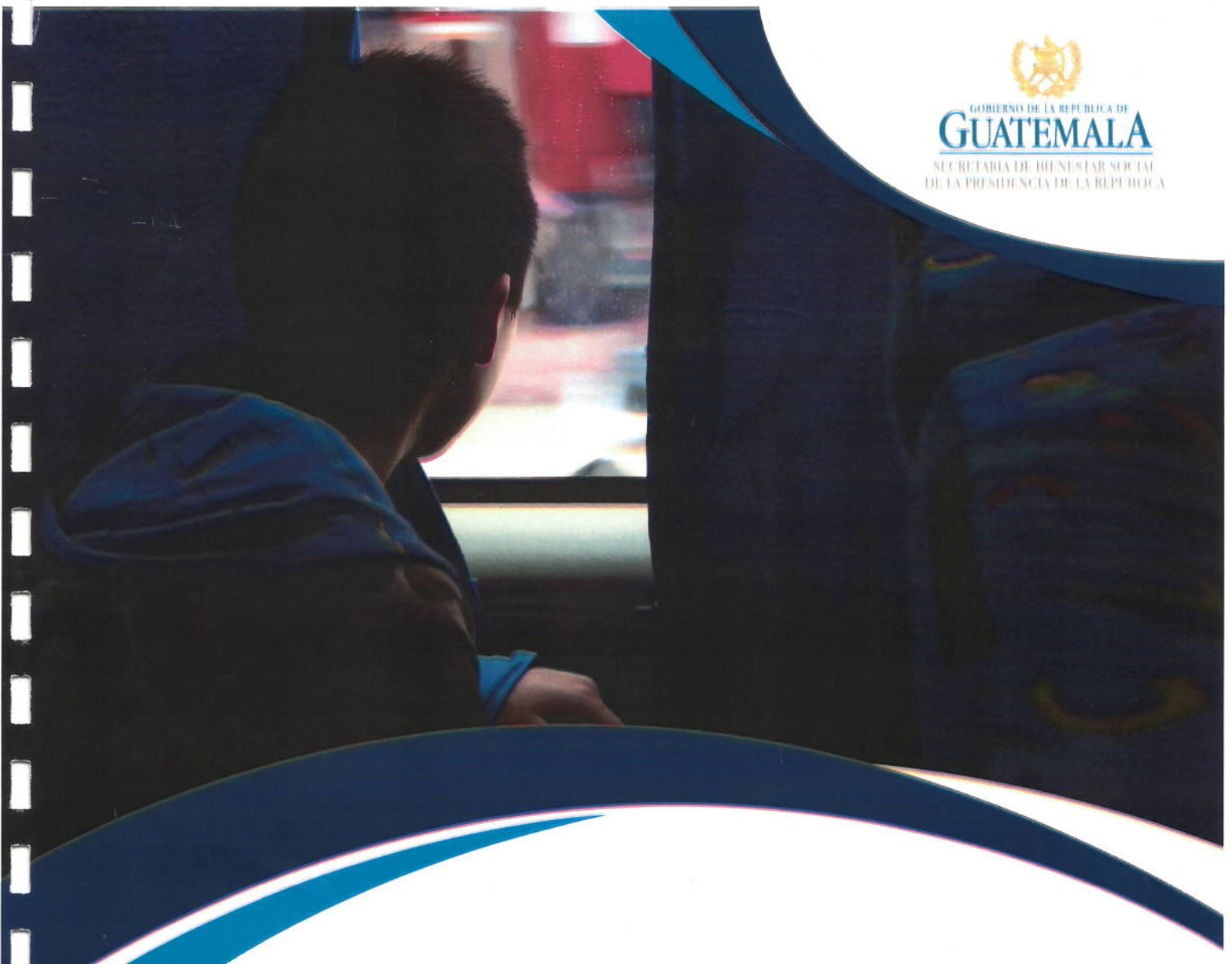




MANUAL **DE NORMAS Y** **PROCEDIMIENTOS** | **2019**

Departamento de Seguridad

ACUERDO DS No. 279-2019
Guatemala, 24 de octubre de 2019

LA SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

CONSIDERANDO:

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

CONSIDERANDO:

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

CONSIDERANDO:

Que se han actualizado los **MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES Y DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República**; el primero de ellos surge con el objetivo de establecer los lineamientos en materia de Seguridad con la finalidad de brindar la correcta Seguridad dentro de las Instalaciones de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República; Hogares y Centros a su Cargo, cuando proceda; y el segundo de igual manera surge con el objetivo de establecer los lineamientos en materia de Seguridad, a través del correcto seguimiento de los procesos y procedimientos con la finalidad de brindar la debida Seguridad en las Instalaciones de la Secretaría de la Presidencia de la República.

CONSIDERANDO:

 Que como parte del procedimiento de actualización de los manuales relacionados, estos fueron elaborados por la encargada de Gestión de la Dirección de Administración y revisados por el Director de la Dirección Administrativa, 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 Director de la Dirección Administrativa 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 DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD, DE LA SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA**, que se detallan a continuación: **MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**, el cual consta de veintidós (22) hojas, sin incluir la carátula; y el **MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS**, el cual consta de diecisiete (17) hojas, sin incluir la carátula.

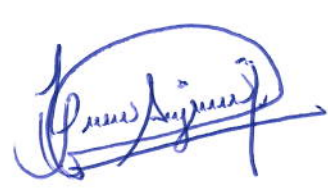
Artículo 2º. El presente Acuerdo deroga el Acuerdo No. 389-2016, de fecha 26 de diciembre de 2016.

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

Notifíquese.




Licenciada Ana Patricia Contreras Mejía de González
Secretaría de Bienestar Social
Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre:	Ana Gabriela Contreras Conde	Lic. Carlos Alejandro Morales Chali	Licda. Ana Patricia Contreras Mejía de González
Puesto funcional que ocupa:	Encargada de Gestión de la Dirección Administración	Director Dirección Administrativa	Secretario de Bienestar Social de la Presidencia de la República
Fecha:	22 Octubre 2019	22 octubre 2019	24 octubre 2019
Firma:	 	  Lic. Carlos Alejandro Morales Chali Director Administrativo Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República	 

DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

32 Calle 9-34 Zona 11 "Colonia Las Charcas"
Teléfono: 24143535 Ext. 3550
Guatemala, Octubre de 2019

ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN	3
2. OBJETIVOS DEL MANUAL	3
2.1 General	3
2.2 Específicos.....	3
3. CAMPO DE APLICACIÓN DEL MANUAL.....	4
4. ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD.....	4
5. BASE LEGAL DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD.....	5
6. MISIÓN Y VISIÓN DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD	5
6.1 Misión:	5
6.2 Visión:.....	5
7. OBJETIVOS DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD	5
7.1 General	5
7.2 Específicos.....	5
8. FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD	6
9. USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD	7
9.1 Internos	7
9.2 Externos.....	7
10. COMPENDIO DE PROCEDIMIENTOS	8
10.1 Ingreso de Visitantes.....	8
10.2 Acceso de Visitante en Vehículo al Parqueo de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República.	10
10.3 Acceso de personal a las diferentes entidades del Estado, ubicadas dentro del Complejo CONJUVE.	12
10.4 Acceso de proveedores con vehículos al Departamento de Almacén	14
11. GLOSARIO DE SIGLAS.....	16
12. VALIDACIÓN DE INFORMACIÓN Y VERIFICACIÓN.....	17

1. PRESENTACIÓN

El presente Manual describe cada una de los procedimientos s encomendadas a los distintos puestos de trabajo del Departamento de Seguridad; el cual está ordenado con base en una estructura jerárquica, tomando como referencia el Reglamento Orgánico Interno de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República, Acuerdo Gubernativo 101-2015, de fecha 10 de marzo de 2015. y en donde claramente estable que el Departamento de Seguridad es el responsable de garantizar la Seguridad y Protección de las personas, bienes, valores, mobiliario y equipo en las Oficinas Centrales, Centros y Hogares a cargo de la Secretaria de Bienestar Social de la Presidencia.

El Departamento de Seguridad en atención a las atribuciones asignadas y dentro de sus actividades actuales en el marco de estandarización y mejora continua de operaciones de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia, ha determinado actualizar el Manual de Normas y Procedimientos.

2. OBJETIVOS DEL MANUAL

2.1 General

Establecer los lineamientos en materia de Seguridad, a través del correcto seguimiento de los procesos y procedimientos con la finalidad de brindar la debida Seguridad en las Instalaciones de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República.

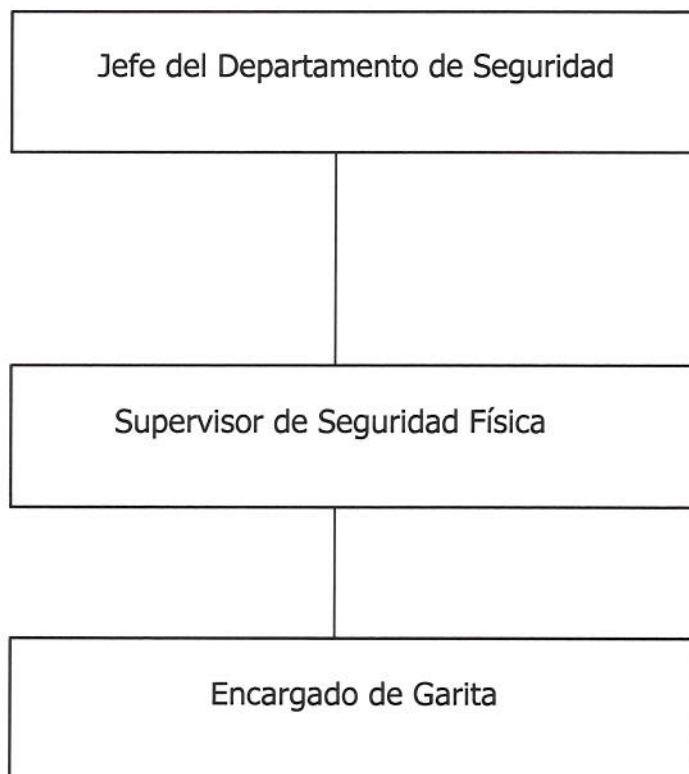
2.2 Específicos

- 2.2.1 Establece los procedimientos de seguridad en el ingreso del personal que labora para la Secretaria de Bienestar Social de la Presidencia, personal de otras Instituciones del Estado, así como de la visitas al Despacho Superior, Sub-secretarías, Direcciones y Departamentos que conforman la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República de Guatemala.
- 2.2.2 Define la secuencia de los procesos y procedimientos del Departamento de Seguridad, en la aplicación de las normas y protocolos de Seguridad vigentes.
- 2.2.3 Describe los procesos, procedimientos con base a las normas vigentes en materia de base en las Normas vigentes en Materia de Seguridad perimetral.

3. CAMPO DE APLICACIÓN DEL MANUAL

El ámbito de aplicación del presente Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Seguridad de la Dirección Administrativa de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República, es de uso específico a sus colaboradores, elaborado para cubrir los aspectos relativos a la seguridad y protección de las personas, y bienes, y será de observancia general para todos los Servidores Públicos que laboran para la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República, y los usuarios externos.

4. ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD



5. BASE LEGAL DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

Acuerdo Gubernativo 101-2015. Dirección Administrativa

- **Artículo 107.** Funciones generales del Departamento de seguridad.
- **Artículo 108.** Funciones específicas del Departamento de seguridad.

6. MISIÓN Y VISIÓN DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

6.1 Misión:

Proporcionar y garantizar la seguridad integral de servicio a todo servidor público y visitante de la Secretaría de Bienestar Social con la más alta responsabilidad, permitiendo generar tranquilidad, satisfacción y confianza absoluta.

6.2 Visión:

Cumplir con un excelente desempeño en operaciones de seguridad con eficiencia, disciplina y honestidad para la completa satisfacción a los servidores públicos y visitantes.

7. OBJETIVOS DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

7.1 General

Es el responsable de garantizar la seguridad y protección de las personas, bienes, valores, mobiliario y equipo, en las oficinas centrales de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República, Centros y Programas a cargo de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República garantizando la Seguridad física del personal de la Institución.

7.2 Específicos

- 7.2.1 Cumplir y ejecutar estrictamente las políticas que en materia de seguridad y órdenes e instrucciones, que sean dadas por el Secretario de Bienestar Social.
- 7.2.2 Velar por la protección y seguridad de las autoridades superiores de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República.
- 7.2.3 Coordinar con instituciones del Estado y/o empresas de seguridad privada, cualquier asunto relacionado con la seguridad de los hogares y centros de la institución a nivel

nacional.

- 7.2.4 Diseñar programas, planes y acciones de prevención, resguardo y seguridad en las instalaciones de las oficinas centrales, centros y hogares, a cargo de la institución, para someterlos a consideración de la autoridad administrativa superior.
- 7.2.5 Monitorear las áreas internas y externas de las oficinas centrales, por medio del sistema del circuito cerrado de televisión de la institución.

8. FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

- a) Cumplir y ejecutar estrictamente las políticas que en materia de seguridad y órdenes e instrucciones, le sean dadas por el Secretario de Bienestar Social.
- b) Velar por la protección y seguridad de las autoridades superiores de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República.
- c) Diseñar programas, planes y acciones de prevención, resguardo y seguridad en las oficinas centrales, centros y hogares, a cargo de la institución, para someterlos a consideración de la autoridad administrativa superior.
- d) Participar en talleres, eventos y programas en materia de seguridad, con entidades e instituciones de Gobierno y/o entidades privadas, que designe el Secretario de Bienestar Social.
- e) Revisar, diseñar, proponer e implementar mecanismos de coordinación efectivos y oportunos con entidades privadas e instituciones de Gobierno responsables del resguardo interno y externo de los centros y hogares de la institución.
- f) Elaborar informes de ejecución de las acciones relacionadas con la seguridad de las instalaciones de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República, hogares y centros a su cargo.
- g) Proponer al Secretario de Bienestar Social cronogramas de ejecución de protocolos y acciones de seguridad en las instalaciones de la institución, hogares y centros a su cargo.
- h) Elaborar el análisis de seguridad de nuevos hogares y centros de la institución, y presentarlos al Secretario de Bienestar Social para su aprobación.
- i) Procurar que se cumplan las normativas de políticas de higiene y seguridad establecidas en la legislación laboral vigente.
- j) Supervisar los Centros Especializados de Privación de Libertad de Adolescentes en Conflicto con la ley Penal, en coordinación con el Subsecretario de Reinserción y Resocialización de Adolescentes en Conflicto con la ley Penal.
- k) Coordinar con instituciones del Estado y/o empresas de seguridad privada, cualquier asunto relacionado con la seguridad de los hogares y centros de la institución a nivel nacional.
- l) Coordinar y supervisar las comisiones relacionadas con traslados de niñas, niños y adolescentes a los diferentes órganos jurisdiccionales y entre hogares y centros a cargo de la institución, así como solicitar el apoyo necesario de las instituciones encargadas de la seguridad nacional.
- m) Coordinar y evaluar las rutas a utilizar, en las comisiones con las autoridades superiores.
- n) Monitorear las áreas internas y externas de las oficinas centrales, por medio del sistema del circuito cerrado de televisión de la institución.
- o) Coordinar con la Dirección Administrativa los reportes de ruta registrados por los GPS y otros sistemas de control de los vehículos propiedad de la institución.
- p) Recopilar la información, datos y registros recibidos de la unidad de seguridad en los

- hogares y centros a cargo de la institución y elevarla a donde corresponda.
- q) Supervisar y controlar que se mantengan y se cumplan los protocolos de seguridad en los diferentes hogares y centros a cargo de la institución.
 - r) Mantener actualizados los controles y registros que lleva el personal de seguridad, en los hogares y centros a cargo de la institución.
 - s) Supervisar los controles y dispositivos de prevención de riesgos establecidos en las instalaciones de las oficinas centrales, hogares y centros a cargo de la institución.
 - t) Evaluar y proponer sistemas de seguridad de prevención, infraestructura, equipos y sistemas electrónicos, para el resguardo de las autoridades superiores, personal e instalaciones de la institución.
 - u) Identificar plenamente los riesgos (físicos o lógicos) y amenazas, estableciendo las medidas o mecanismos apropiados para minimizar o eliminar su impacto.
 - v) Gestionar los protocolos de seguridad respectivos, para la delimitación de las acciones que signifiquen un riesgo.
 - w) Todas aquellas funciones de su competencia que le sean asignadas por la Dirección Administrativa.

9. USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

9.1 Internos

Todos los Servidores Públicos de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia.

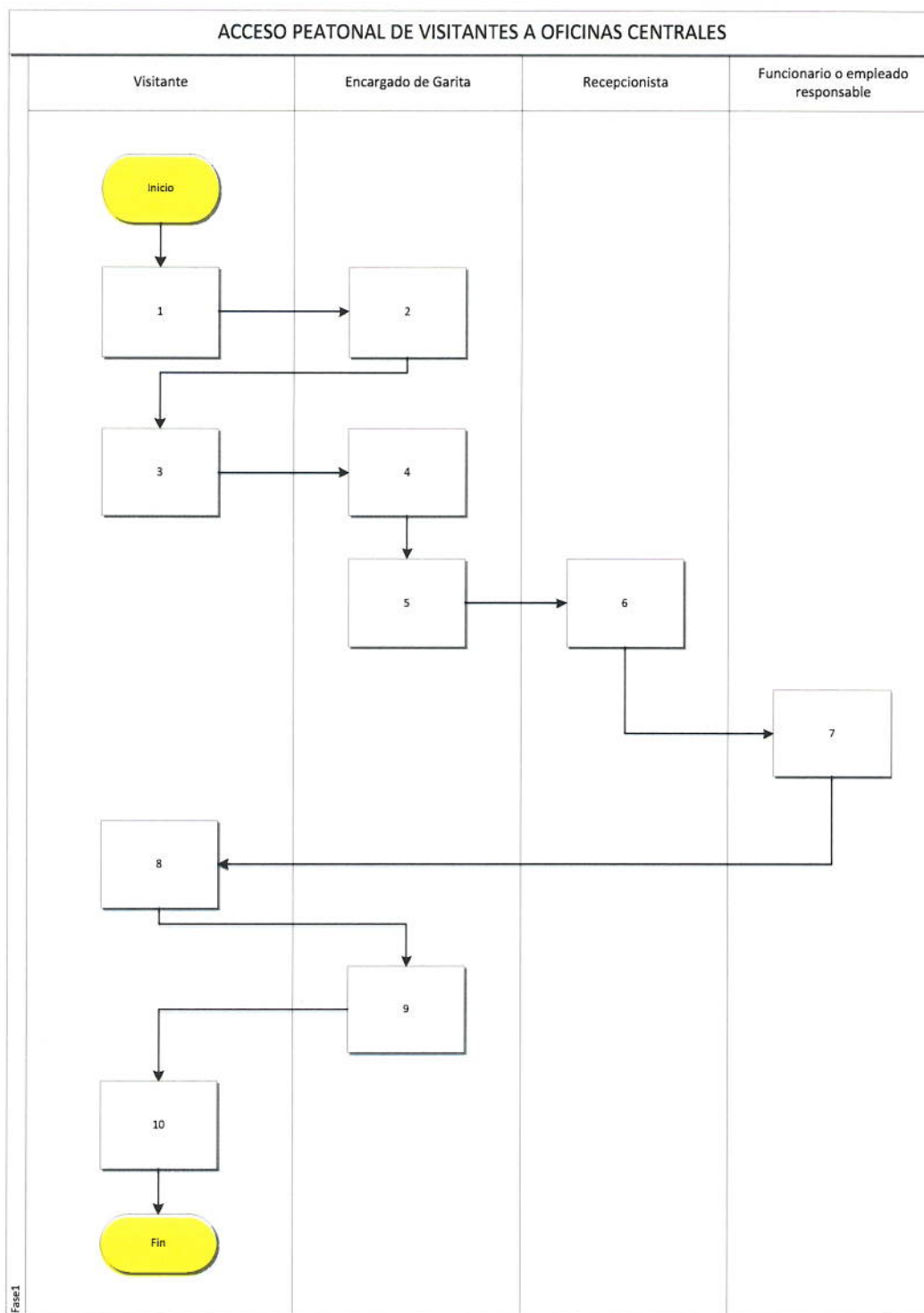
9.2 Externos

- Visitantes
- Servidores Públicos de otras instituciones de Gobierno
- Trabajadores de instituciones de Seguridad Nacional
- Público en general

10. COMPENDIO DE PROCEDIMIENTOS

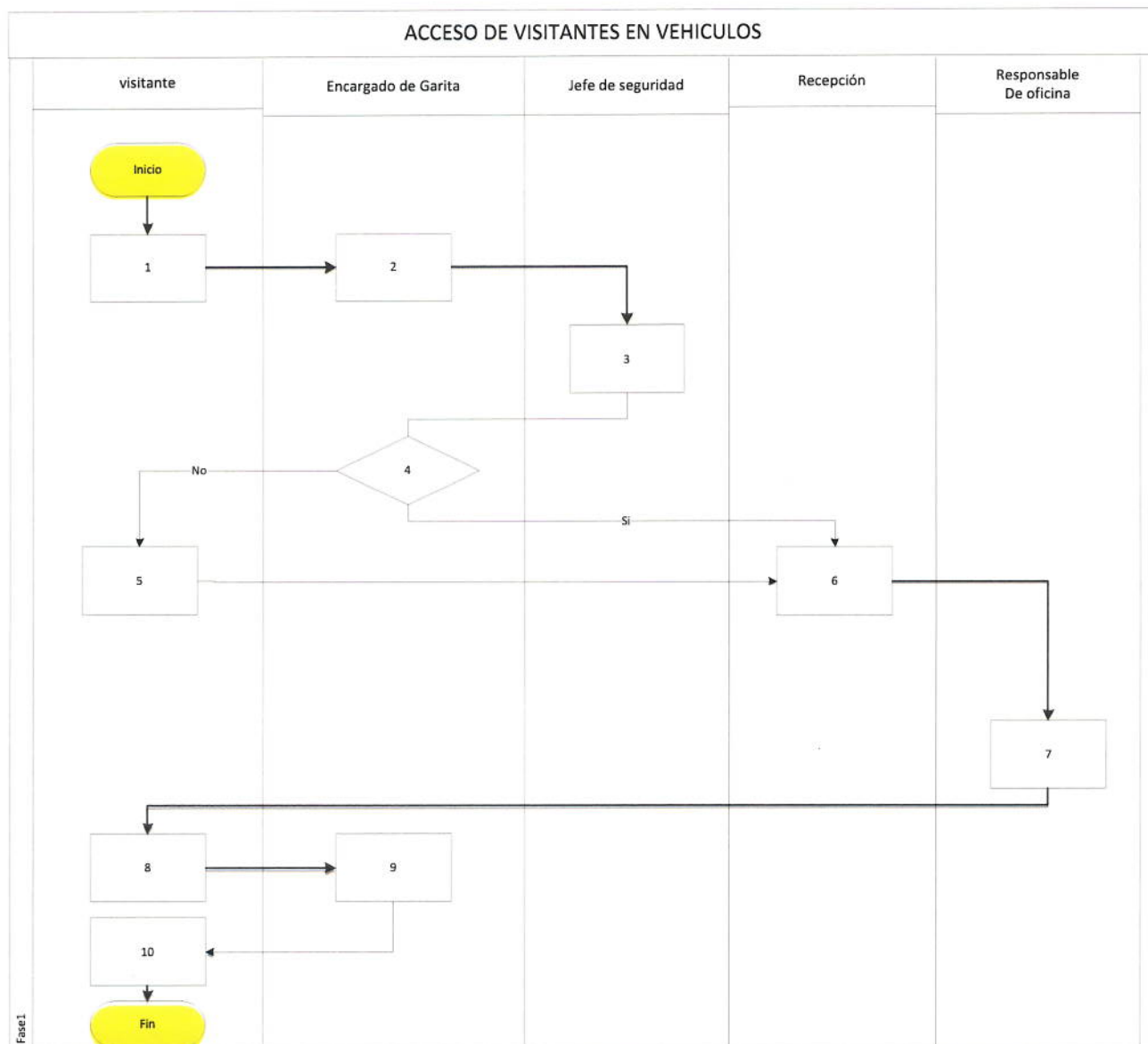
10.1 Ingreso de Visitantes

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA		No. 01
INGRESO DE VISITANTES		
Objetivo: Contar con los procedimientos y el control necesario para atender y registrar a los visitantes de las oficinas centrales de la Institución.		
Normas específicas: Reglamento Orgánico Interno de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República, Acuerdo Gubernativo número 101-2015.		
Responsable: Encargado de Garita		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Visitante	Se presenta a garita anunciando su llegada.
2	Encargado de Garita	Solicita su procedencia y documento de identificación.
3	Visitante	Indica la oficina departamento o persona a la que visita y el motivo de la misma.
4	Encargado de Garita	Registra datos y documentos en el libro correspondiente, quedando el documento bajo resguardo en garita.
5	Encargado de Garita	Entrega gafete de visitantes y permite el ingreso a la recepción.
6	Recepcionista	Recibe al visitante y establece contacto con el funcionario o empleado y determina si pueden atenderle.
7	Funcionario o Empleado responsable	Autoriza el ingreso o llega a recepción a atender al visitante.
8	Visitante	Realiza la Diligencia.
9	Encargado de Garita	Recibe el gafete de visitante registra la hora de salida y devuelve los documentos de identificación.
10	Visitante	Recibe sus documentos y se retira de las instalaciones.
		FIN



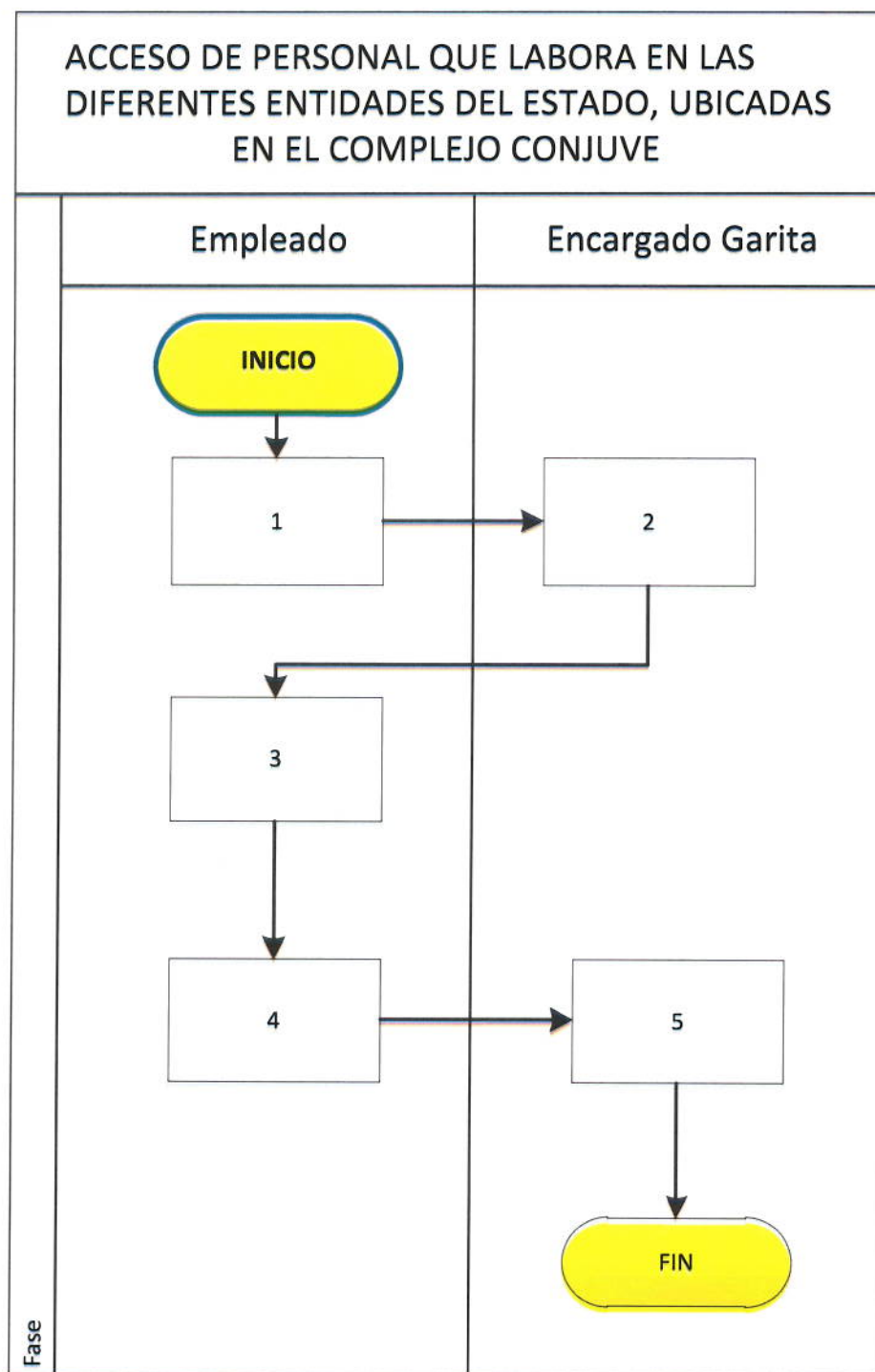
10.2 Acceso de Visitante en Vehículo al Parqueo de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República.

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA		No. 02
Acceso de Visitante en Vehículo al Parqueo		
Objetivo: Control del ingreso de visitantes con vehículo a las instalaciones de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República, respetando las normas internas de Seguridad.		
Normas específicas: Reglamento para el Uso y Asignación de las Áreas de Estacionamiento (Parqueos) de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República, Acuerdo No. 096-2018		
Responsable: Jefe del Departamento de Seguridad		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Visitante	Se presenta a garita manifestando que viene a cita o reunión con funcionarios y solicita el permiso para ingresar su vehículo al parqueo.
2	Encargado de Garita	Solicita su identificación y procedencia, dirigiéndose posteriormente al Jefe de Seguridad indicando el nombre de la persona y solicitando autorización de ingreso del vehículo personal al área de parqueos.
3	Jefe de Seguridad	Verifica los datos de la persona visitante y si ya tiene solicitud de parqueo, autorizar el ingreso del visitante. De caso contrario se le indicará al visitante que busque parqueo público O donde crea conveniente.
4	Encargado de Garita	Si está autorizado, se registran sus datos y su hora de ingreso en el libro correspondiente, se le proporciona gafete de visitante y sus documentos quedan bajo resguardo en garita, se permitirá su ingreso al parqueo para visitantes. Si no hay autorización de parqueo, buscará fuera de las instalaciones y posteriormente se le permitirá el ingreso peatonalmente.
5	Visitante	Se le permitirá el ingreso peatonalmente a la recepción.
6	Recepcionista	Recibe al visitante y establece contacto con el funcionario o empleado y determina si pueden atenderle.
7	Responsable de Oficina	Autoriza el ingreso o llega a recepción a atender al visitante.
8	Visitante	Realiza la Diligencia.
9	Encargado de Garita	Recibe el gafete de visitante registra la hora de salida y devuelve los documentos de identificación.
10	Visitante	Recibe sus documentos y se retira de las instalaciones.
		FIN



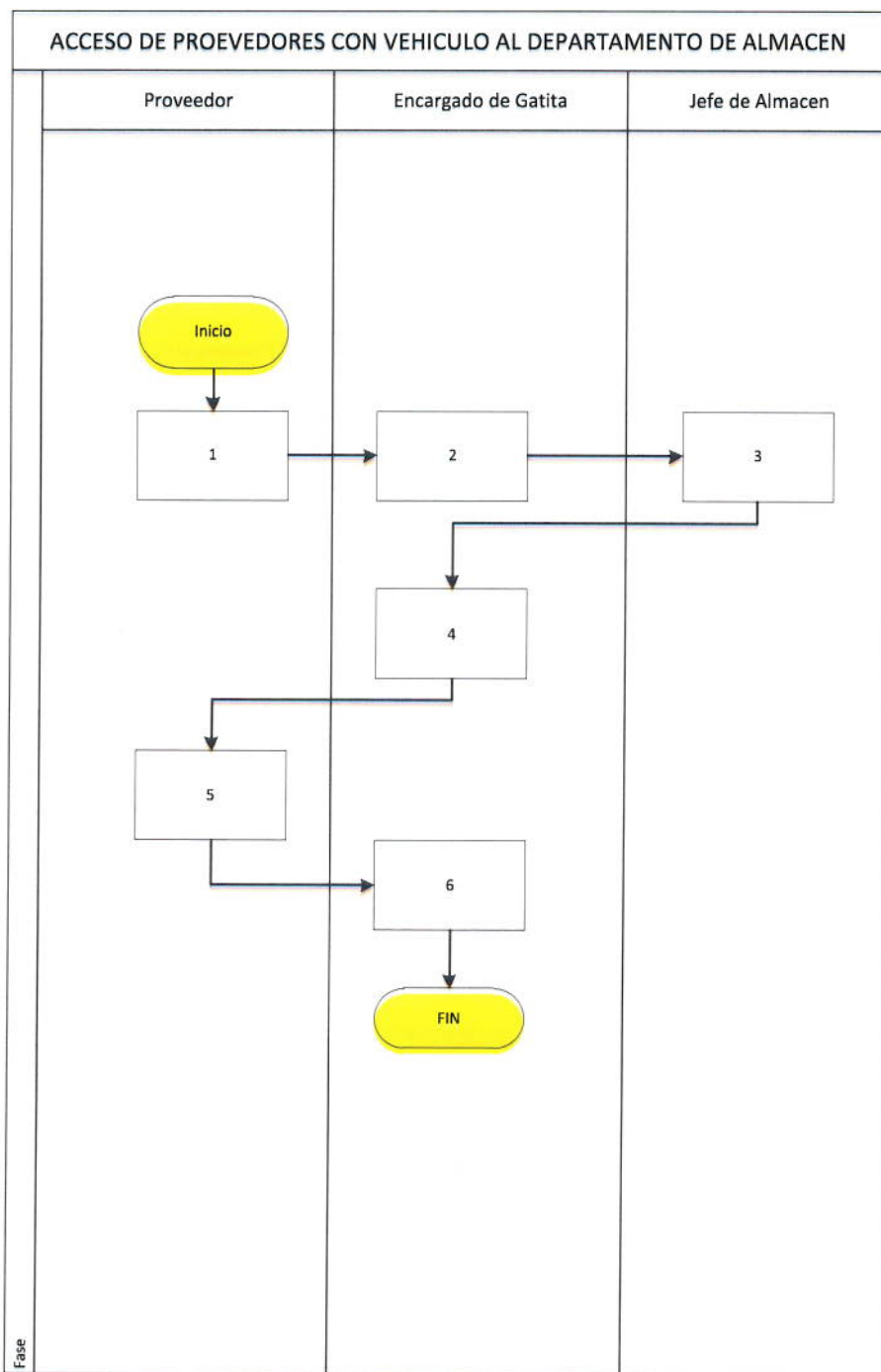
10.3 Acceso de personal a las diferentes entidades del Estado, ubicadas dentro del Complejo CONJUVE.

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA		No. 03
Acceso de personal en las diferentes entidades del estado, ubicadas dentro del Complejo CONJUVE.		
Objetivo: Permitir el ingreso del personal que labora en las diferentes instituciones del Estado ubicadas en el Complejo de CONJUVE y están autorizados para ingresar por la Garita 3 de Seguridad.		
Normas específicas: Reglamento Orgánico Interno de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República, Acuerdo Gubernativo número 101-2015.		
Responsable: Encargado de Garita		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Empleado o Funcionario	Se presenta a la garita, se identifica y solicita su ingreso a laborar.
2	Encargado de Garita	Identifica al empleado y verifica dentro del listado autorizado y le permite su ingreso a las Instalaciones.
3	Empleado o Funcionario	Se dirige a su oficina o puesto de trabajo a laborar.
4	Empleado o funcionario	Al terminar su jornada de trabajo, pasa por la garita para ser revisado de maleta o bolsa si lo hubiere.
5	Encargado de Garita	Verifica e inspecciona el bolso o maleta si el caso lo permite.
		FIN



10.4 Acceso de proveedores con vehículos al Departamento de Almacén

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA		No. 04
Acceso de proveedores con vehículos al Departamento de Almacén		
Objetivo: Permitir el acceso de los proveedores con vehículos al área del Departamento de Almacén de la Secretaria de Bienestar Social de la Presidencia de la República.		
Normas específicas: Reglamento Orgánico Interno de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República, Acuerdo Gubernativo número 101-2015.		
Responsable: JEFE DEL DEPARTAMENTO.		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Proveedor	Se presenta a la garita correspondiente, e indica que viene al almacén de la SBS.
2	Encargado de Garita	Solicita el documento de identificación personal y consulta al Jefe del Almacén para la autorización del proveedor.
3	Jefe de Almacén	Autoriza el ingreso del proveedor.
4	Encargado de Garita	Recibe la autorización del Jefe del Almacén, registra los datos del documento de identificación en el libro de registros y permite el ingreso del proveedor y su vehículo.
5	Proveedor	El proveedor ingresa al Departamento de Almacén para entregar o recoger la mercadería y al terminar su actividad, procede a retirarse del mismo.
6	Encargado de Garita	Revisa el vehículo al salir, entrega los documentos y registra la salida en el control de proveedores. En caso de que el proveedor llevara mobiliario o equipo deberá entregar al encargado de garita un pase de salida en donde acredite la autorización del Jefe del Departamento del Almacén para retirar el bien.
		FIN



11. GLOSARIO DE SIGLAS

No.	SIGLAS	SIGNIFICADO
1.	CONJUVE	Consejo Nacional de la Juventud
2	SBS	Secretaría de Bienestar Social

12. VALIDACIÓN DE INFORMACIÓN Y VERIFICACIÓN

Manual de Normas y Procedimientos
Departamento de Seguridad

Por este medio, en calidad de Director de la Dirección Administrativa, manifiesto que he revisado la información contenida en el Manual de Normas y Procedimientos, por lo que **CERTIFICO** que efectivamente, los Procedimientos descritos en este Manual corresponden al Departamento de Seguridad, por lo que se traslada al Secretario de Bienestar Social, para los efectos correspondientes.

(f) _____

Lic. Carlos Alejandro Morales Chali
Director
Dirección Administrativa



Fecha: Guatemala, Octubre de 2019.