Solicita autorización para proporcionar información, por parte de Dirección                                                                             |
| 5                                                                                                                                                                                                                                                                           | Encargado de Archivo               | Proporciona información solicitada                                                                                                                      |
| 6                                                                                                                                                                                                                                                                           | Encargado de Archivo               | Notifica al solicitante                                                                                                                                 |
| 7                                                                                                                                                                                                                                                                           | Encargado de Archivo               | Registra en formato respectivo                                                                                                                          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                    | FIN                                                                                                                                                     |

**DIAGRAMA DE FLUJO**

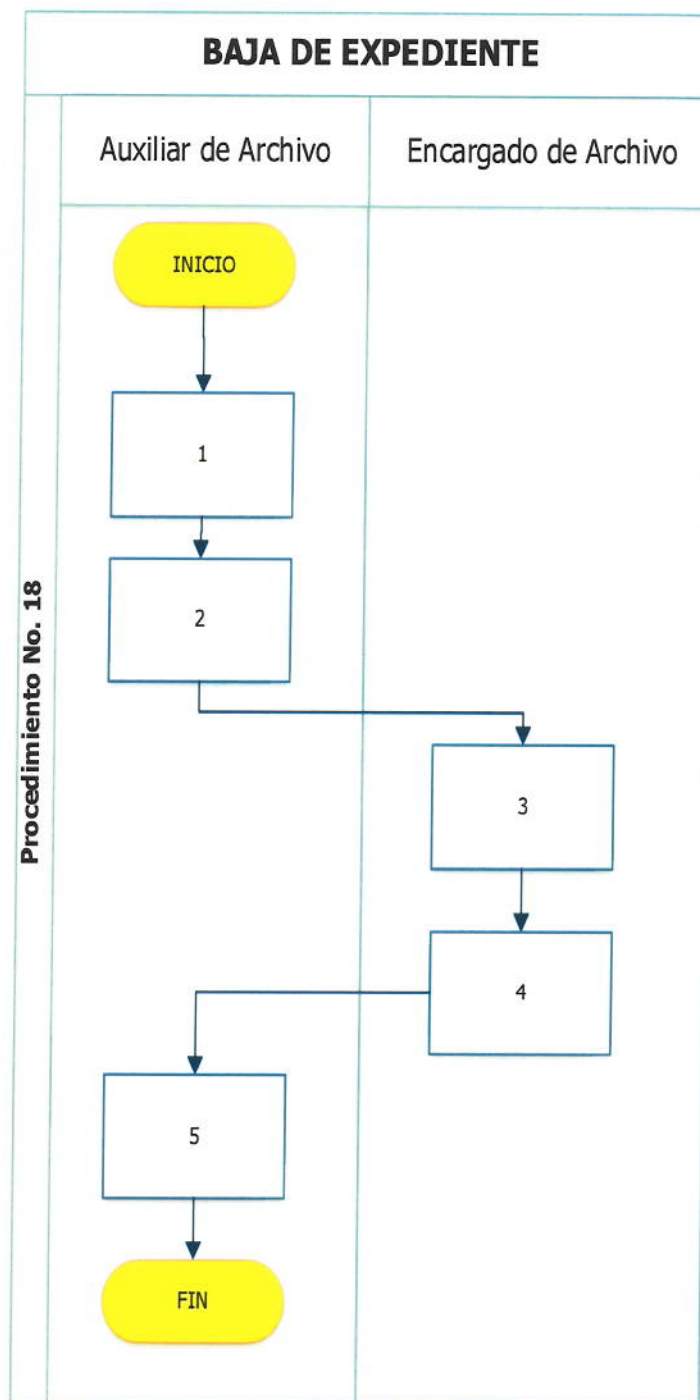




**10.18 BAJA DE EXPEDIENTE**

|                                                                                                                                                                                                                                                                             |                         |                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA<br/>PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA</b>                                                                                                                                                                                                 |                         | <b>No.18</b>                                                                             |
| <b>BAJA DE EXPEDIENTE</b>                                                                                                                                                                                                                                                   |                         |                                                                                          |
| <b>Objetivo:</b> Mediante el cumplimiento del procedimiento establecido en este proceso, mantener de forma actualizada y ordenada la documentación que se encuentra bajo la guarda de la unidad                                                                             |                         |                                                                                          |
| <b>Normas específicas:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Decreto No. 27-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección I. Artículo 9</li><li>Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 45</li></ul> |                         |                                                                                          |
| <b>Responsable:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Encargado de Archivo y Digitación</li><li>Auxiliar de Administrativo</li></ul>                                                                                                                                    |                         |                                                                                          |
| <b>Paso No.</b>                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>Puesto funcional</b> | <b>Descripción</b>                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                             |                         | INICIO                                                                                   |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                           | Auxiliar de Archivo     | CUANDO EL NNA EGRESA DEL HOGAR<br>Identifica el expediente para proceder a darle de baja |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                           | Auxiliar de Archivo     | Lo traslada al Encargado de Archivo y Digitación                                         |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                           | Encargado de Archivo    | Descarga el expediente del sistema general y asigna código de pasivo                     |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                           | Encargado de Archivo    | Entrega el expediente al Auxiliar de Archivo                                             |
| 5                                                                                                                                                                                                                                                                           | Auxiliar de Archivo     | Recibe, organiza, etiqueta, codifica y lo trasfiere al archivo de pasivos                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                             |                         | FIN                                                                                      |

**DIAGRAMA DE FLUJO**



### 10.19 INDUCCIÓN AL PERSONAL DE NUEVO INGRESO

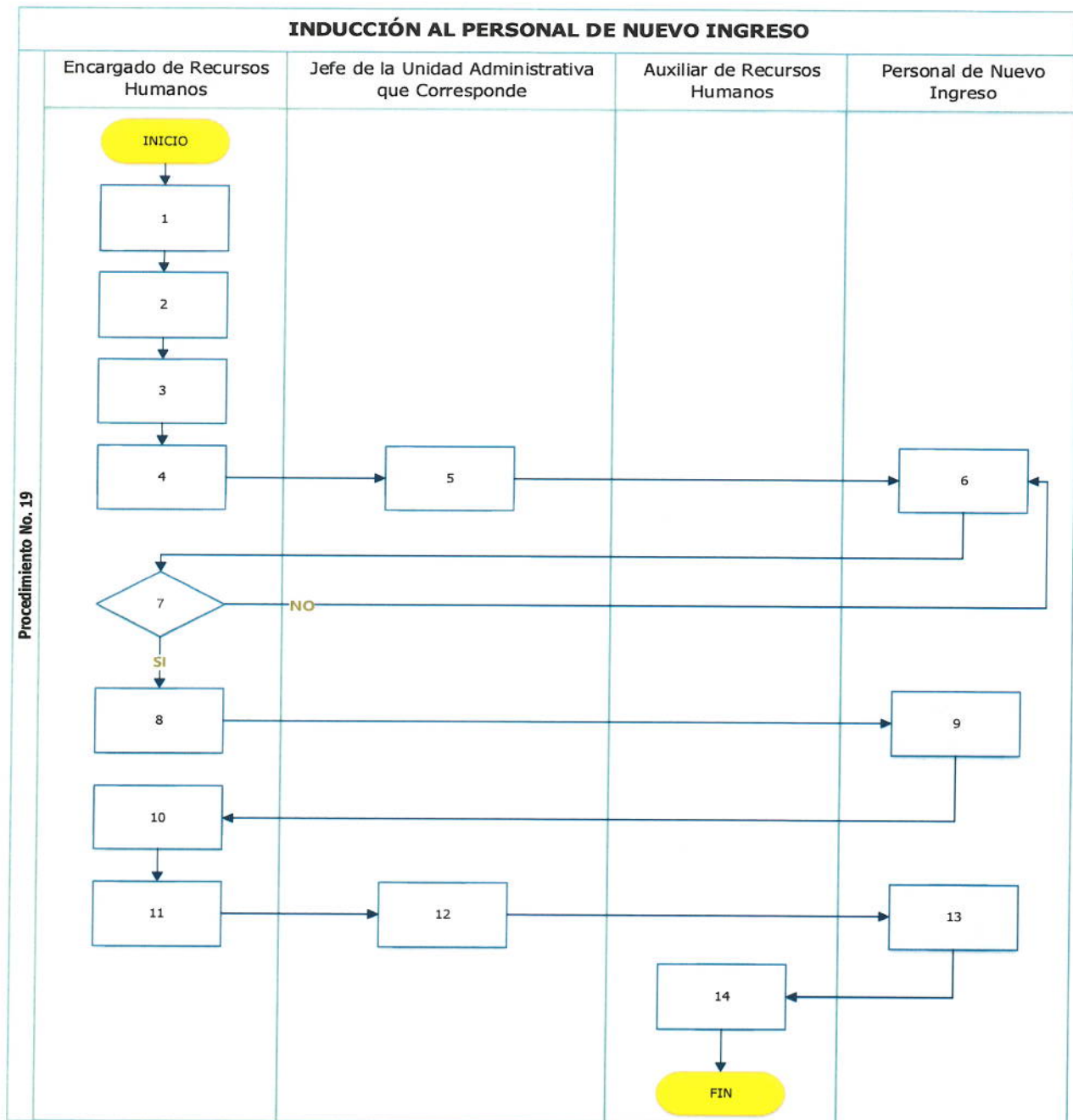
| SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA                                                                                                                                                                                                            |                                                  | No.19                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| INDUCCIÓN AL PERSONAL DE NUEVO INGRESO                                                                                                                                                                                                                                      |                                                  |                                                                                                                                     |
| <b>Objetivo:</b> Proporcionar al personal de nuevo ingreso la información general sobre la misión, visión, estructura organizacional, así como de las políticas y lineamientos internos de la Dirección                                                                     |                                                  |                                                                                                                                     |
| <b>Normas específicas:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Decreto No. 27-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección I. Artículo 9</li><li>Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 45</li></ul> |                                                  |                                                                                                                                     |
| <b>Responsable:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Encargado de Recursos Humanos</li><li>Jefe de unidad administrativa</li><li>Personal de nuevo ingreso</li></ul>                                                                                                   |                                                  |                                                                                                                                     |
| Paso No.                                                                                                                                                                                                                                                                    | Puesto funcional                                 | Descripción                                                                                                                         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                  | INICIO                                                                                                                              |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                           | Encargado de Recursos Humanos                    | Recibe notificación de la Dirección de Recursos Humanos de la SBS, sobre la contratación o traslado de personal                     |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                           | Encargado de Recursos Humanos                    | Integra el material que se entregará al personal de nuevo ingreso (acta de posesión de puesto, atribuciones del cargo, entre otras) |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                           | Encargado de Recursos Humanos                    | Ingresa la información en la base de datos                                                                                          |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                           | Encargado de Recursos Humanos                    | Notifica ingreso de personal (nombre y fecha) al jefe de la unidad administrativa que corresponda, según la contratación            |
| 5                                                                                                                                                                                                                                                                           | Jefe de la unidad administrativa que corresponde | Prepara tarjeta interna de responsabilidad                                                                                          |
| 6                                                                                                                                                                                                                                                                           | Personal de nuevo ingreso                        | Presenta documento oficial que acredita su ingreso y curriculum vitae                                                               |
| 7                                                                                                                                                                                                                                                                           | Encargado de Recursos Humanos                    | Recibe documentos y verifica que todo esté en orden<br>SI: Continúa paso No. 8<br>NO: Retorna paso No. 6                            |
| 8                                                                                                                                                                                                                                                                           | Encargado de Recursos Humanos                    | Entrega documento con las atribuciones correspondiente al cargo que desempeñará                                                     |
| 9                                                                                                                                                                                                                                                                           | Personal de nuevo ingreso                        | Recibe y lee los documentos                                                                                                         |



|    |                                                  |                                                                                                                             |
|----|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10 | Encargado de Recursos Humanos                    | Conduce a la persona contratada, para presentarlo ante el Director                                                          |
| 11 | Encargado de Recursos Humanos                    | Traslada a la persona contratada, a la unidad administrativa que corresponda, presentándolo ante el Jefe inmediato superior |
| 12 | Jefe de la unidad administrativa que corresponde | Se presenta, la ubica físicamente y le entrega mobiliario y útiles a utilizar en el desempeño de sus labores                |
| 13 | Personal de nuevo ingreso                        | Firma de conformidad en tarjeta de responsabilidad interna cuando corresponda                                               |
| 14 | Auxiliar de Recursos Humanos                     | Ingresa el nuevo personal a la base de datos                                                                                |
|    |                                                  | FIN                                                                                                                         |



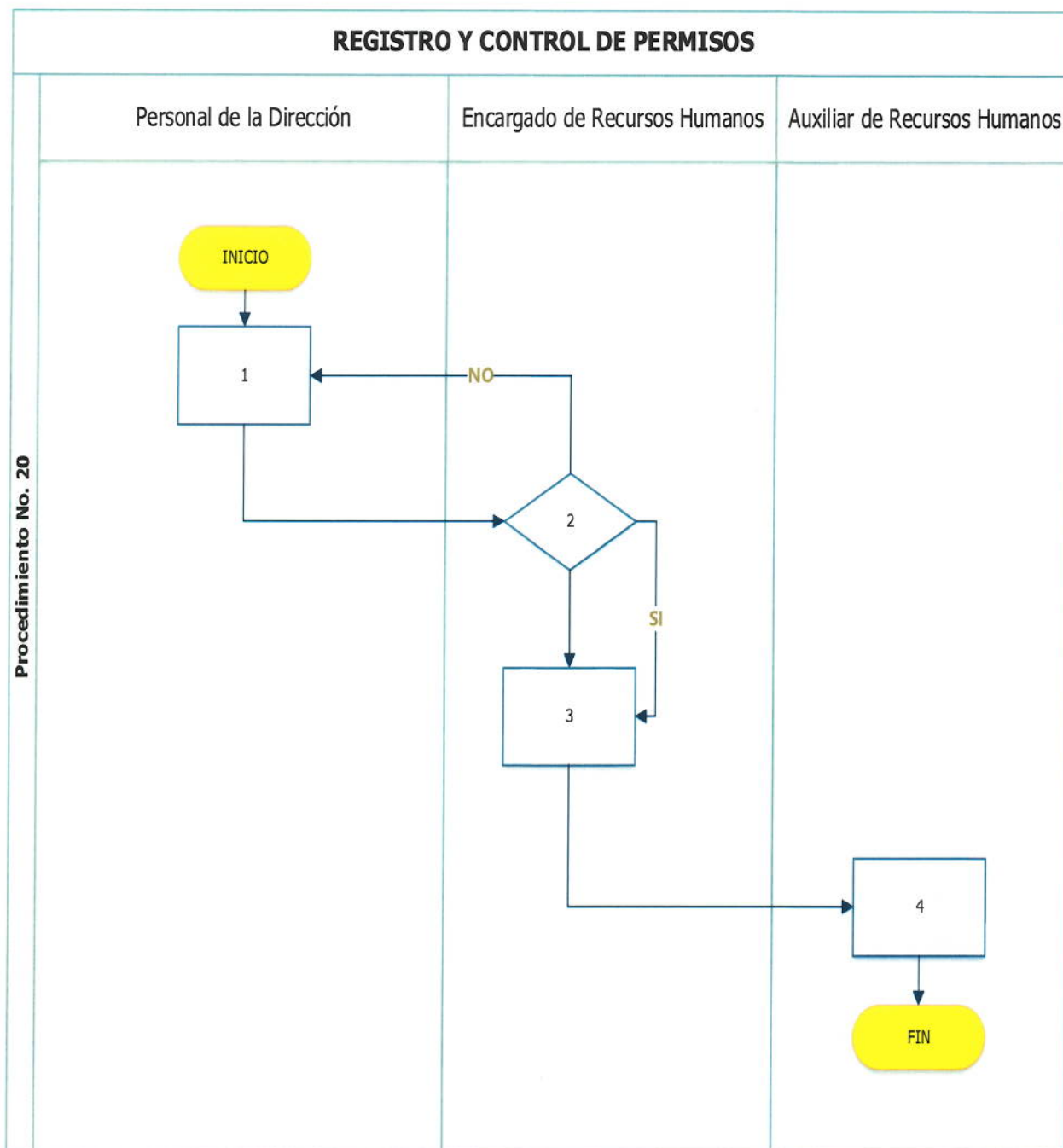
DIAGRAMA DE FLUJO



## 10.20 REGISTRO Y CONTROL DE PERMISOS

| SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA<br>PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA                                                                                                                                                                                                         |                               | No.20                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| REGISTRO Y CONTROL DE PERMISOS                                                                                                                                                                                                                                              |                               |                                                                                                                                      |
| <b>Objetivo:</b> Controlar los permisos de ausencia autorizados al personal en horario laboral, por comisiones o salidas oficiales o por permisos que por norma le correspondan                                                                                             |                               |                                                                                                                                      |
| <b>Normas específicas:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Decreto No. 27-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección I. Artículo 9</li><li>Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 45</li></ul> |                               |                                                                                                                                      |
| <b>Responsable:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Encargado de Recursos Humanos</li><li>Personal de la Dirección</li></ul>                                                                                                                                          |                               |                                                                                                                                      |
| Paso No.                                                                                                                                                                                                                                                                    | Puesto funcional              | Descripción                                                                                                                          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                             |                               | INICIO                                                                                                                               |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                           | Personal de la Dirección.     | Llena formato de permiso de ausencia, solicita visto bueno del Jefe inmediato superior y lo presenta a la unidad de Recursos Humanos |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                           | Encargado de Recursos Humanos | Recibe formato de permiso de ausencia<br>SI: Completa documentos, Continúa paso No.3<br>NO: Retorna paso No.1                        |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                           | Encargado de Recursos Humanos | Realiza registro en el Sistema de Control de permisos e incidencias                                                                  |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                           | Auxiliar de Recursos Humanos  | Integra formato en archivo correspondiente                                                                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                             |                               | FIN                                                                                                                                  |

**DIAGRAMA DE FLUJO**

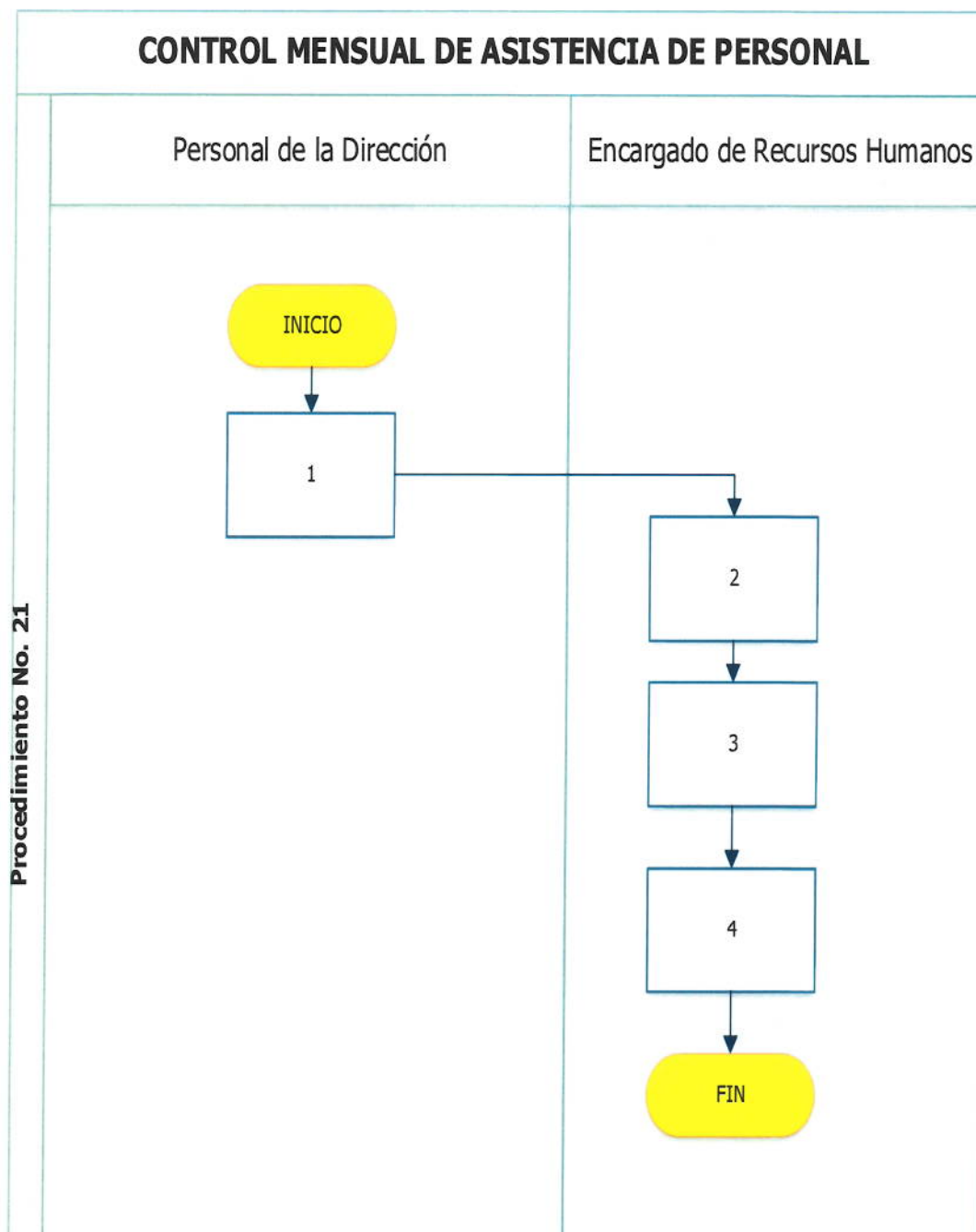


**10.21 CONTROL MENSUAL DE ASISTENCIA DE PERSONAL**

| SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA<br>PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA                                                                                                                                                                                                                                   |                               | No.21                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CONTROL MENSUAL DE ASISTENCIA DE PERSONAL                                                                                                                                                                                                                                                             |                               |                                                                                                                                       |
| <b>Objetivo:</b> Conocer las principales causas de inasistencia del personal que labora en el Hogar, para tomar las medidas correctivas en cada uno de los casos, ya sea por enfermedad, permisos, ingreso con retraso al inicio de la jornada laboral como en los períodos de descanso, entre otros. |                               |                                                                                                                                       |
| <b>Normas específicas:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Decreto No. 27-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección I. Artículo 9</li><li>Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 45</li></ul>                           |                               |                                                                                                                                       |
| <b>Responsable:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Encargado de Recursos Humanos</li></ul>                                                                                                                                                                                                     |                               |                                                                                                                                       |
| Paso No.                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Puesto funcional              | Descripción                                                                                                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                               | INICIO                                                                                                                                |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Personal de la Dirección      | Realiza registro diario de asistencia en el reloj biométrico/libro de asistencia, a lo largo de la jornada laboral o turno de trabajo |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Encargado de Recursos Humanos | EL PRIMER DÍA HÁBIL DEL MES<br>Descarga información acumulada del mes anterior, en el software informático del reloj biométrico       |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Encargado de Recursos Humanos | Obtiene la información y la traslada al sistema de la base de datos.                                                                  |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Encargado de Recursos Humanos | Verifica la información acumulada y determina que trabajadores hayan cumplido la política de asistencia                               |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                               | FIN                                                                                                                                   |



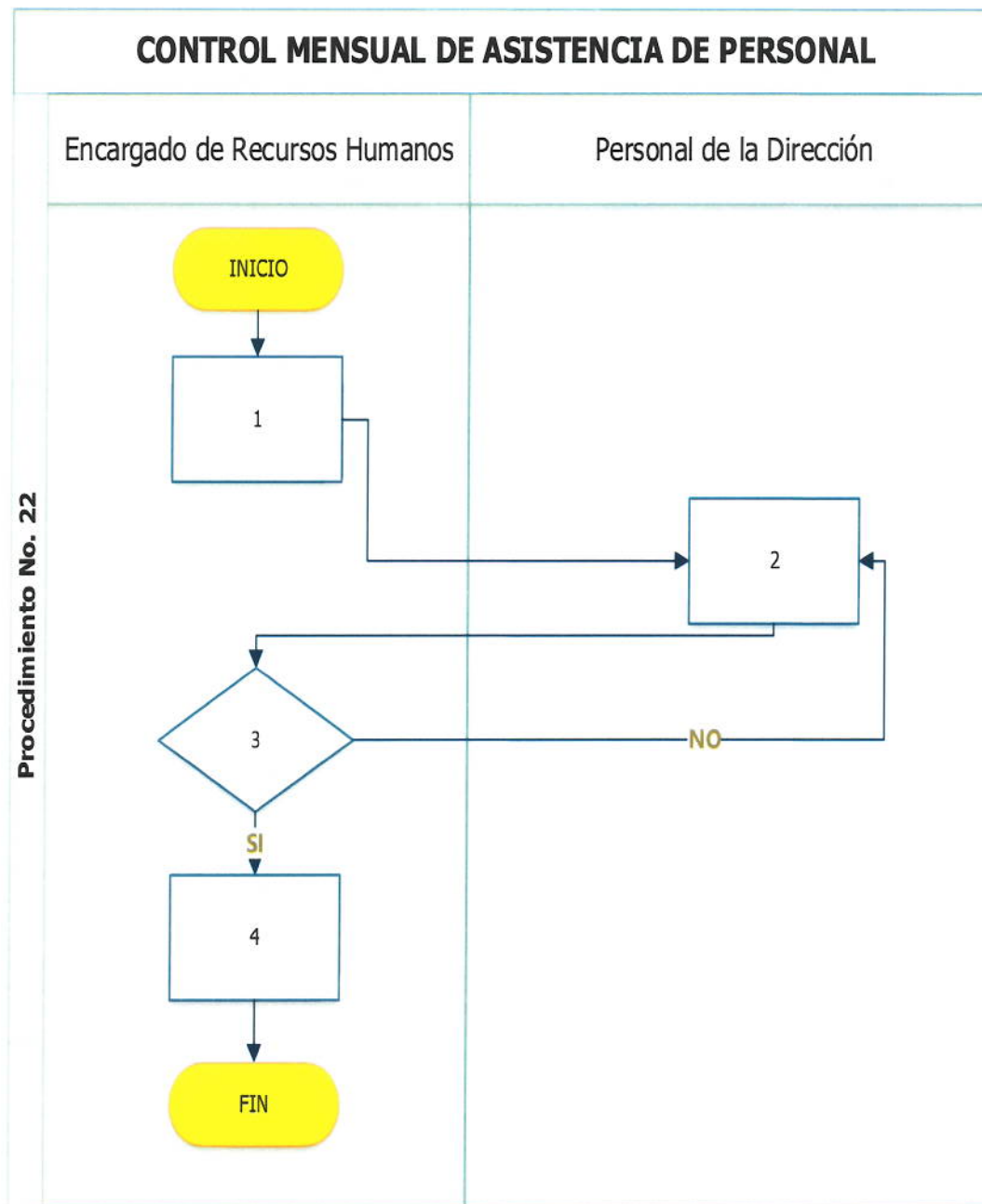
**DIAGRAMA DE FLUJO**



## 10.22 TRÁMITES EN EL IGSS

|                                                                                                                                                                                                                                                                             |                               |                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA<br/>PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA</b>                                                                                                                                                                                                 |                               | <b>No.22</b>                                                                                                                                                                     |
| <b>TRÁMITES EN EL IGSS</b>                                                                                                                                                                                                                                                  |                               |                                                                                                                                                                                  |
| <b>Objetivo:</b> Mediante el cumplimiento de este procedimiento, atender con eficiencia los derechos de los trabajadores                                                                                                                                                    |                               |                                                                                                                                                                                  |
| <b>Normas específicas:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Decreto No. 27-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección I. Artículo 9</li><li>Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 45</li></ul> |                               |                                                                                                                                                                                  |
| <b>Responsable:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Encargado de Recursos Humanos</li><li>Personal de la Dirección</li><li>Dirección de Recursos Humanos de la SBS</li></ul>                                                                                          |                               |                                                                                                                                                                                  |
| <b>Paso No.</b>                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>Puesto funcional</b>       | <b>Descripción</b>                                                                                                                                                               |
|                                                                                                                                                                                                                                                                             |                               | INICIO                                                                                                                                                                           |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                           | Encargado de Recursos Humanos | Entrega formulario al trabajador solicitante                                                                                                                                     |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                           | Personal de la Dirección      | Llena formulario y lo presenta ante el Encargado de Recursos Humanos                                                                                                             |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                           | Encargado de Recursos Humanos | Recibe, revisa formulario y lo aprueba<br>SI: completa documentos, continua paso No. 4<br>NO: Retorna paso No.2                                                                  |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                           | Encargado de Recursos Humanos | TODO CORRECTO Y CON BASE EN EL FORMATO ENTREGADO POR EL INTERESADO<br>Llena formulario dispuesto para el efecto, en el sistema de la página del IGSS y lo envía electrónicamente |
|                                                                                                                                                                                                                                                                             |                               | <b>FIN</b>                                                                                                                                                                       |

DIAGRAMA DE FLUJO

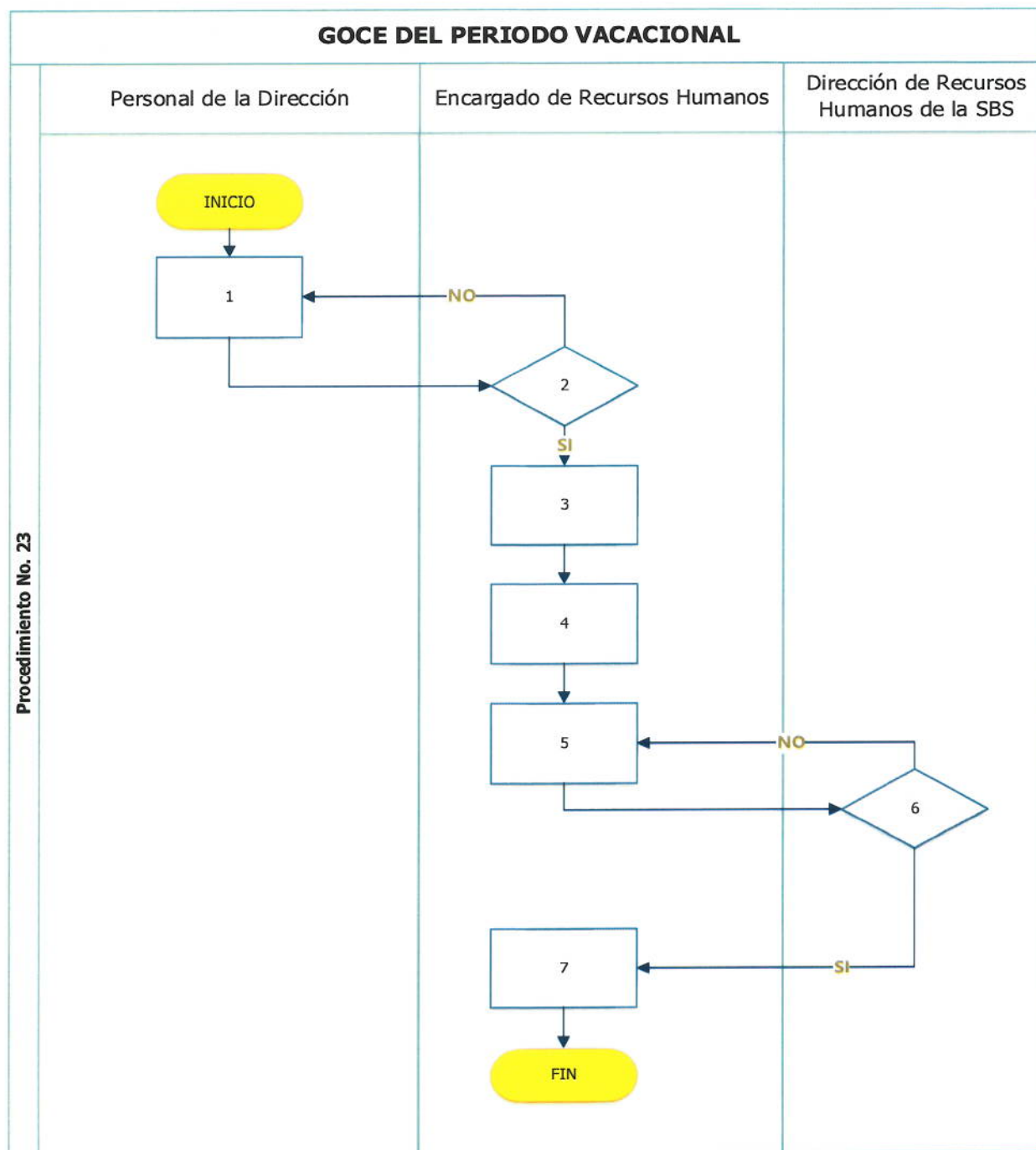


### 10.23 GOCE DEL PERIODO VACACIONAL

| SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA<br>PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                         | No.23                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GOCE DEL PERIODO VACACIONAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                         |                                                                                                                                          |
| <b>Objetivo:</b> Establecer las normas y el procedimiento a seguir para gestionar el disfrute del período vacacional del personal                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                         |                                                                                                                                          |
| <b>Normas específicas:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Decreto No. 27-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección I. Artículo 9</li><li>Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 45</li><li>LEY SOBRE DERECHO DE VACACIONES La información y documentación obtenida durante este proceso quedará sujeta al derecho de confidencialidad</li></ul> |                                         |                                                                                                                                          |
| <b>Responsable:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Personal del Hogar</li><li>Dirección de Recursos Humanos de la SBS</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                         |                                                                                                                                          |
| Paso No.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Puesto funcional                        | Descripción                                                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                         | INICIO                                                                                                                                   |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Personal de la Dirección                | CON UN MÍNIMO DE 15 DÍAS HÁBILES<br>Entrega solicitud de goce de vacaciones, debidamente llenado y visado por el jefe inmediato superior |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Encargado de Recursos Humanos           | Recibe y revisa solicitud<br>SI: Continúa paso No.3<br>NO: Retorna paso No.1                                                             |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Encargado de Recursos Humanos           | Alimenta la planilla de goce de vacaciones en el mes a que corresponda dicha solicitud                                                   |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Encargado de Recursos Humanos           | Actualiza expediente personal                                                                                                            |
| 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Encargado de Recursos Humanos           | Envía solicitud a la Dirección de Recursos Humanos de la SBS                                                                             |
| 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Dirección de Recursos Humanos de la SBS | Recibe, revisa solicitud y aprueba<br>SI: Solicitud está completa, continúa paso No.7<br>NO: Retorna paso No.5                           |
| 7                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Encargado de Recursos Humanos           | ÚLTIMA SEMANA DE CADA MES<br>Emite planilla de goce de vacaciones del mes siguiente                                                      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                         | FIN                                                                                                                                      |



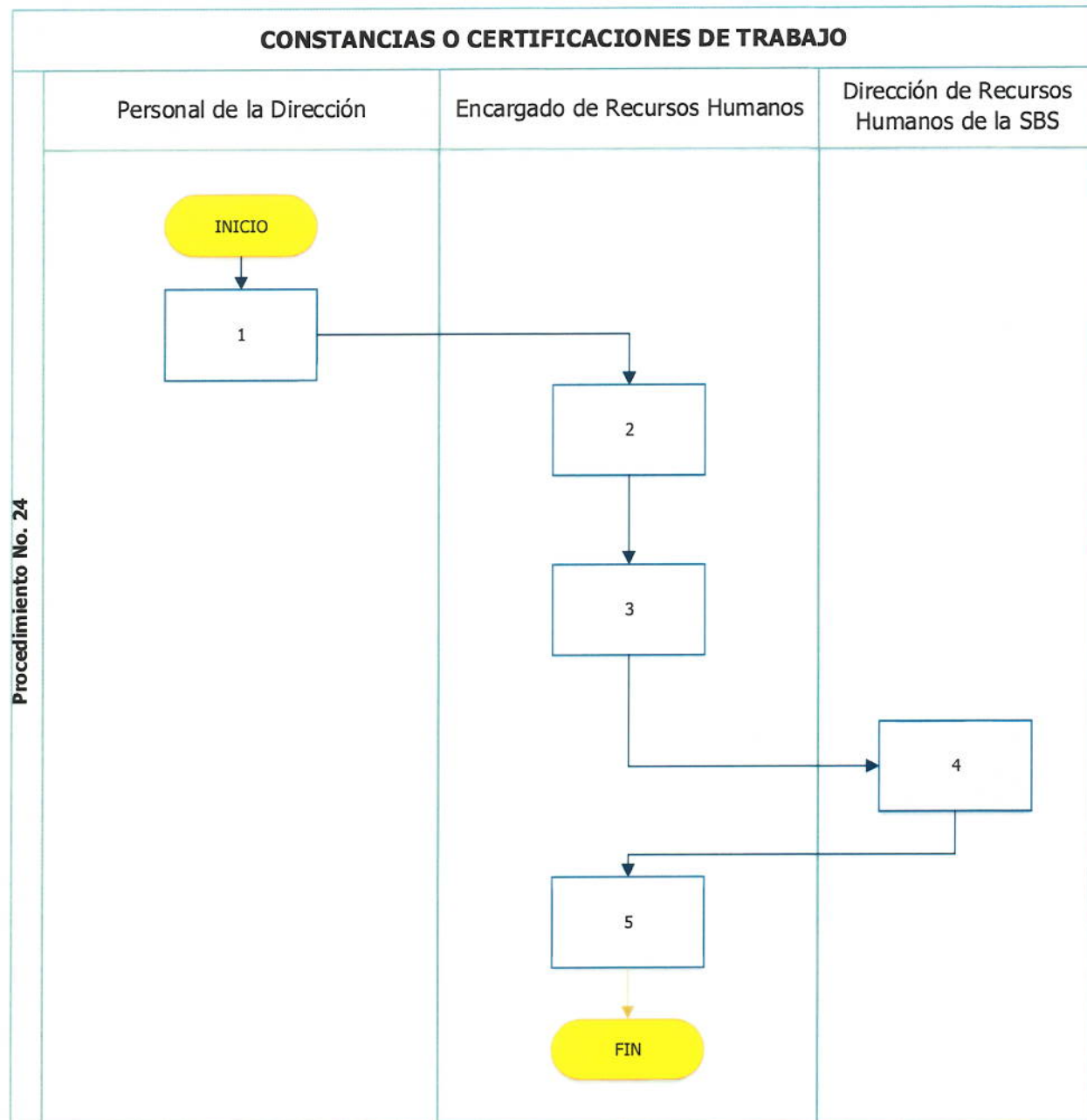
DIAGRAMA DE FLUJO



**10.24 CONSTANCIAS O CERTIFICACIONES DE TRABAJO**

| SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA<br>PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA                                                                                                                                                                                                         |                                         | No.24                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| CONSTANCIAS O CERTIFICACIONES DE TRABAJO                                                                                                                                                                                                                                    |                                         |                                                                                     |
| <b>Objetivo:</b> Atender con diligencia derechos del trabajador                                                                                                                                                                                                             |                                         |                                                                                     |
| <b>Normas específicas:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Decreto No. 27-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección I. Artículo 9</li><li>Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 45</li></ul> |                                         |                                                                                     |
| <b>Responsable:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Encargado de Recursos Humanos</li><li>Dirección de Recursos Humanos de la SBS</li></ul>                                                                                                                           |                                         |                                                                                     |
| Paso No.                                                                                                                                                                                                                                                                    | Puesto funcional                        | Descripción                                                                         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                         | INICIO                                                                              |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                           | Personal de la Dirección                | Solicita constancia o certificación de trabajo en formato establecido               |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                           | Encargado de Recursos Humanos           | Completo formato según registro de personal                                         |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                           | Encargado de Recursos Humanos           | Transfiere formato de solicitud, a la Dirección de Recursos Humanos de la SBS       |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                           | Dirección de Recursos Humanos de la SBS | Extiende certificación de trabajo y envía a la unidad de Recursos Humanos           |
| 5                                                                                                                                                                                                                                                                           | Encargado de Recursos Humanos           | Recibe certificación, registra en base de datos y la entrega al personal interesado |
|                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                         | FIN                                                                                 |

**DIAGRAMA DE FLUJO**

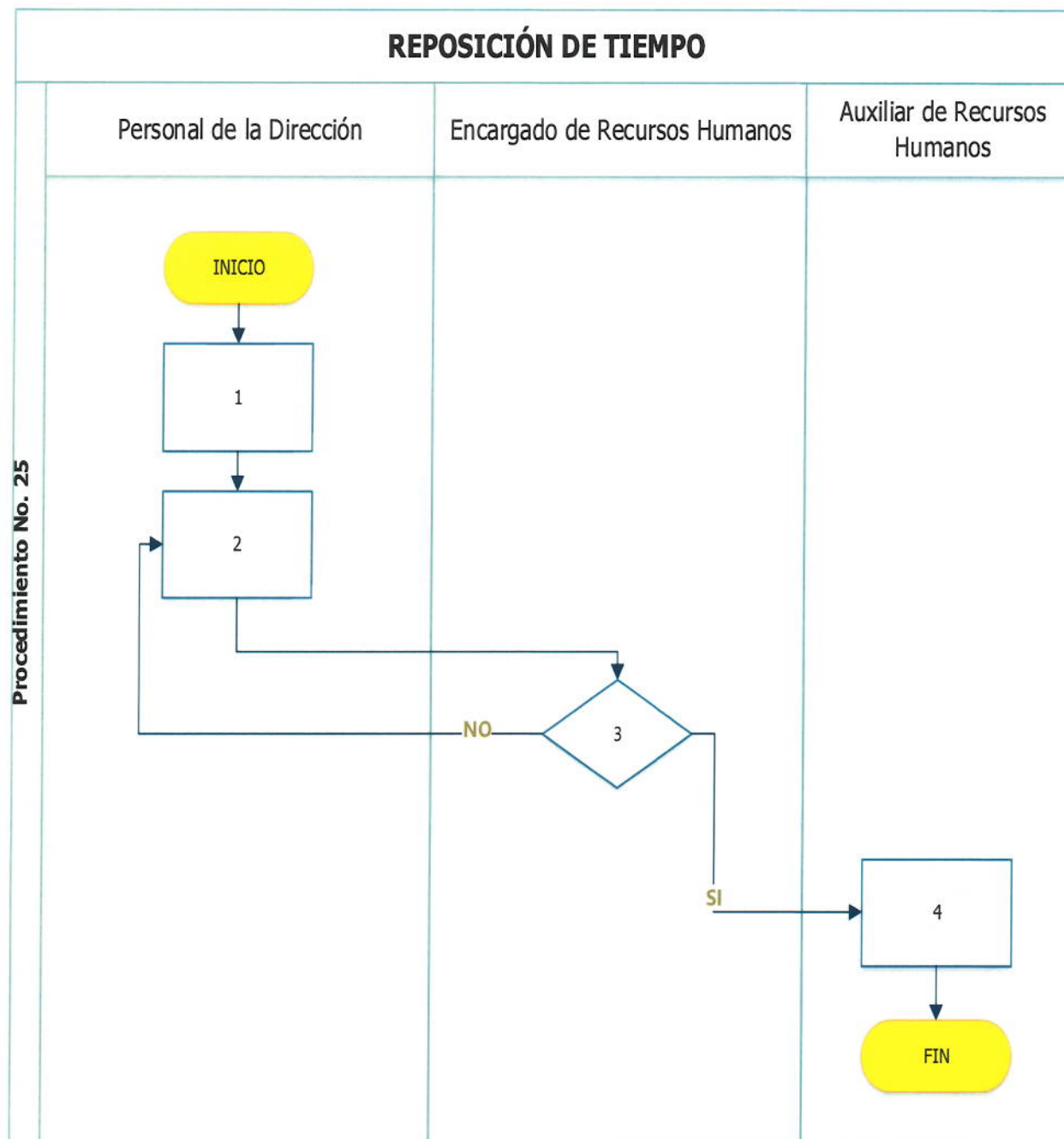


## 10.25 REPOSICIÓN DE TIEMPO

| SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA<br>PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA                                                                                                                                                                                                         |                               | No.25                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| REPOSICIÓN DE TIEMPO                                                                                                                                                                                                                                                        |                               |                                                                                        |
| <b>Objetivo:</b> Atender con diligencia derechos del trabajador                                                                                                                                                                                                             |                               |                                                                                        |
| <b>Normas específicas:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Decreto No. 27-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección I. Artículo 9</li><li>Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 45</li></ul> |                               |                                                                                        |
| <b>Responsable:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Personal de la Dirección</li><li>Encargado de Recursos Humanos</li></ul>                                                                                                                                          |                               |                                                                                        |
| Paso No.                                                                                                                                                                                                                                                                    | Puesto funcional              | Descripción                                                                            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                             |                               | INICIO                                                                                 |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                           | Personal de la Dirección      | Completo formato de reposición de tiempo y solicita visado del jefe inmediato superior |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                           | Personal de la Dirección      | Entrega formato a la unidad de Recursos Humanos                                        |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                           | Encargado de Recursos Humanos | Recibe y revisa formato<br>SI: continua paso No.4<br>NO: Retorna paso No.2             |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                           | Auxiliar de Recursos Humanos  | Archiva formato                                                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                             |                               | FIN                                                                                    |



DIAGRAMA DE FLUJO

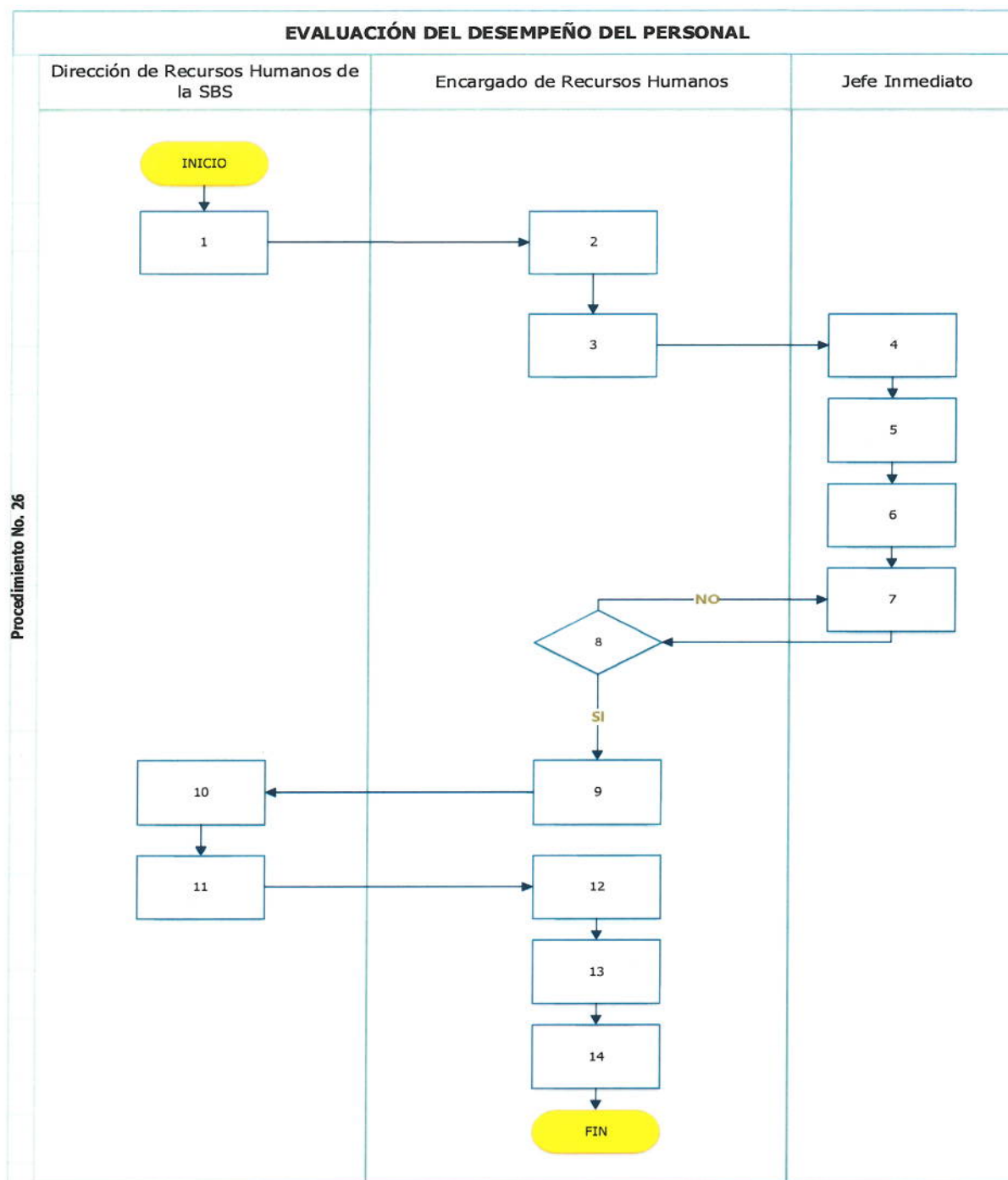


### 10.26 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL

| SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA<br>PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA                                                                                                                                                                                                         |                                         | No.26                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL                                                                                                                                                                                                                                       |                                         |                                                                                                                     |
| <b>Objetivo:</b> Evaluar el desempeño del personal de acuerdo a objetivos particulares establecidos, con el fin de detectar mejoras de las competencias y habilidades del personal                                                                                          |                                         |                                                                                                                     |
| <b>Normas específicas:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Decreto No. 27-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección I. Artículo 9</li><li>Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 45</li></ul> |                                         |                                                                                                                     |
| <b>Responsable:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Jefe Inmediato (Director, Jefe de Departamento, Encargado de cada unidad administrativa, Coordinador de Área Técnica)</li></ul>                                                                                   |                                         |                                                                                                                     |
| Paso No.                                                                                                                                                                                                                                                                    | Puesto funcional                        | Descripción                                                                                                         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                         | INICIO                                                                                                              |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                           | Dirección de Recursos Humanos de la SBS | Elabora y remite memorándum comunicando las fechas para la recepción de la evaluación de Desempeño Individual       |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                           | Encargado de Recursos Humanos           | Recibe memorándum de solicitud de Evaluación de Desempeño y Eficiencia del Personal y firma en señal de conformidad |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                           | Encargado de Recursos Humanos           | Remite a todas las unidades administrativas Memorándum de Solicitud de Evaluación                                   |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                           | Jefe Inmediato                          | Aplica instrumento de evaluación al personal bajo su cargo                                                          |
| 5                                                                                                                                                                                                                                                                           | Jefe Inmediato                          | Revisa conjunta e individualmente con el personal a su cargo los resultados de la evaluación                        |
| 6                                                                                                                                                                                                                                                                           | Jefe Inmediato                          | Firman el evaluado y el evaluador                                                                                   |
| 7                                                                                                                                                                                                                                                                           | Jefe Inmediato                          | Remite los Instrumentos de evaluación a la unidad de Recursos Humanos, a través de oficio, en las fecha establecida |
| 8                                                                                                                                                                                                                                                                           | Encargado de Recursos Humanos           | Recibe oficio y evaluaciones del personal<br>SI: Continúa paso No.9<br>NO: Retorna paso No.7                        |
| 9                                                                                                                                                                                                                                                                           | Encargado de Recursos Humanos           | Remite a la Dirección de Recursos Humanos de la SBS, informe para su estudio y resolución                           |

|    |                                         |                                                                                                                                                                            |
|----|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10 | Dirección de Recursos Humanos de la SBS | Recibe informe, analiza el caso y dictamina resolución                                                                                                                     |
| 11 | Dirección de Recursos Humanos de la SBS | Envía oficio notificando resolución                                                                                                                                        |
| 12 | Encargado de Recursos Humanos           | Recibe oficio y notifica al jefe inmediato y al trabajador                                                                                                                 |
| 13 | Encargado de Recursos Humanos           | Registra en el sistema de base de datos del personal los resultados de las evaluaciones y archiva copia de las mismas en expediente personal de cada trabajador            |
| 14 | Encargado de Recursos Humanos           | Elabora memorándum de comunicación de resultados y entrega a cada jefe de unidad administrativa, para que proceda a realizar el Plan de desarrollo de la unidad a su cargo |
|    |                                         | FIN                                                                                                                                                                        |

**DIAGRAMA DE FLUJO**

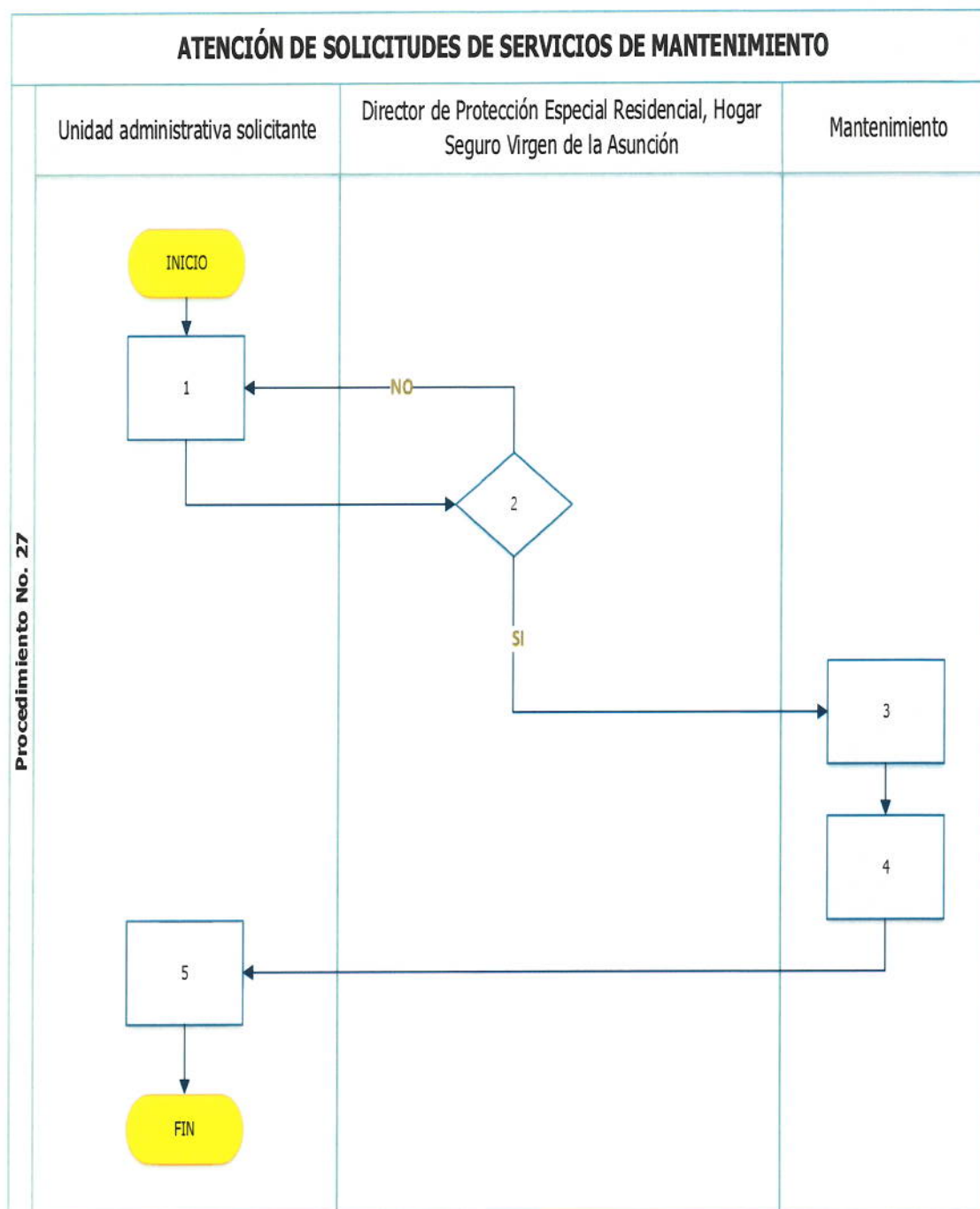




**10.27 ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO**

| SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA<br>PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA                                                                                                                                                                                                         |                                                                                  | No.27                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                  |                                                                                                |
| <b>Objetivo:</b> Mediante el cumplimiento de este procedimiento, proporcionar un servicio eficiente de mantenimiento a las distintas residencias y áreas de la Dirección                                                                                                    |                                                                                  |                                                                                                |
| <b>Normas específicas:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Decreto No. 27-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección I. Artículo 9</li><li>Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 45</li></ul> |                                                                                  |                                                                                                |
| <b>Responsable:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Dirección</li><li>Personal de Mantenimiento</li><li>Unidad administrativa solicitante(Jefe de Departamento/Administrador de Residencia)</li></ul>                                                                 |                                                                                  |                                                                                                |
| Paso No.                                                                                                                                                                                                                                                                    | Puesto funcional                                                                 | Descripción                                                                                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                  | INICIO                                                                                         |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                           | Unidad administrativa solicitante                                                | Presenta solicitud de mantenimiento ante la Dirección                                          |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                           | Director de Protección Especial Residencial, Hogar Seguro Virgen de la Asunción. | Recibe, revisa y evalúa solicitud<br>SI: Autoriza, Continúa paso No.3<br>NO: Retorna paso No.1 |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                           | Mantenimiento                                                                    | Da atención según lo solicitado                                                                |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                           | Mantenimiento                                                                    | Llena formato de servicio de mantenimiento de acuerdo a las actividades y servicio realizado   |
| 5                                                                                                                                                                                                                                                                           | Unidad administrativa solicitante                                                | Firma de conformidad, por el servicio recibido                                                 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                  | FIN                                                                                            |

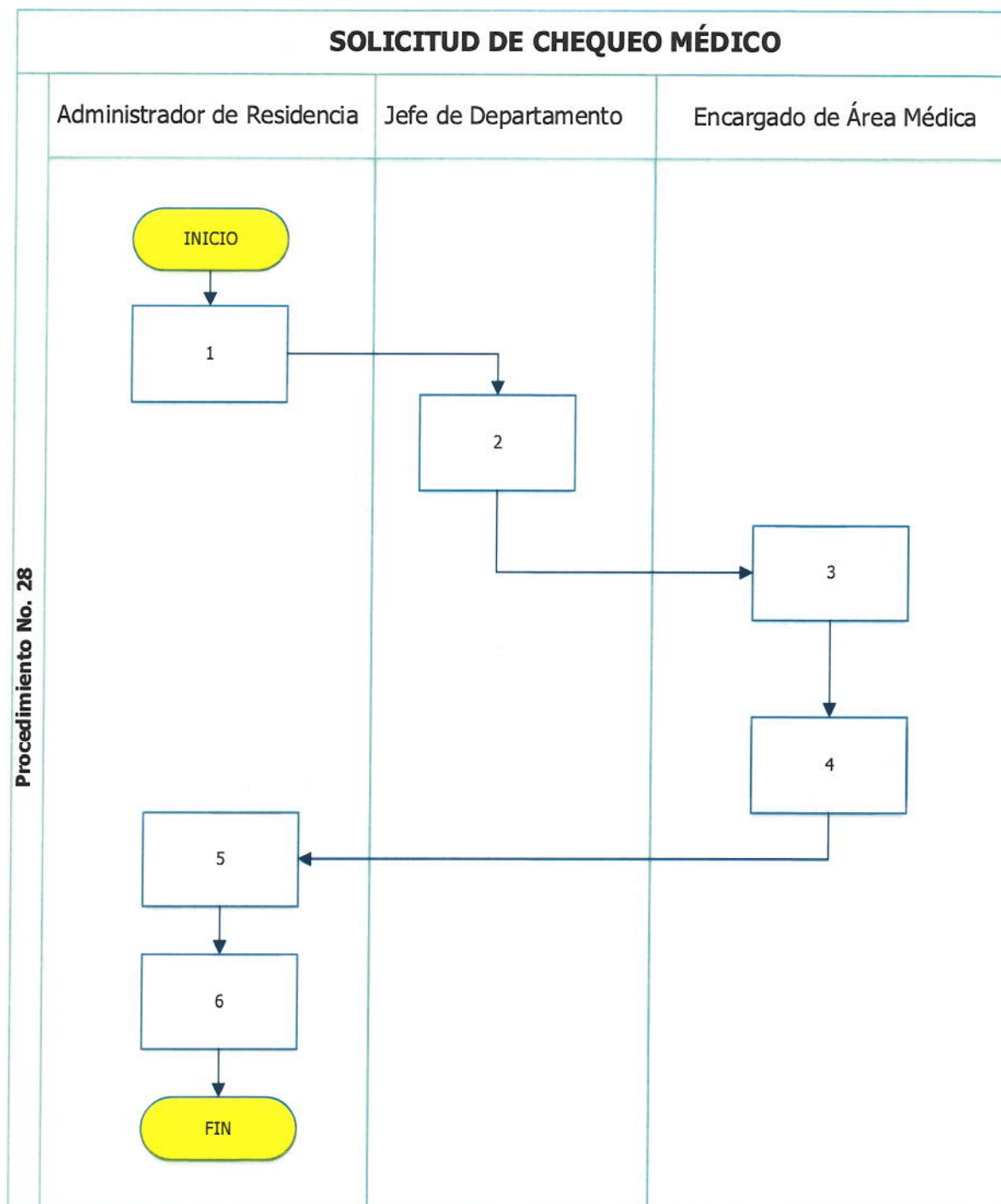
DIAGRAMA DE FLUJO



### 10.28 SOLICITUD DE CHEQUEO MÉDICO

| SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA<br>PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA                                                                                                                                                                                  |                             | No.28                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SOLICITUD DE CHEQUEO MÉDICO                                                                                                                                                                                                                          |                             |                                                                                                                      |
| <b>Objetivo:</b> Realizar visita y evaluación médica al NNA, brindado un informe del estado de salud del mismo                                                                                                                                       |                             |                                                                                                                      |
| <b>Normas específicas:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Decreto No. 27-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección I.</li><li>Acuerdo Gubernativo 101-2015.</li></ul> |                             |                                                                                                                      |
| <b>Responsable:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Encargado de Área Médica</li></ul>                                                                                                                                                         |                             |                                                                                                                      |
| Paso No.                                                                                                                                                                                                                                             | Puesto funcional            | Descripción                                                                                                          |
|                                                                                                                                                                                                                                                      |                             | INICIO                                                                                                               |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                    | Administrador de Residencia | Solicita al Jefe del Departamento la Visita del Encargado del Área Médica para realizar una evaluación médica al NNA |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                    | Jefe de Departamento        | Solicita al Encargado de área medica una visita a la residencia                                                      |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                    | Encargado de Área Médica    | Realiza visita a la residencia y evalúa al NNA                                                                       |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                    | Encargado de Área Médica    | Elabora informe y entrega al administrador de Residencia                                                             |
| 5                                                                                                                                                                                                                                                    | Administrador de Residencia | Revisa la evaluación médica.<br>Realiza gestión para de evaluación de exámenes médicos.                              |
| 6                                                                                                                                                                                                                                                    | Administrador de Residencia | Archiva la evaluación médica                                                                                         |
|                                                                                                                                                                                                                                                      |                             | FIN                                                                                                                  |

**DIAGRAMA DE FLUJO**

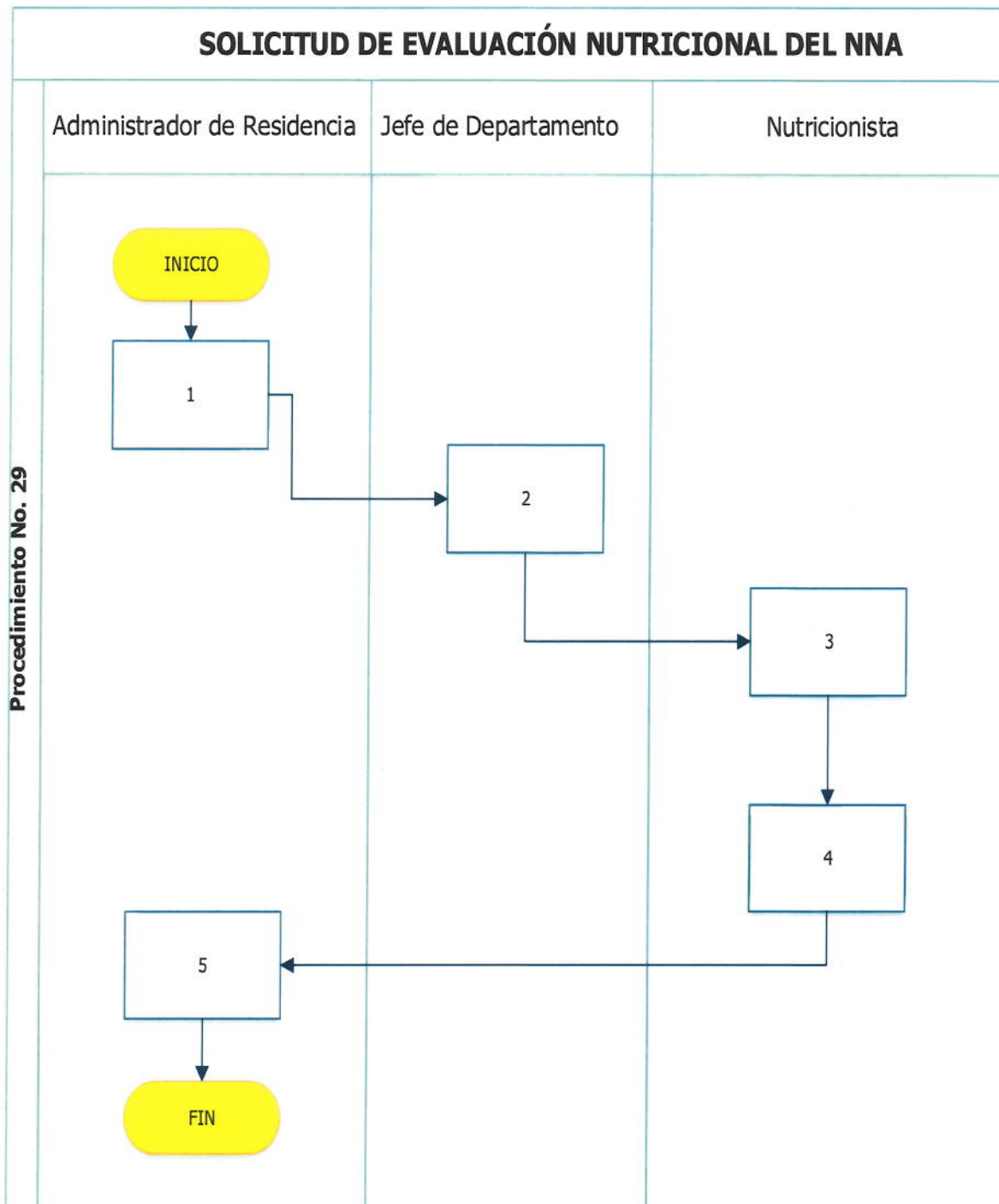




**10.29 SOLICITUD DE EVALUACIÓN NUTRICIONAL DEL NNA**

| SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA<br>PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA                                                                                                                                                                                  |                             | No.29                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SOLICITUD DE EVALUACIÓN NUTRICIONAL DEL NNA                                                                                                                                                                                                          |                             |                                                                                                                                                                                        |
| <b>Objetivo:</b> Realizar visita y evaluación nutricional al NNA.                                                                                                                                                                                    |                             |                                                                                                                                                                                        |
| <b>Normas específicas:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Decreto No. 27-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección I.</li><li>Acuerdo Gubernativo 101-2015.</li></ul> |                             |                                                                                                                                                                                        |
| <b>Responsable:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Nutricionista</li></ul>                                                                                                                                                                    |                             |                                                                                                                                                                                        |
| Paso No.                                                                                                                                                                                                                                             | Puesto funcional            | Descripción                                                                                                                                                                            |
|                                                                                                                                                                                                                                                      |                             | INICIO                                                                                                                                                                                 |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                    | Administrador de Residencia | Solicita al Jefe del Departamento la Visita mensual del Nutricionista para realizar una evaluación a los NNA                                                                           |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                    | Jefe de Departamento        | Solicita al Nutricionista una visita a la residencia para realizar la evaluación mensual a los NNA                                                                                     |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                    | Nutricionista               | Colocan los datos de las niñas y niños que fueron evaluados en el formato elaborado por la Nutricionista                                                                               |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                    | Nutricionista               | Elabora informe sobre los casos de desnutrición u obesidad, así como el plan de recuperación nutricional que se llevará a cabo en cada caso.<br>Entrega al administrador de Residencia |
| 5                                                                                                                                                                                                                                                    | Administrador de Residencia | Revisa la evaluación Nutricional y archiva                                                                                                                                             |
|                                                                                                                                                                                                                                                      |                             | FIN                                                                                                                                                                                    |

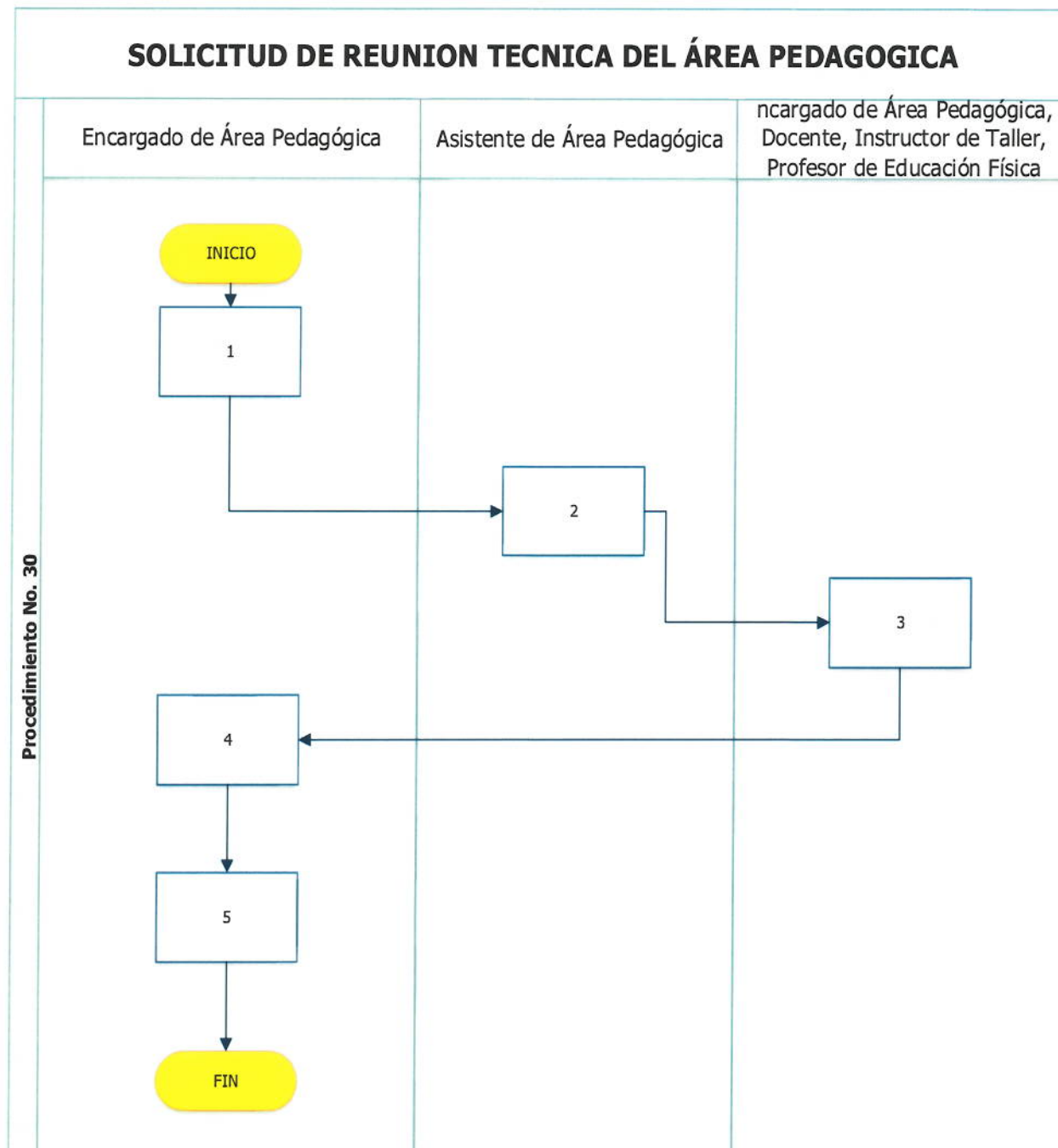
**DIAGRAMA DE FLUJO**



**10.30 SOLICITUD DE REUNION TECNICA DEL ÁREA PEDAGOGICA**

|                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                           |                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA<br/>PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA</b>                                                                                                                                                                          |                                                                                           | <b>No.30</b>                                                                                                              |
| <b>SOLICITUD DE REUNION TECNICA DEL ÁREA<br/>PEDAGOGICA</b>                                                                                                                                                                                          |                                                                                           |                                                                                                                           |
| <b>Objetivo:</b> Realizar reunión técnica con el equipo del área pedagógica para verificar las metas y los alcances obtenidos con los NNA                                                                                                            |                                                                                           |                                                                                                                           |
| <b>Normas específicas:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Decreto No. 27-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección I.</li><li>Acuerdo Gubernativo 101-2015.</li></ul> |                                                                                           |                                                                                                                           |
| <b>Responsable:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Encargado de Área Pedagógica</li></ul>                                                                                                                                                     |                                                                                           |                                                                                                                           |
| <b>Paso No.</b>                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Puesto funcional</b>                                                                   | <b>Descripción</b>                                                                                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                           | INICIO                                                                                                                    |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                    | Encargado de Área Pedagógica                                                              | Solicita una reunión de carácter técnico con el equipo pedagógico.                                                        |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                    | Asistente de Área Pedagógica                                                              | Envía un oficio a Docente, Instructor de Taller y Profesor de Educación Física en el cual informa la fecha de la reunión. |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                    | Encargado de Área Pedagógica, Docente, Instructor de Taller, Profesor de Educación Física | Realizan reunión en la cual establecen los alcances y metas obtenidas con los NNA.                                        |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                    | Encargado de Área Pedagógica                                                              | Realiza informe de la reunión y envía al Director de Protección Especial Residencial Hogar Seguro Virgen de la Asunción.  |
| 5                                                                                                                                                                                                                                                    | Encargado de Área Pedagógica                                                              | Archiva informe mensual                                                                                                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                           | FIN                                                                                                                       |

DIAGRAMA DE FLUJO

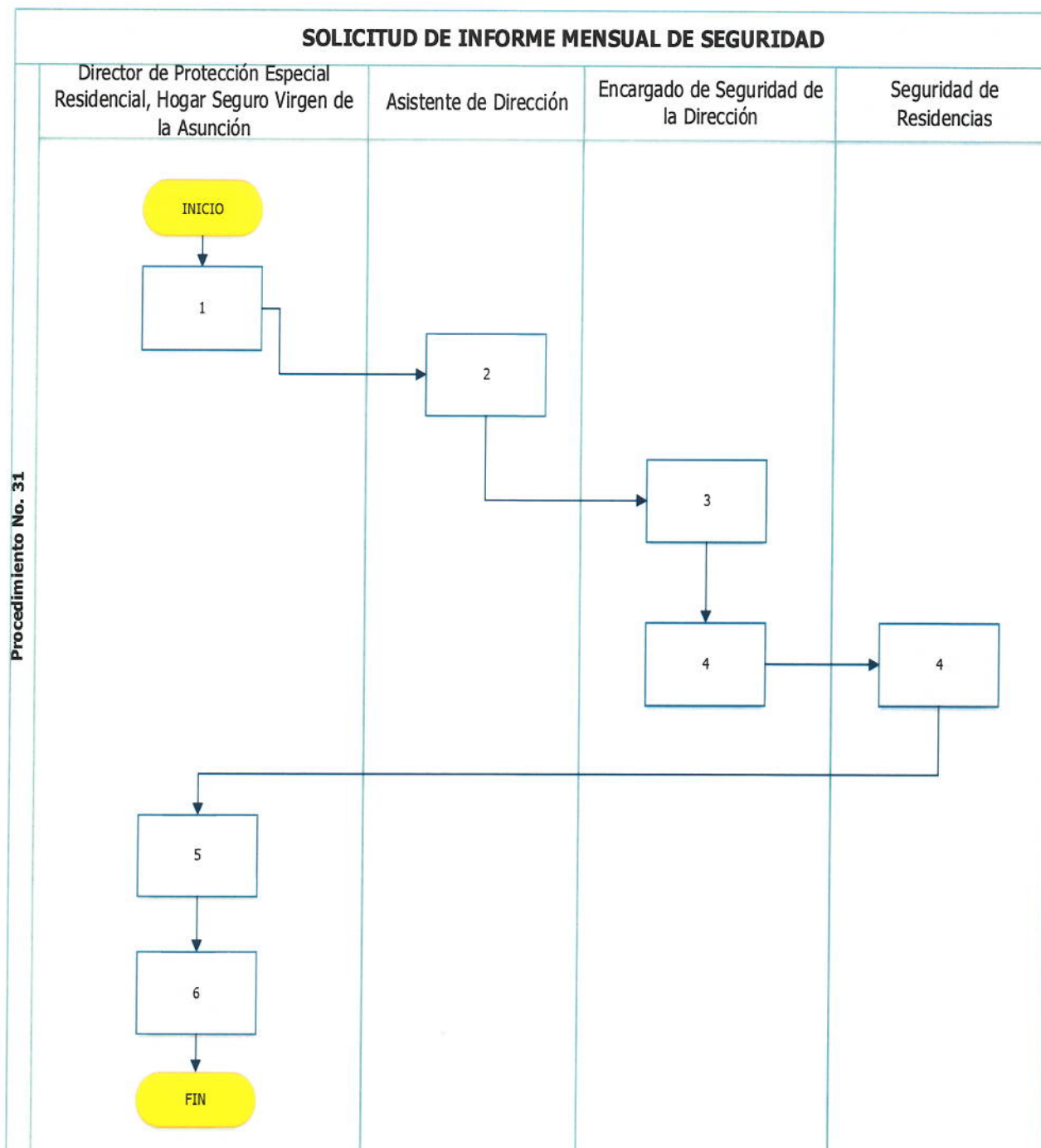




**10.31 SOLICITUD DE INFORME MENSUAL DE SEGURIDAD**

| SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA<br>PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA                                                                                                                                                                                  |                                                                                 | NO.31                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SOLICITUD DE INFORME MENSUAL DE SEGURIDAD                                                                                                                                                                                                            |                                                                                 |                                                                                                              |
| <b>Objetivo:</b> Realizar informe mensual respecto a la seguridad en las residencias.                                                                                                                                                                |                                                                                 |                                                                                                              |
| <b>Normas específicas:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Decreto No. 27-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección I.</li><li>Acuerdo Gubernativo 101-2015.</li></ul> |                                                                                 |                                                                                                              |
| <b>Responsable:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Encargado de Seguridad de la Dirección</li></ul>                                                                                                                                           |                                                                                 |                                                                                                              |
| Paso No.                                                                                                                                                                                                                                             | Puesto funcional                                                                | Descripción                                                                                                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                 | INICIO                                                                                                       |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                    | Director de Protección Especial Residencial, Hogar Seguro Virgen de la Asunción | Solicita informe mensual al Encargo de Seguridad de la Dirección.                                            |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                    | Asistente de Dirección                                                          | Realiza oficio solicitando al encargado de Seguridad un informe del control de seguridad de las residencias. |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                    | Encargado de Seguridad de la Dirección                                          | Recibe el oficio.<br>Gestiona visitas a las residencias con el apoyo de la Seguridad de Residencias          |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                    | Encargado de Seguridad de la Dirección y Seguridad de Residencias               | Obtiene información relevante en relación a la seguridad de las residencias.                                 |
| 5                                                                                                                                                                                                                                                    | Encargado de Seguridad de la Dirección                                          | Elabora informe y envía al Director de Protección Especial Residencial, Hogar Seguro Virgen de la Asunción.  |
| 6                                                                                                                                                                                                                                                    | Encargado de Seguridad de la Dirección                                          | Archiva informe mensual                                                                                      |
|                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                 | FIN                                                                                                          |

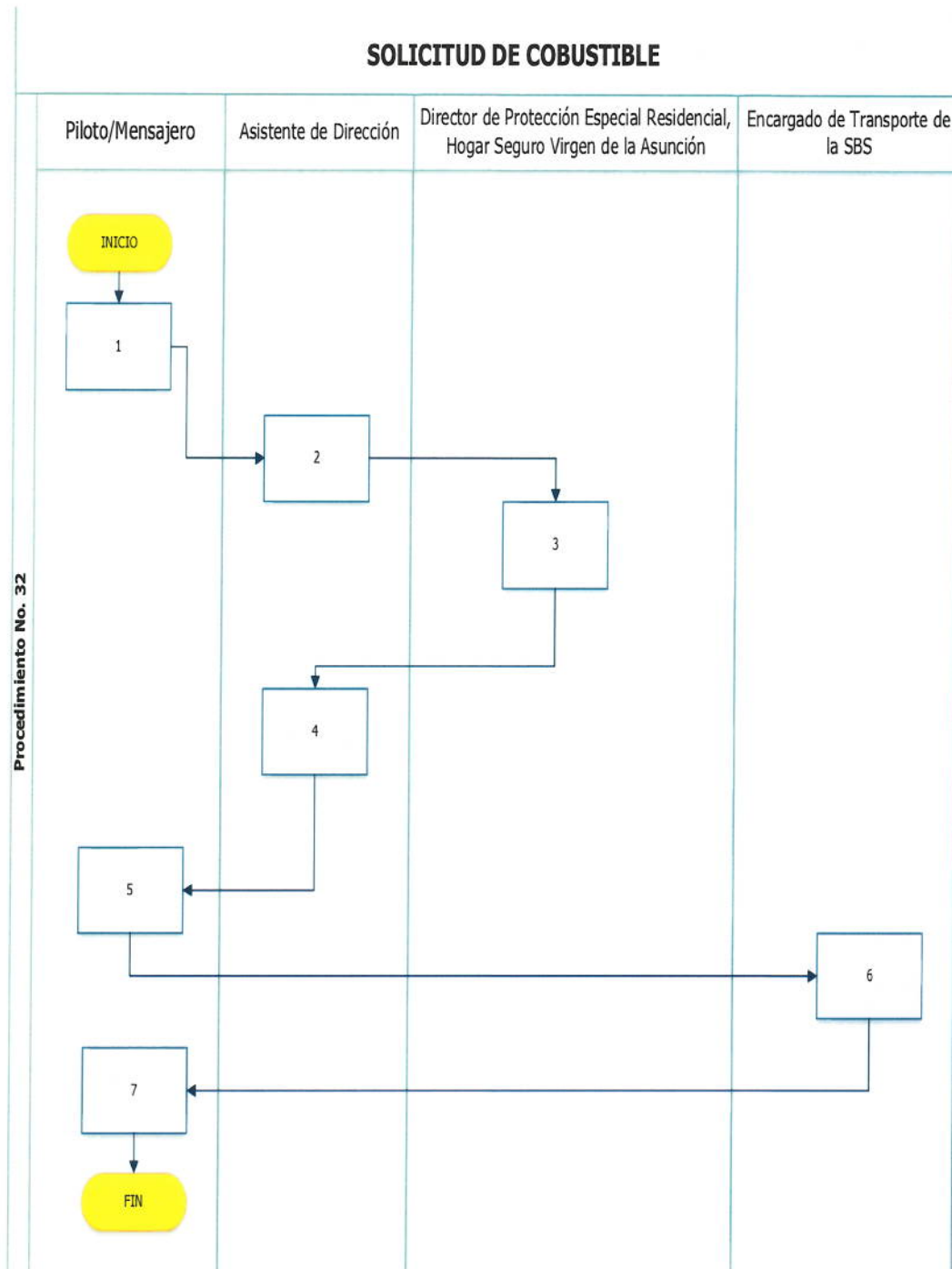
**DIAGRAMA DE FLUJO**



### 10.32 SOLICITUD DE COBUSTIBLE

| SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA<br>PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA                                                                |                                                                                 | No.32                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SOLICITUD DE COBUSTIBLE                                                                                                            |                                                                                 |                                                                                                   |
| <b>Objetivo:</b> Solicitar combustible para el vehículo de la Subsecretaría de Protección y Acogimiento a la Niñez y Adolescencia. |                                                                                 |                                                                                                   |
| <b>Normas específicas:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Acuerdo Gubernativo 101-2015.</li></ul>                         |                                                                                 |                                                                                                   |
| <b>Responsable:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Piloto</li><li>• Mensajero</li></ul>                                   |                                                                                 |                                                                                                   |
| Paso No.                                                                                                                           | Puesto funcional                                                                | Descripción                                                                                       |
|                                                                                                                                    |                                                                                 | INICIO                                                                                            |
| 1                                                                                                                                  | Piloto/Mensajero                                                                | Realiza solicitud para gestionar cupones de combustible                                           |
| 2                                                                                                                                  | Asistente de Dirección                                                          | Elabora el formulario de solicitud de combustible                                                 |
| 3                                                                                                                                  | Director de Protección Especial Residencial, Hogar Seguro Virgen de la Asunción | Firma de autorizando la solicitud de combustible                                                  |
| 4                                                                                                                                  | Asistente de Dirección                                                          | Entrega la solicitud de combustible al Piloto/Mensajero para trámite de entrega de cupones.       |
| 5                                                                                                                                  | Piloto/Mensajero                                                                | Traslada la solicitud al Departamento de Servicios Generales y Transportes de la SBS              |
| 6                                                                                                                                  | Encargado de Transporte de la SBS                                               | Realiza el control de la documentación y brinda los cupones de combustibles a los solicitantes.   |
| 7                                                                                                                                  | Piloto/Mensajero                                                                | Recibe cupones de combustible ante el Departamento de Servicios Generales y Transportes de la SBS |
|                                                                                                                                    |                                                                                 | FIN                                                                                               |

**DIAGRAMA DE FLUJO**

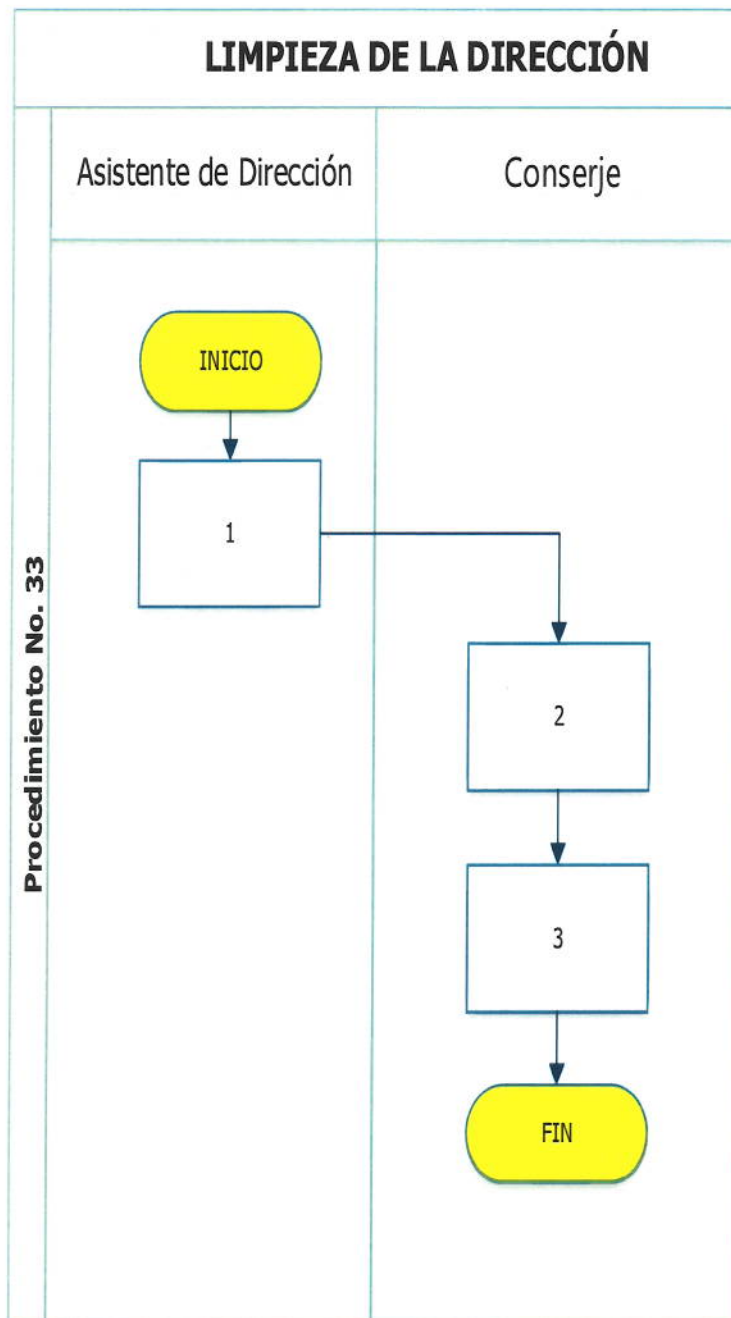




**10.33 LIMPIEZA DE LA DIRECCION**

|                                                                                                                                            |                         |                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| <b>SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA<br/>PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA</b>                                                                |                         | <b>No.33</b>                                                        |
| <b>LIMPIEZA DE LA DIRECCION</b>                                                                                                            |                         |                                                                     |
| <b>Objetivo:</b> Realizar la limpieza de la unidad de la dirección de Protección Especial Residencial, Hogar Seguro Virgen de la Asunción. |                         |                                                                     |
| <b>Normas específicas:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Acuerdo Gubernativo 101-2015.</li></ul>                                 |                         |                                                                     |
| <b>Responsable:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Conserje</li></ul>                                                             |                         |                                                                     |
| <b>Paso No.</b>                                                                                                                            | <b>Puesto funcional</b> | <b>Descripción</b>                                                  |
|                                                                                                                                            |                         | INICIO                                                              |
| 1                                                                                                                                          | Asistente de Dirección  | Solicita al Conserje la limpieza de todas las áreas de la Dirección |
| 2                                                                                                                                          | Conserje                | Recibe indicaciones de limpieza                                     |
| 3                                                                                                                                          | Conserje                | Realiza limpieza en las áreas que se le han indicado                |
|                                                                                                                                            |                         | FIN                                                                 |

**DIAGRAMA DE FLUJO**



## 11. GLOSARIO DE SIGLAS

| No. | SIGLAS         | SIGNIFICADO                                                         |
|-----|----------------|---------------------------------------------------------------------|
| 1   | <b>MINEDUC</b> | Ministerio de Educación                                             |
| 2   | <b>NNA</b>     | Niñas, niños y adolescentes                                         |
| 3   | <b>PDH</b>     | Procuraduría de los Derechos Humanos                                |
| 4   | <b>PGN</b>     | Procuraduría General de la Nación                                   |
| 5   | <b>PNC</b>     | Policía Nacional Civil                                              |
| 6   | <b>SBS</b>     | Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República    |
| 7   | <b>SIAF</b>    | Sistema Integrado de Administración Financiera                      |
| 8   | <b>SICOIN</b>  | Sistema de Contabilidad Integral                                    |
| 9   | <b>SIGES</b>   | Sistema de Gestión                                                  |
| 10  | <b>SIRE</b>    | Sistema de Registro Educativo                                       |
| 11  | <b>SPANNA</b>  | Subsecretaría de Protección y Acogimiento a la Niñez y Adolescencia |

## 12. VALIDACIÓN DE INFORMACIÓN Y VERIFICACIÓN

**Manual de Normas y Procedimientos  
Dirección de Protección Especial Residencial,  
Hogar Seguro Virgen de la Asunción**

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 todo su contenido y procedimientos de actuación y demás elementos abordados en el mismo, efectivamente, corresponden a la naturaleza y quehacer propias de esta Dirección, por lo que se traslada al Secretario de Bienestar Social, para los efectos correspondientes.



Ph.D. Carlos Humberto Gómez Narciso  
Subsecretario de Protección y Acogimiento a la Niñez y Adolescencia

Guatemala noviembre de 2020