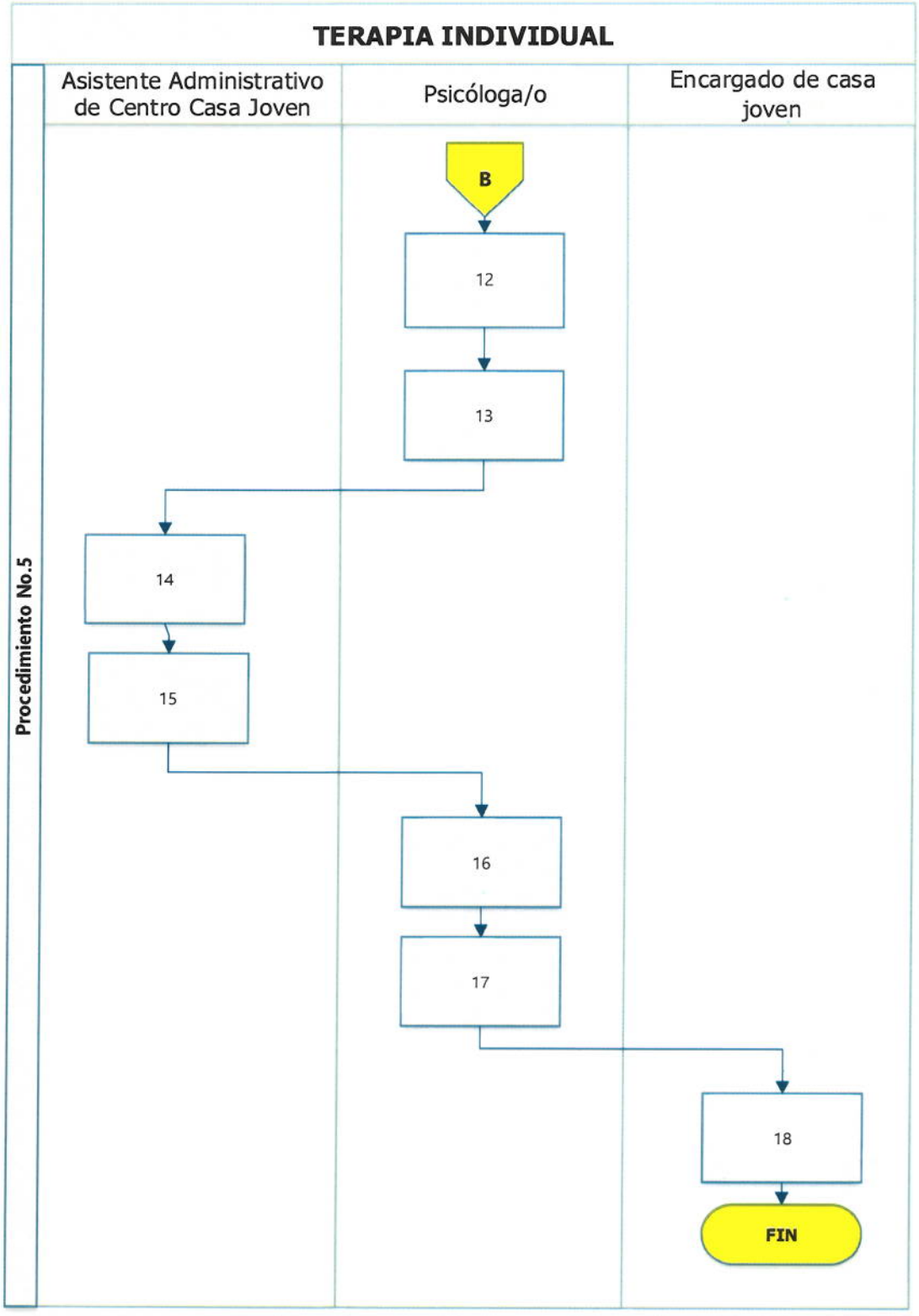
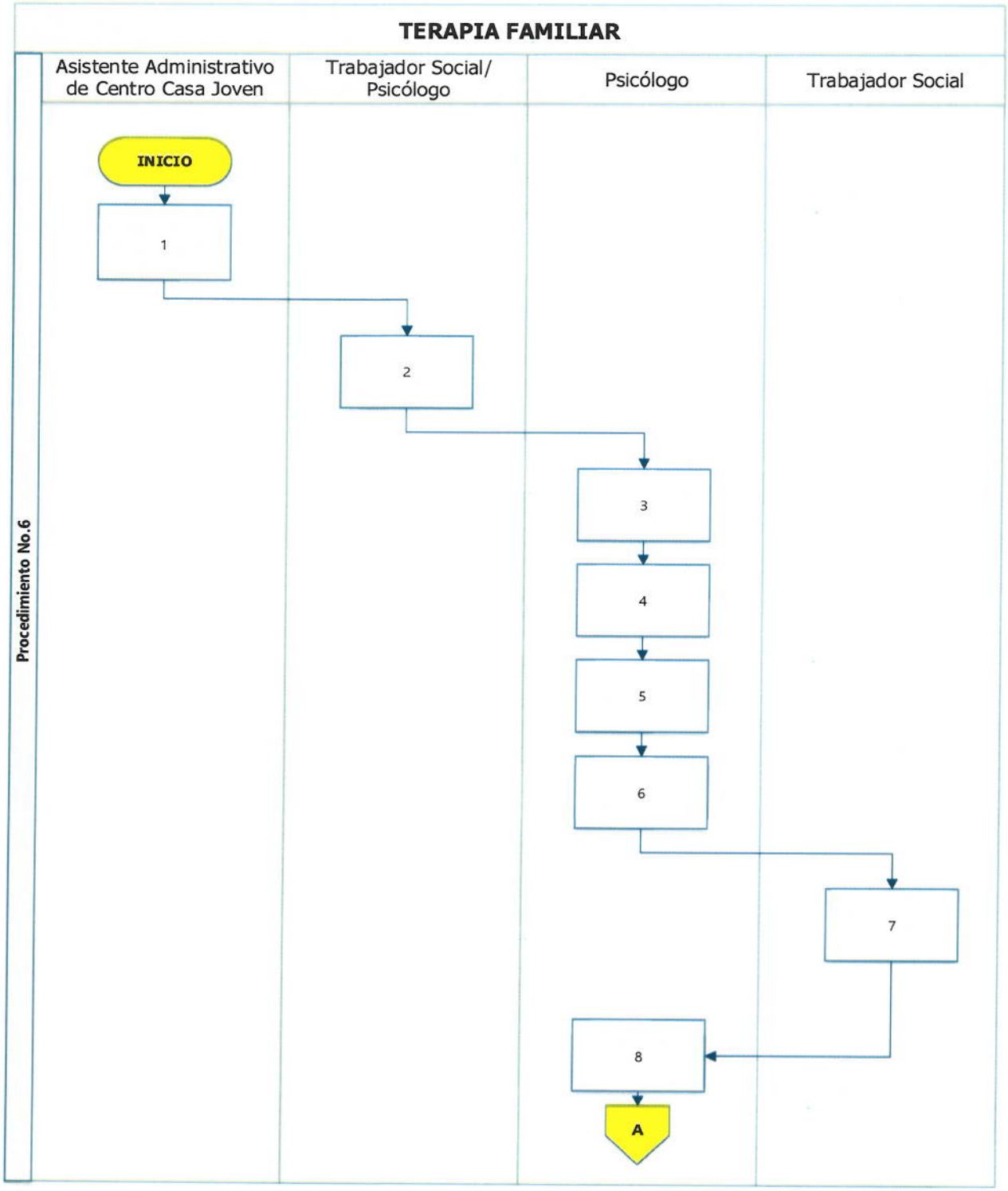
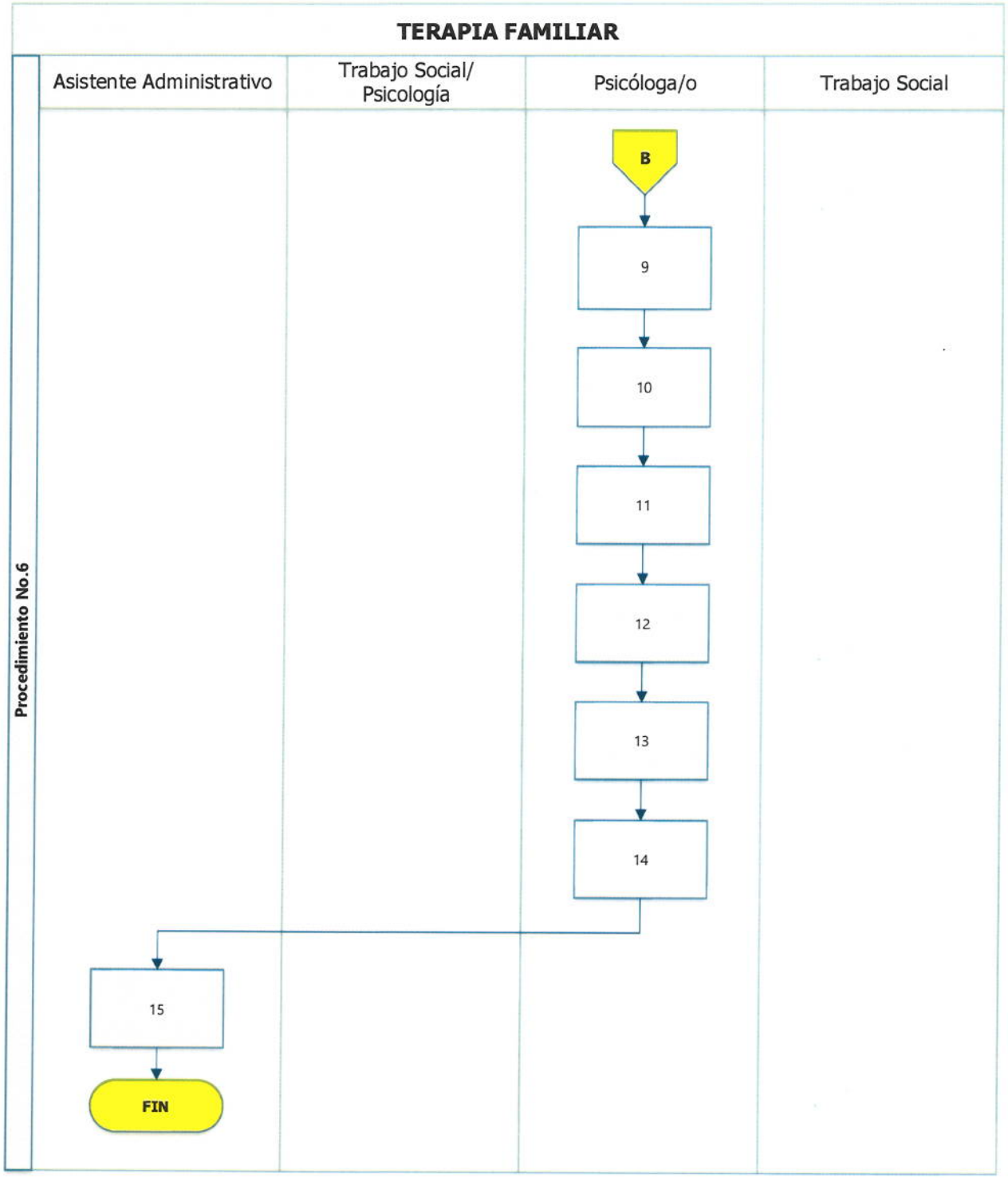

TERAPIA INDIVIDUAL
Procedimiento No.5
Asistente Administrativo de Centro Casa Joven
Psicóloga/o
Encargado de casa joven
B
12
13
14
15
16
17
18
FIN

10.6 Terapia Familiar

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA		No. 06
TERAPIA FAMILIAR		
Objetivo: Apoyar en el proceso terapéutico de reforzar la comunicación, lograr la armonía en el hogar y así mejorar la calidad de vida de cada integrante de la familia y restablecer los vínculos.		
Normas específicas: Artículo 60, Acuerdo Gubernativo 101-2015		
Responsable: Asistente Administrativa, Trabajo Social y Psicóloga/o		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso No.	**Puesto funcional**	**Descripción**
		INICIO
1	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	Trasladar expediente.
2	Trabajador Social, Psicólogo	Identificar la problemática.
3	Psicólogo	Sugerir a la beneficiaria/o proponer a la familia la participación en el proceso terapéutico.
4	Psicólogo	Elaborar Anamnesis
5	Psicólogo	Abordar psicoterapéuticamente al grupo familiar.
6	Psicólogo	Aplicar pruebas proyectivas al grupo familiar.
7	Trabajador Social	Realizar visita domiciliar (familiar).
8	Psicólogo	Establecer impresión clínica al grupo familiar.
9	Psicólogo	Elaborar plan de tratamiento.
10	Psicólogo	Asignar la próxima cita.
11	Psicólogo	Revisar la asistencia.
12	Psicólogo	Acompañar a la beneficiaria/o.
13	Psicólogo	Realizar hoja de evolución.
14	Psicólogo	Devolver expedientes a Asistente Administrativa.
15	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	Recibir y archivar expediente.
		FIN

DIAGRAMA DE FLUJO



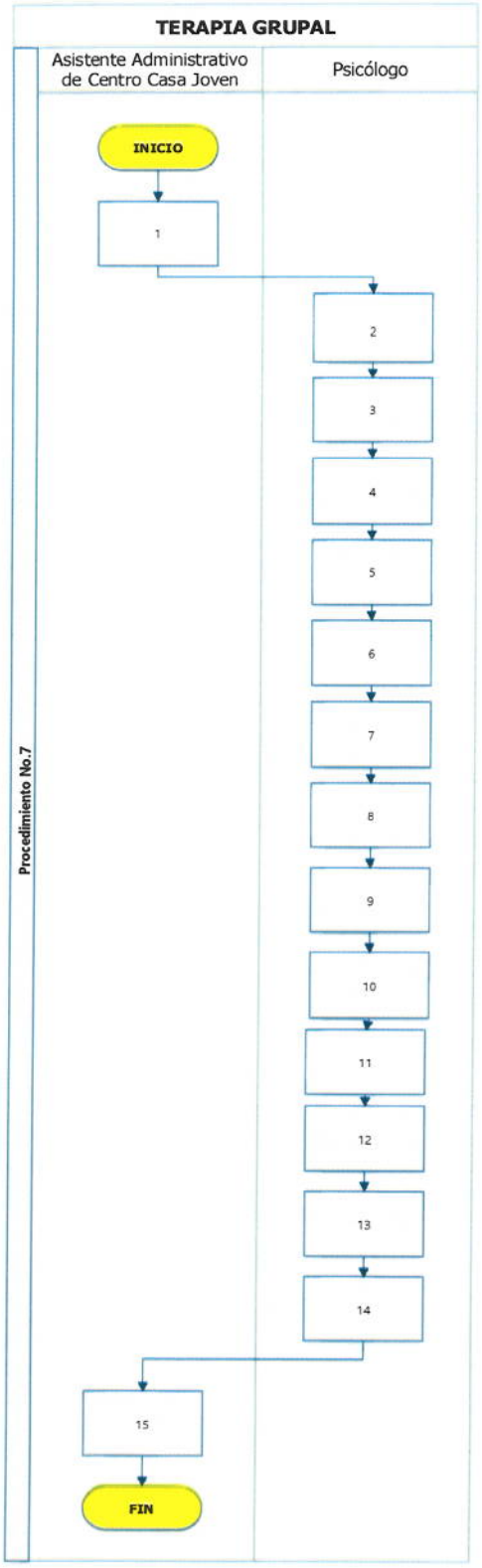

TERAPIA FAMILIAR
Asistente Administrativo
Trabajo Social/ Psicología
Psicóloga/o
Trabajo Social
Procedimiento No.6
B
9
10
11
12
13
14
15
FIN

10.7 Terapia Grupal

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA	No. 07
TERAPIA GRUPAL	
Objetivo: Apoyar en el proceso terapéutico de sanación emocional, estimular o reforzar, las áreas de convivencia, cognición, conducta y educativas para generar cambios significativos en la calidad de vida de la niñez y adolescencia.	
Normas específicas: Artículo 60, Acuerdo Gubernativo 101-2015	
Responsable: Asistente Administrativa y Psicóloga/o	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso No.	**Puesto funcional**	**Descripción**
		INICIO
1	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	Trasladar de expediente a clínica de Psicología
2	Psicólogo	Realizar entrevista inicial con padres
3	Psicólogo	Realizar evaluación individual inicial
4	Psicólogo	Realizar Integración a la terapia grupal
5	Psicólogo	Aplicar de pruebas proyectivas grupales
6	Psicólogo	Establecer impresión clínica grupal
7	Psicólogo	Elaborar plan de tratamiento
8	Psicólogo	Establecer normas de convivencia en el grupo
9	Psicólogo	Iniciar el proceso terapéutico en base al plan de tratamiento establecido.
10	Psicólogo	Asignar próxima cita.
11	Psicólogo	Revisar la asistencia.
12	Psicólogo	Acompañar a la usuaria/o.
13	Psicólogo	Realizar hoja de evolución.
14	Psicólogo	Devolver expedientes a Asistente Administrativa.
15	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	Recibir y archivar expediente
		FIN

DIAGRAMA DE FLUJO



10.8 Terapia de Pareja

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA	No. 08
Terapia de Pareja	

Objetivo: Apoyar en el proceso terapéutico de sanación emocional, estimular o reforzar, las áreas de convivencia, cognición, conducta y educativas para generar cambios significativos en la calidad de vida de la adolescencia y juventud.

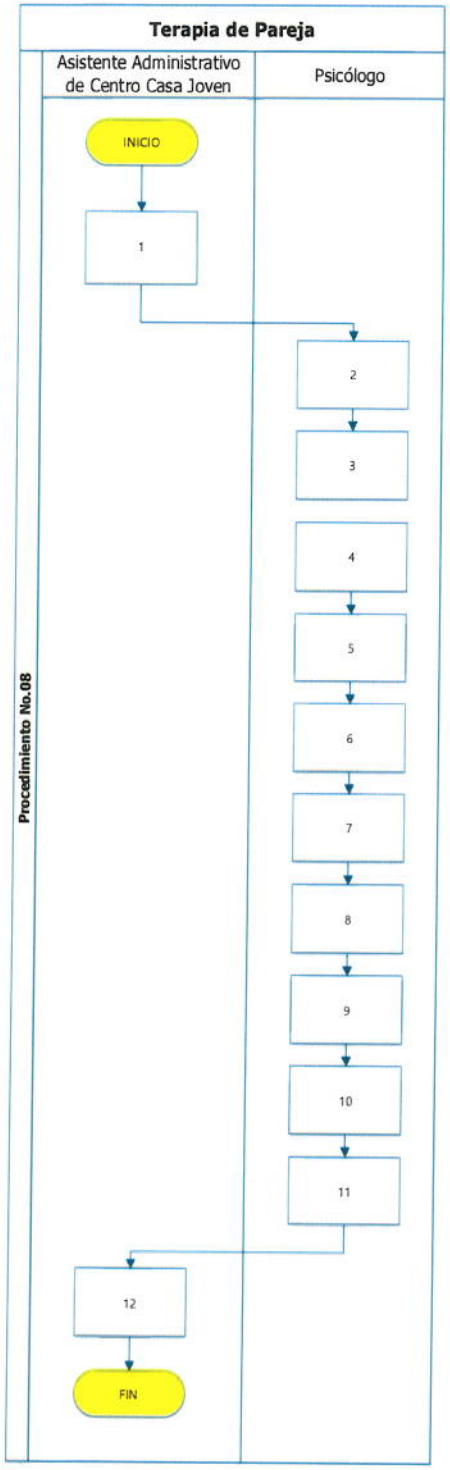
Normas específicas: Artículo 60, Acuerdo Gubernativo 101-2015

Responsable: Asistente Administrativa y Psicólogo

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	Trasladar de expediente a clínica de Psicología.
2	Psicólogo	Aplicar pruebas proyectivas.
3	Psicólogo	Establecer impresión clínica.
4	Psicólogo	Elaborar plan de tratamiento.
5	Psicólogo	Establecer normas de convivencia.
6	Psicólogo	Iniciar el proceso terapéutico en base al plan de tratamiento establecido.
7	Psicólogo	Asignar próxima cita.
8	Psicólogo	Revisar la asistencia.
9	Psicólogo	Acompañamiento a la usuaria/o.
10	Psicólogo	Realizar hoja de evolución.
11	Psicólogo	Devolver expedientes a Asistente Administrativa.
12	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	Recibir y archivar expediente.
		FIN

DIAGRAMA DE FLUJO

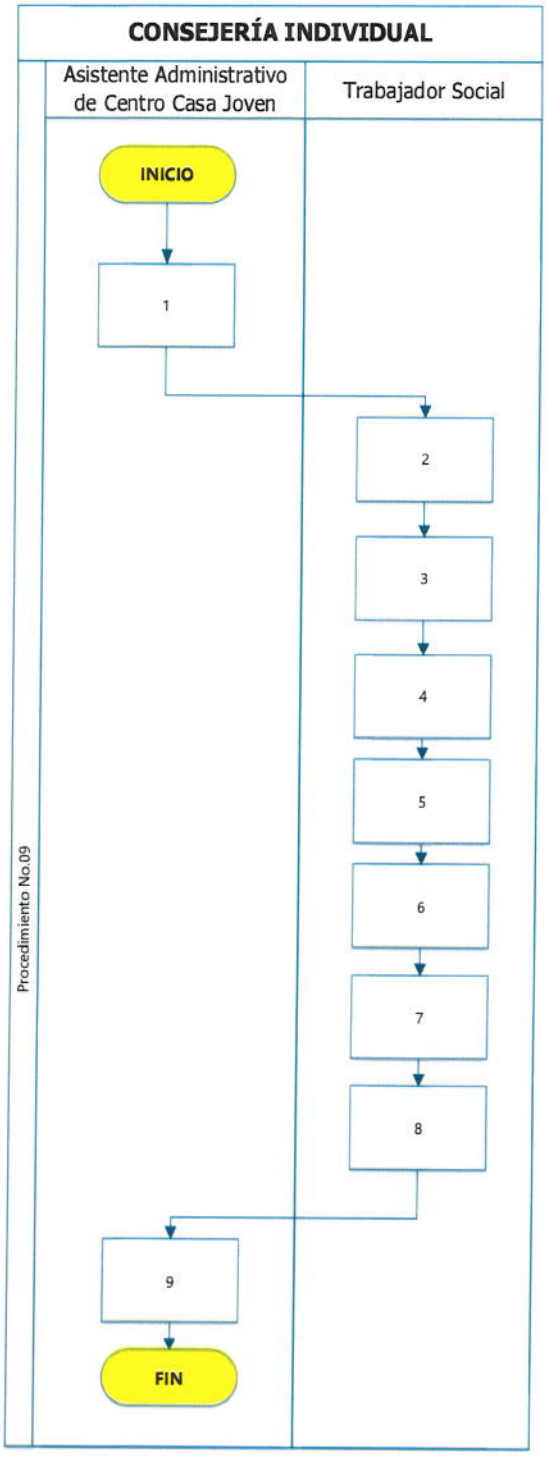


10.9 Consejería Individual

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA	No. 09
CONSEJERÍA INDIVIDUAL	
Objetivo: Brindar Orientación según la problemática, que presentan.	
Normas específicas: Artículo 60, Acuerdo Gubernativo 101-2015	
Responsable: Asistente Administrativa, Psicóloga/o y Trabajo Social	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso No.	**Puesto funcional**	**Descripción**
		INICIO
1	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	Realizar la derivación del caso a trabajo social y entrega de expediente.
2	Trabajador Social	Escuchar la problemática que está enfrentando.
3	Trabajador Social	Detectar el servicio acorde a su necesidad.
4	Trabajador Social	Elaborar hoja de referencia a donde corresponda para iniciar proceso de atención.
5	Trabajador Social	Revisar la asistencia.
6	Trabajador Social	Acompañar a la beneficiaria/o.
7	Trabajador Social	Realizar hoja de evolución.
8	Trabajador Social	Devolver expediente a Asistente Administrativa.
9	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	Recibir y archivar expediente.
		FIN

DIAGRAMA DE FLUJO

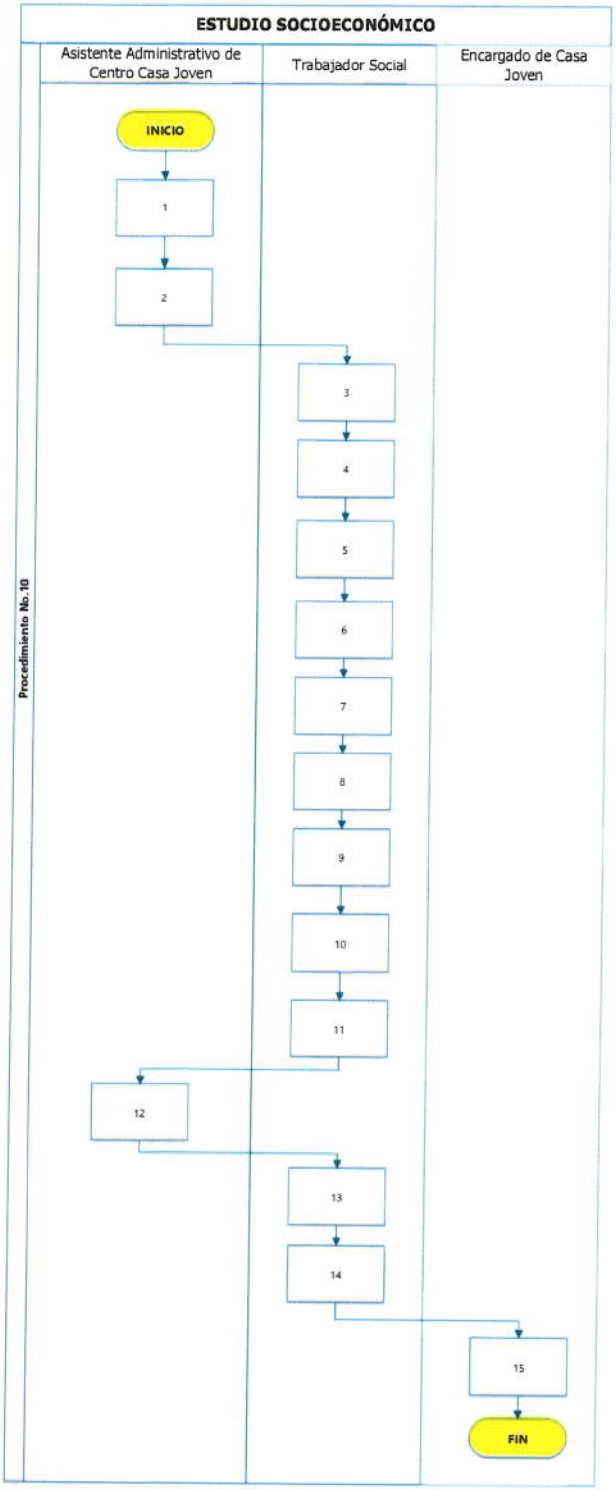


10.10 Estudio Socioeconómico

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA	No. 10
ESTUDIO SOCIOECONÓMICO	
Objetivo: Conocer la situación económica, social y su entorno familiar del beneficiario/a	
Normas específicas: Artículo 60, Acuerdo Gubernativo 101-2015	
Responsable: Asistente Administrativo de programa Casa Joven, Trabajo Social y Encargado	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso No.	**Puesto funcional**	**Descripción**
		INICIO
1	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	Entregar de protocolos para realización del estudio socioeconómico.
2	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	Brindar acompañamiento a la oficina de Trabajo Social.
3	Trabajador Social	Llenar los protocolos establecidos para el estudio socioeconómico.
4	Trabajador Social	Realizar diagnóstico social y opinión profesional.
5	Trabajador Social	Elaborar el protocolo de referencia.
6	Trabajador Social	Realizar hoja de evolución.
7	Trabajador Social	Consultar con psicología para asignar cita.
8	Trabajador Social	Revisar la asistencia.
9	Trabajador Social	Acompañar a la beneficiaria/o a Secretaría.
10	Trabajador Social	Realizar hoja de evolución.
11	Trabajador Social	Devolver expediente a Asistente Administrativo.
12	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	Recibir y archivar expediente.
13	Trabajador Social	Elaborar informe social por requerimiento legal en base al estudio socioeconómico.
14	Trabajador Social	Trasladar informe a encargado para revisión.
15	Encargado de Casa Joven	Revisar redacción, ortografía y autorizar el informe.
		FIN

DIAGRAMA DE FLUJO



10.11 Visita Domiciliaria

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA	No. 11
VISITA DOMICILIARIA	

Objetivo: Constatar los datos obtenidos en el estudio socioeconómico, así mismo monitorear el entorno familiar y social.

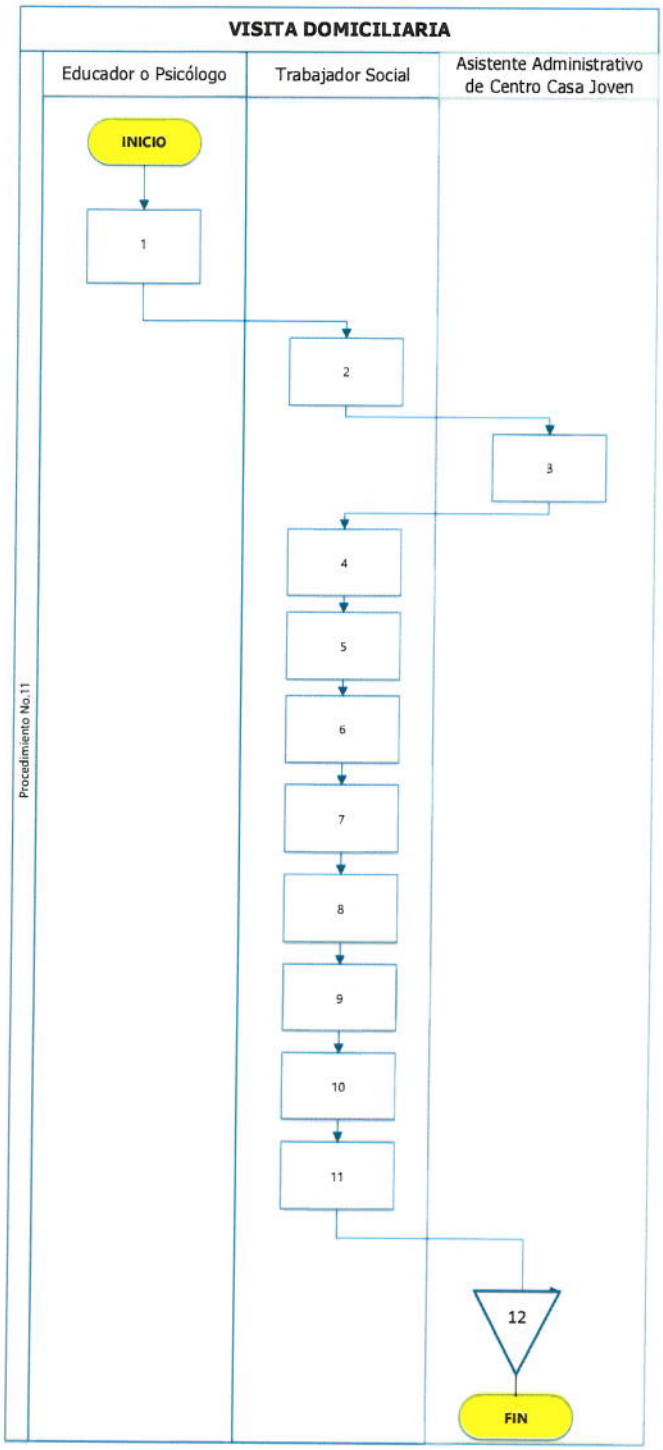
Normas específicas: Artículo 60, Acuerdo Gubernativo 101-2015

Responsable: Trabajo Social y Educadora (o) y/o profesional de psicología

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Educador o Psicólogo	Realizar la derivación del caso.
2	Trabajador Social	Solicitar expediente a Secretaría.
3	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	Entregar expediente a Trabajo Social.
4	Trabajador Social	Realizar contacto vía telefónica, para corroborar la dirección cuando así lo amerite.
5	Trabajador Social	Realizar visita domiciliara y llevar a cabo un análisis y observación del entorno.
6	Trabajador Social	Realizar el protocolo de visita domiciliaria.
7	Trabajador Social	Entrevistar a colaterales.
8	Trabajador Social	Tomar fotografía como medio de verificación.
9	Trabajador Social	Revisar la asistencia en el domicilio.
10	Trabajador Social	Realizar hoja de evolución.
11	Trabajador Social	Devolver de expedientes a Asistente Administrativa.
12	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	Recibir y archivar expediente.
		FIN

DIAGRAMA DE FLUJO

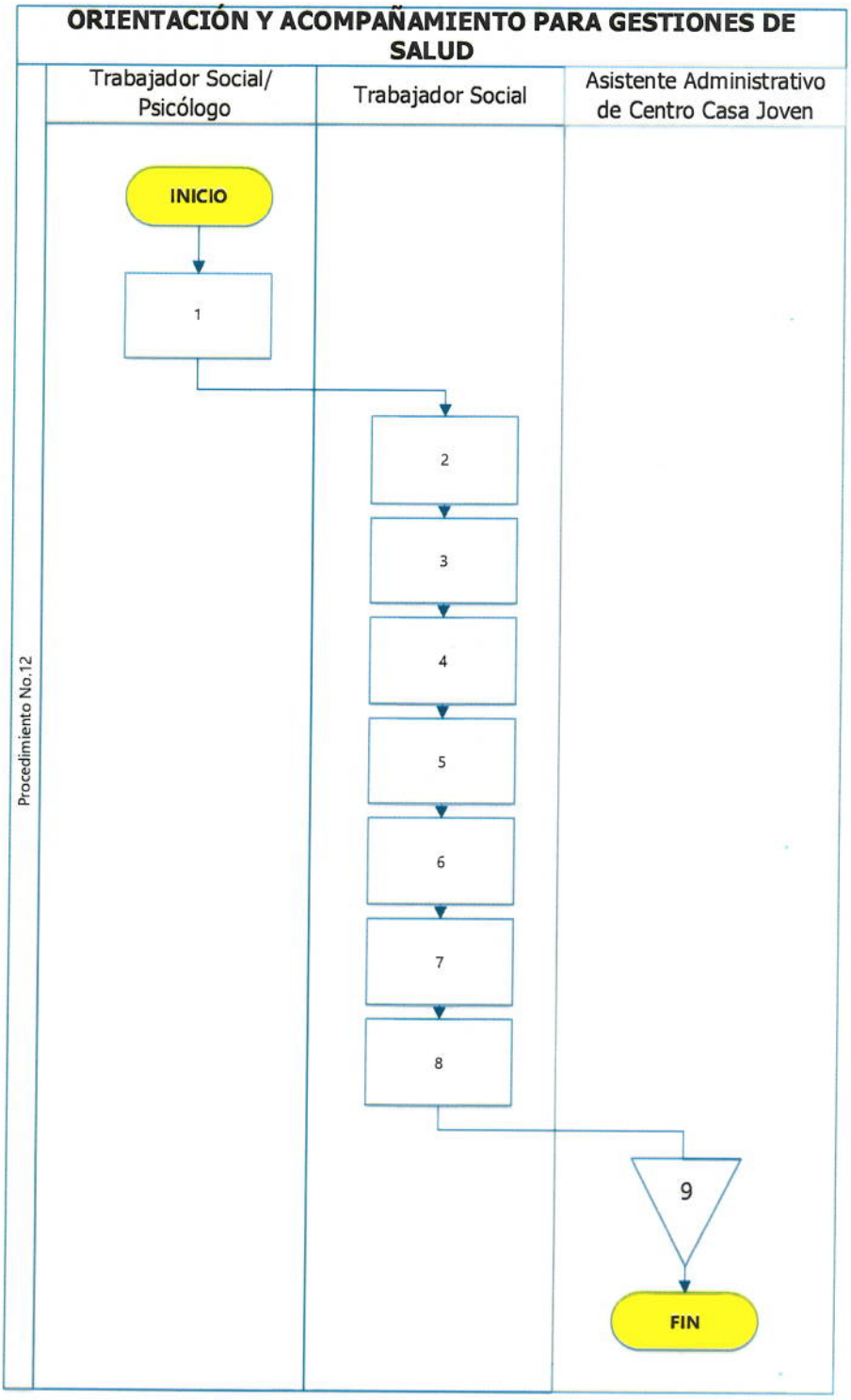


10.12 Orientación de casos específicos en temas de Salud

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA	No. 12
ORIENTACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO PARA GESTIONES DE SALUD	
Objetivo: Orientar y acompañar al beneficiario/a según la necesidad de salud.	
Normas específicas: Artículo 60, Acuerdo Gubernativo 101-2015	
Responsable: Asistente Administrativa y Trabajo Social	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso No.	**Puesto funcional**	**Descripción**
		INICIO
1	Trabajador Social/ Psicólogo	Identifica caso en terapia o estudio socioeconómico.
2	Trabajador Social	Orienta según la situación por la que esté pasando.
3	Trabajador Social	Gestionar y coordinar con la entidad de salud que puede apoyar con el servicio para la atención del beneficiario.
4	Trabajador Social	Dar acompañamiento al Centro de Salud, Puesto de Salud, Hospital o Clínica Municipal acompañado del adulto responsable del NNA.
5	Trabajador Social	Revisar la asistencia y hoja de visita institucional.
6	Trabajador Social	Solicitar expediente a Asistente Administrativa.
7	Trabajador Social	Realizar hoja de evolución.
8	Trabajador Social	Devolver expedientes a Asistente Administrativa.
9	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	Recibir y archivar expediente.
		FIN

DIAGRAMA DE FLUJO

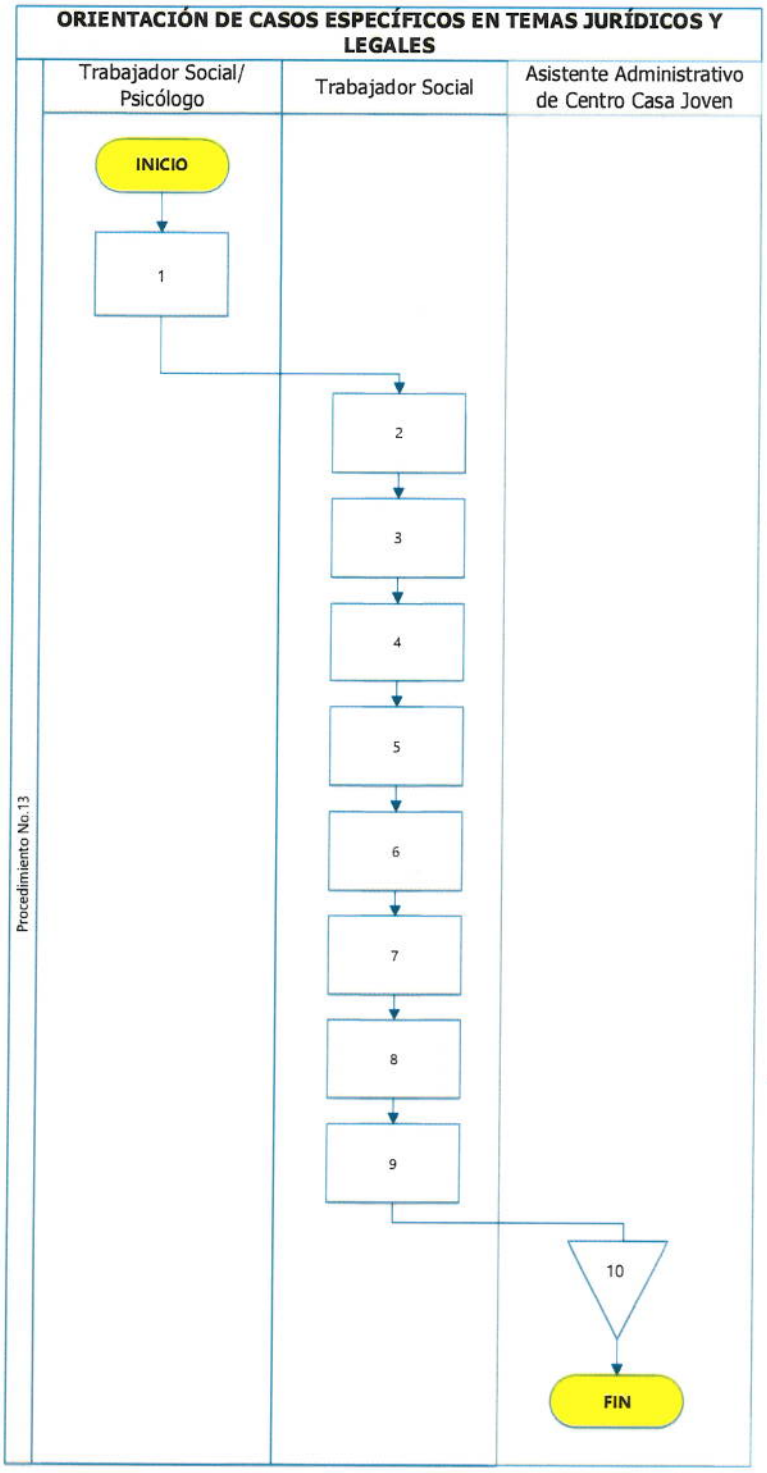


10.13 Orientación de casos específicos en temas Jurídicos y Legales

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA	No. 13
ORIENTACIÓN DE CASOS ESPECÍFICOS EN TEMAS JURÍDICOS Y LEGALES	
Objetivo: Orientar y acompañar al beneficiario/a según la necesidad legal.	
Normas específicas: Artículo 60, Acuerdo Gubernativo 101-2015	
Responsable: Asistente Administrativa, Psicología y Trabajo Social	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso No.	**Puesto funcional**	**Descripción**
		INICIO
1	Trabajador Social/ Psicólogo	Identifica caso en terapia o estudio socioeconómico.
2	Trabajador Social	Orientar según la situación legal.
3	Trabajador Social	Gestionar y coordinar con las entidades legales que puedan apoyar con el servicio para la atención del beneficiario
4	Trabajador Social	Dar acompañamiento a la beneficiaria/o a donde corresponda acompañado del adulto responsable del NNA.
5	Trabajador Social	Revisar la asistencia y hoja de visita institucional.
6	Trabajador Social	Solicitar expediente a Asistente Administrativa.
7	Trabajador Social	Realizar hoja de evolución.
8	Trabajador Social	Adjuntar como anexos resoluciones dadas por la institución que prestó el servicio.
9	Trabajador Social	Devolver expedientes a Asistente Administrativa.
10	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	Recibir y archivar expediente.
		FIN

DIAGRAMA DE FLUJO



10.14 Orientación de Casos Específicos en Temas Educativos

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA	No. 14
ORIENTACIÓN DE CASOS ESPECÍFICOS EN TEMAS EDUCATIVOS	

Objetivo: Brindar la orientación necesaria para evaluar el desenvolvimiento del NNA en el centro educativo.

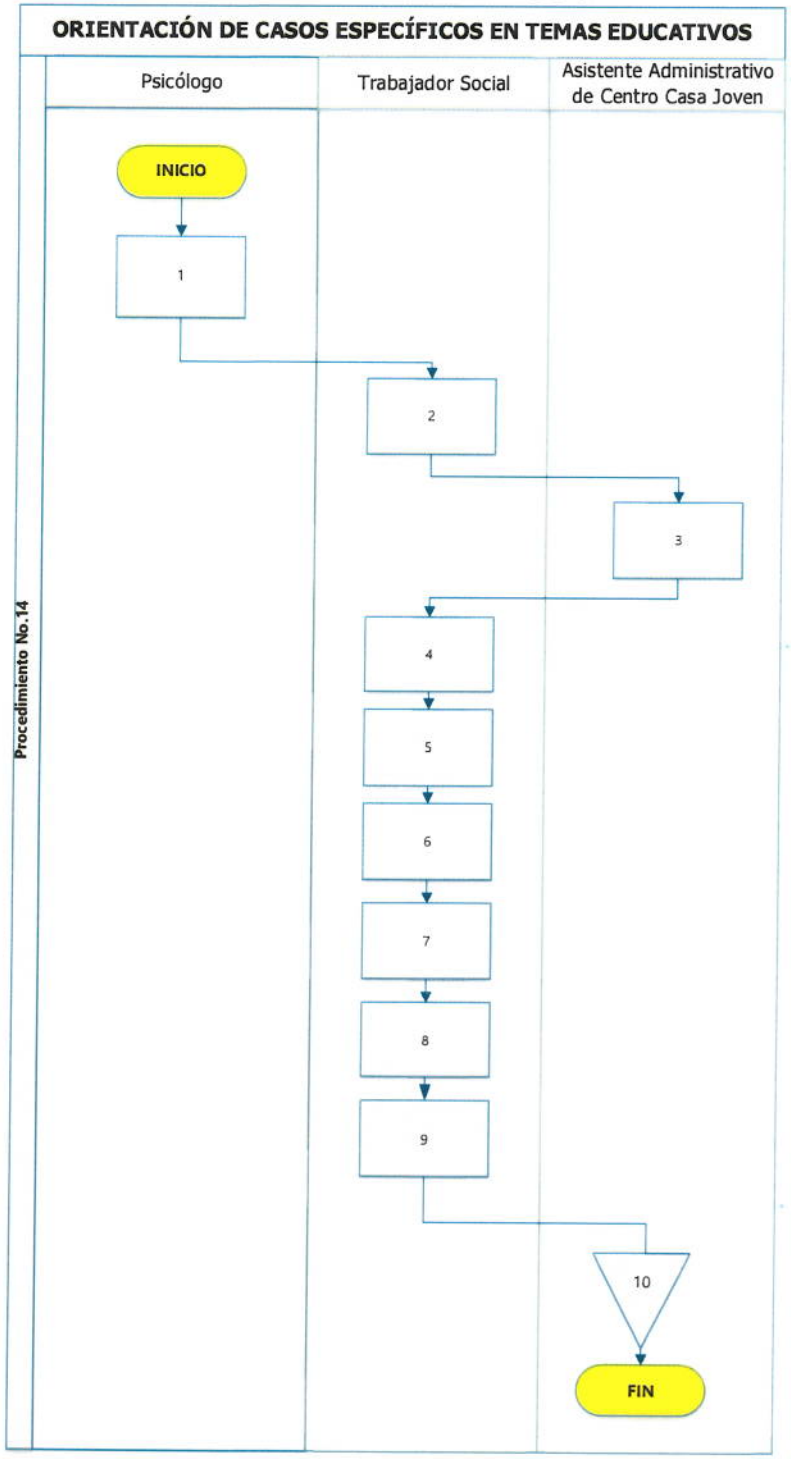
Normas específicas: Artículo 60, Acuerdo Gubernativo 101-2015

Responsable: Psicología, Trabajo Social y Asistente Administrativa

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Psicólogo	Detectar la situación del beneficiario y refiere caso a trabajo social.
2	Trabajador Social	Solicitud de expediente a asistente administrativa.
3	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	Entrega de expediente a trabajo social.
4	Trabajador Social	Coordinar con centro educativo para realizar la visita.
5	Trabajador Social	Visitar al centro educativo.
6	Trabajador Social	Monitorear al beneficiario/a en la institución educativa.
7	Trabajador Social	Revisar la asistencia y hoja de visita institucional.
8	Trabajador Social	Realizar hoja de evolución.
9	Trabajador Social	Devolver expedientes a Administrativa.
10	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	Recibir y archivar expediente.
		FIN

DIAGRAMA DE FLUJO



10.15 Orientación de Casos Específicos en Temas Laborales

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA	No. 15
ORIENTACIÓN DE CASOS ESPECÍFICOS EN TEMAS LABORALES	

Objetivo:
Ofrecer información y herramientas para la búsqueda de empleo y desarrollo personal.

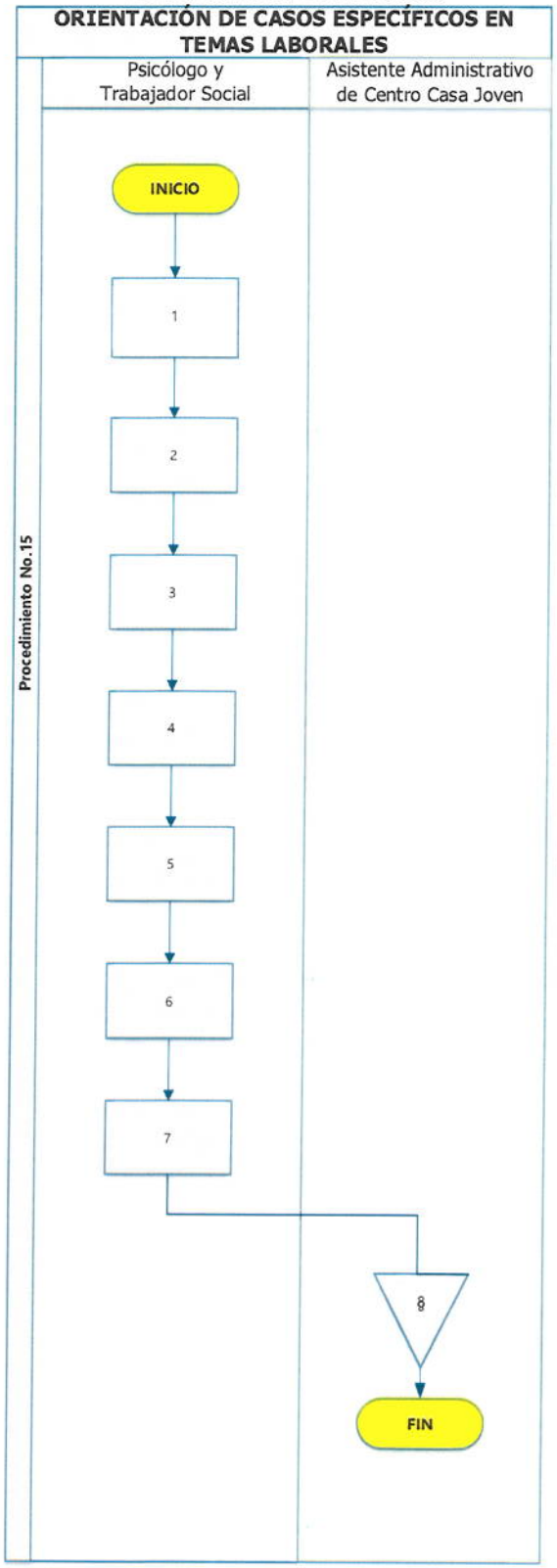
Normas específicas: Artículo 60, Acuerdo Gubernativo 101-2015

Responsable: Psicóloga/o, Trabajo Social y Asistente Administrativa

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Psicólogo y Trabajador Social	Entrevistar para conocer las capacidades y habilidades que posee el beneficiario/a.
2	Psicólogo y Trabajador Social	Realizar un análisis del entorno respecto a sus intereses personales
3	Psicólogo y Trabajador Social	Recopilar requisitos previos para elaborar en conjunto su currículo.
4	Psicólogo y Trabajador Social	Brindar herramientas de los procesos de selección de personal.
5	Trabajador Social	Coordinar correspondientemente con entidades que brindan apoyo al programa Casa Joven
6	Psicólogo y Trabajador Social	Realizar hoja de evolución
7	Psicólogo y Trabajador Social	Devolver expediente a Asistente Administrativa
8	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	Recibir y archivar expediente
		FIN

DIAGRAMA DE FLUJO



10.16 Educación Extraescolar

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA	No. 16
EDUCACIÓN EXTRAESCOLAR	

Objetivo: Realizar acciones de seguimiento a los casos de niñez, adolescencia y juventud, en cuanto a la educación extraescolar, restableciendo el derecho a la educación.

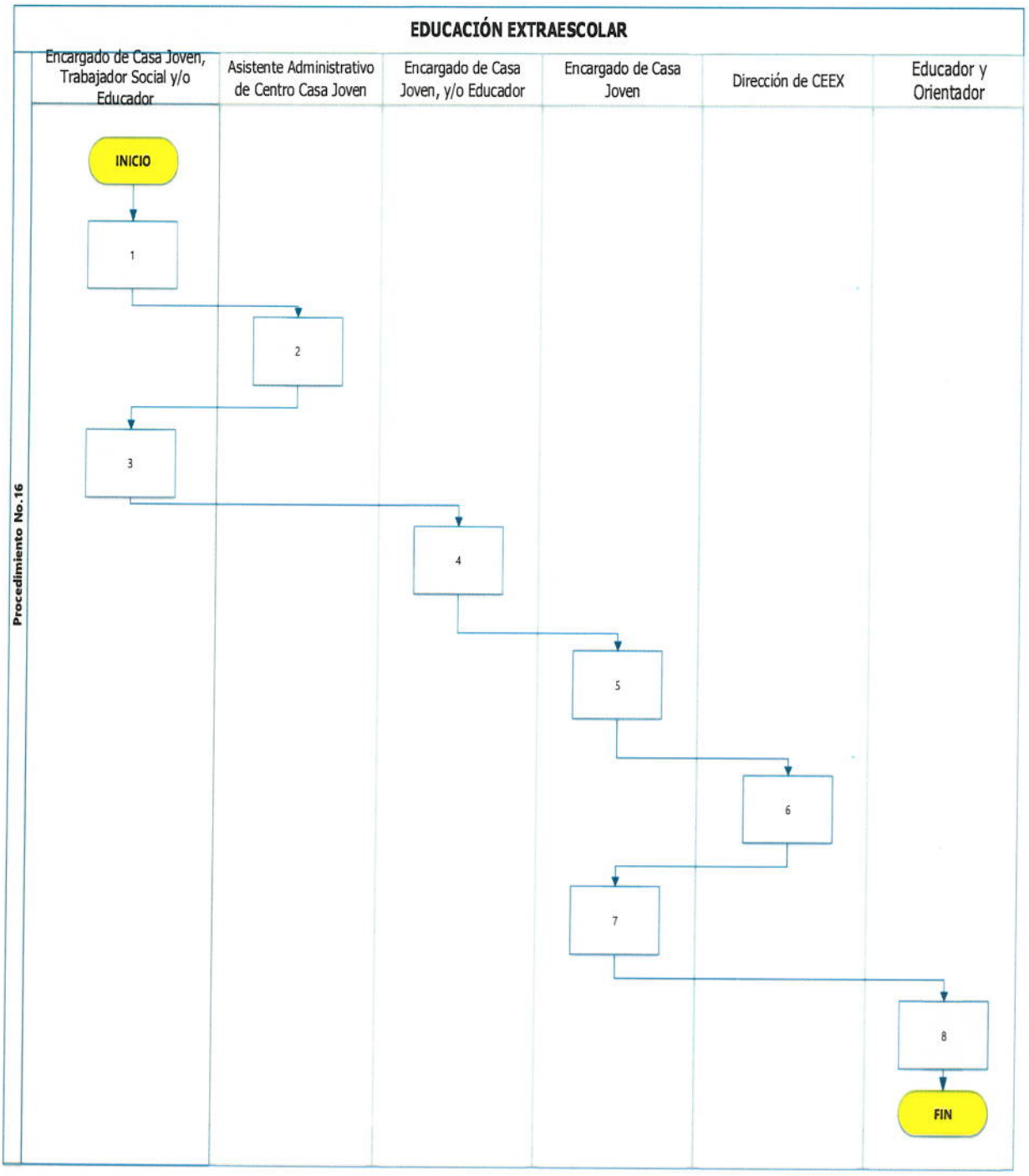
Normas específicas: Artículo 60, Acuerdo Gubernativo 101-2015

Responsable: Asistente Administrativa y Jefe del Departamento de Atención no Residencial Casa Joven.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso No.	**Puesto funcional**	**Descripción**
		INICIO
1	Encargado de Casa Joven, Trabajador Social y/o Educador y Orientador	Recibe al recurso familiar del adolescente quien externa el deseo de seguir estudiando en modalidad extra escolar y se le orienta con respecto a la metodología de estudio.
2	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	Brindar los requisitos para ser inscrito en la educación extraescolar, que se enlistan a continuación: a. Certificado de Nacimiento reciente. b. Fotocopia de DPI del recurso familiar. c. Certificados originales de los grados aprobados. d. Diplomas originales de los grados aprobados. e. Fotografía tamaño cédula
3	Encargado de Casa Joven, Trabajador Social y/o Educador y Orientador	Realiza la inscripción del adolescente en el Programa, llenando ficha de registro, autorización por parte del recurso familiar.
4	Encargada, y/o Educador y Orientador	Llena la lista de verificación de los documentos que entrega el recurso familiar del adolescente.
5	Encargado de Casa Joven	Para CEEX: Realiza oficio a CEEX solicitando inscripción de los adolescentes, con visto bueno de la Jefatura y Dirección, adjuntando la documentación descrita a continuación: a. Certificado de Nacimiento reciente. b. Certificados originales de los grados aprobados. c. Diplomas originales de los grados aprobados. d. Lista de Verificación. e. Ficha de Inscripción.

		Para CCFI: Realiza oficio a CCFI solicitando inscripción de los adolescentes, con visto bueno de la Jefatura y Dirección, adjuntando la documentación descrita a continuación: a) Copia de certificado de Nacimiento reciente b) Ficha de Inscripción
6	Dirección de CEEX	Verifica la información enviada, realiza el proceso de inscripción y emite constancia.
7	Encargado de Casa Joven	Asigna educador al adolescente para que asista a sus clases en educación extra escolar.
8	Educador y Orientador	Brinda el acompañamiento a los adolescentes, dándoles las clases según la etapa correspondiente.
		FIN

DIAGRAMA DE FLUJO

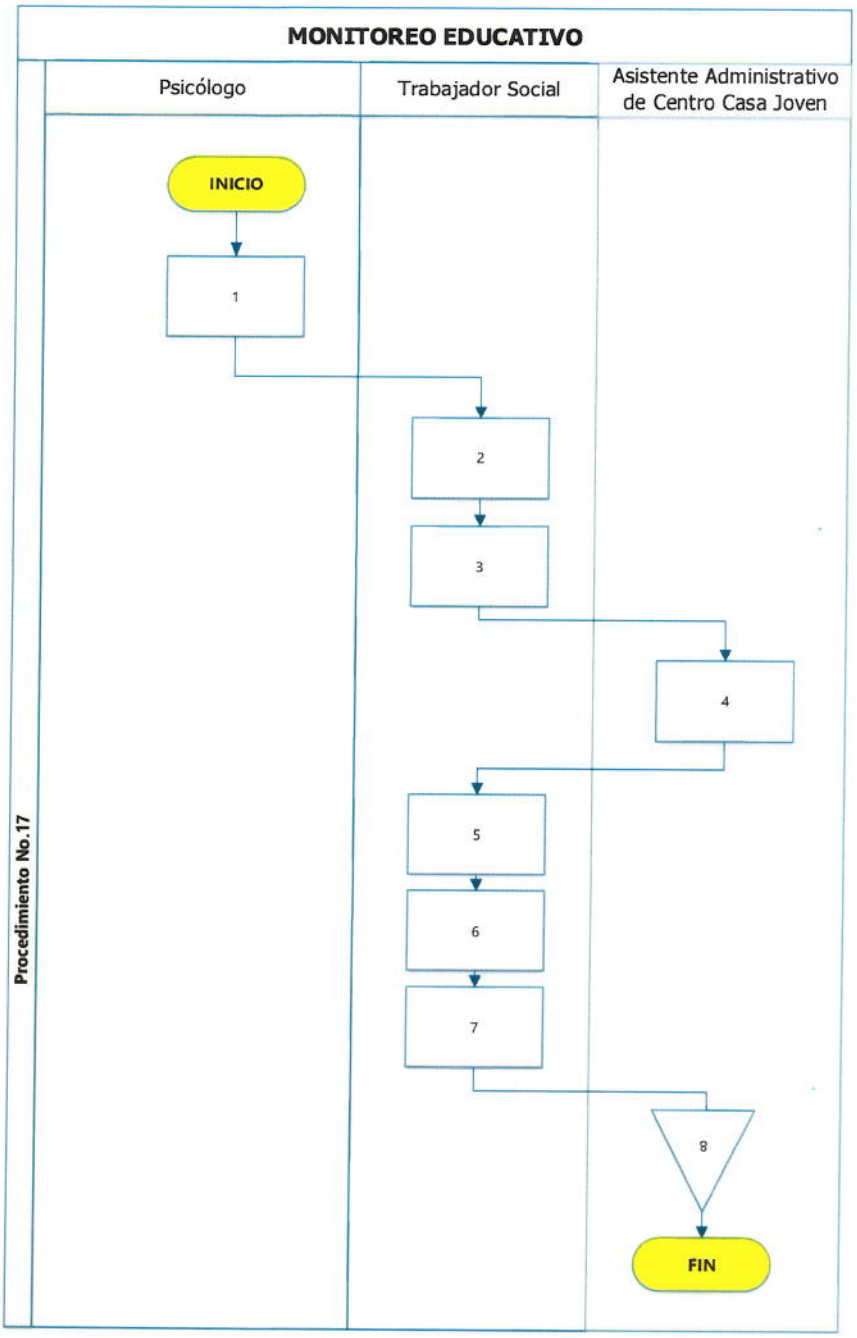


10.17 Monitoreo Educativo

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA	No. 17
MONITOREO EDUCATIVO	
Objetivo: Brindar seguimiento y conocer los avances del beneficiario en el proceso educativo.	
Normas específicas: Artículo 60, Acuerdo Gubernativo 101-2015	
Responsable: Trabajo Social, Psicología y Asistente Administrativa	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso No.	**Puesto funcional**	**Descripción**
		INICIO
1	Psicólogo	Realiza la derivación del caso.
2	Trabajador Social	Realiza observación del NNA en su ambiente educativo y a través de entrevista con el docente llena el formato de monitoreo educativo.
3	Trabajador Social	Solicitud de expediente
4	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	Entrega de expediente
5	Trabajador Social	Plasma en la hoja de evolución las acciones realizadas con el NNA en el proceso de monitoreo educativo.
6	Trabajador Social	Socializa los hallazgos encontrados durante el monitoreo educativo con la (él) profesional de psicología.
7	Trabajador Social	Devolver expediente a Asistente Administrativa.
8	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	Recibir y archivar expediente.
		FIN

DIAGRAMA DE FLUJO

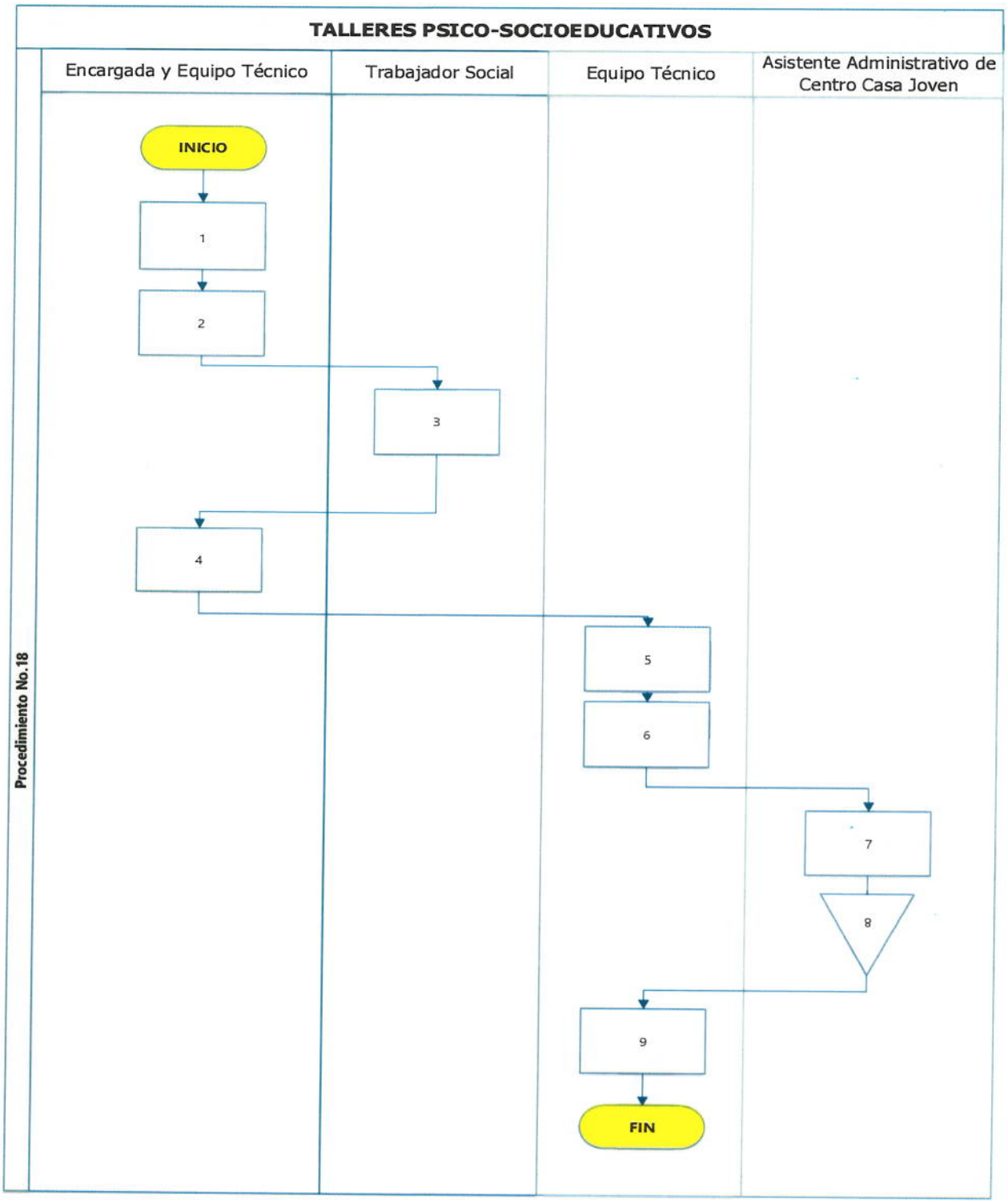


10.18 Talleres Psico-Socioeducativos

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA	No. 18
TALLERES PSICO-SOCIOEDUCATIVOS	
Objetivo: Ofrecer a los beneficiarios la facilidad de capacitarse en temas orientados a mejorar su estilo de vida y académicos.	
Normas específicas: Artículo 60, Acuerdo Gubernativo 101-2015	
Responsable: Encargado, Asistente Administrativa y Equipo Técnico	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso No.	**Puesto funcional**	**Descripción**
		INICIO
1	Encargada y Equipo Técnico	Apertura de espacio en centros educativos.
2	Encargada y Equipo Técnico	Solicitud de documentos.
3	Trabajador Social	Inscripción del NNA.
4	Encargada y Equipo Técnico	Asignar horarios para recibir los talleres.
5	Equipo Técnico	Revisar la asistencia y hoja de visita institucional.
6	Equipo Técnico	Entrega de expedientes a Asistente Administrativa.
7	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	Ingreso de información de NNA a la base de datos.
8	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	Archivar expediente.
9	Equipo Técnico	Realizar clausura y entrega de diplomas.
		FIN

DIAGRAMA DE FLUJO



10.19 Escuela para Padres (Educando en Familia)

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA	No. 19
ESCUELA PARA PADRES (EDUCANDO EN FAMILIA)	

Objetivo: Promover la construcción de condiciones favorables de integración, a través del desarrollo de temas básicos que permitan que los NNA y jóvenes beneficiarios, tengan un mejor entorno y vínculo familiar.

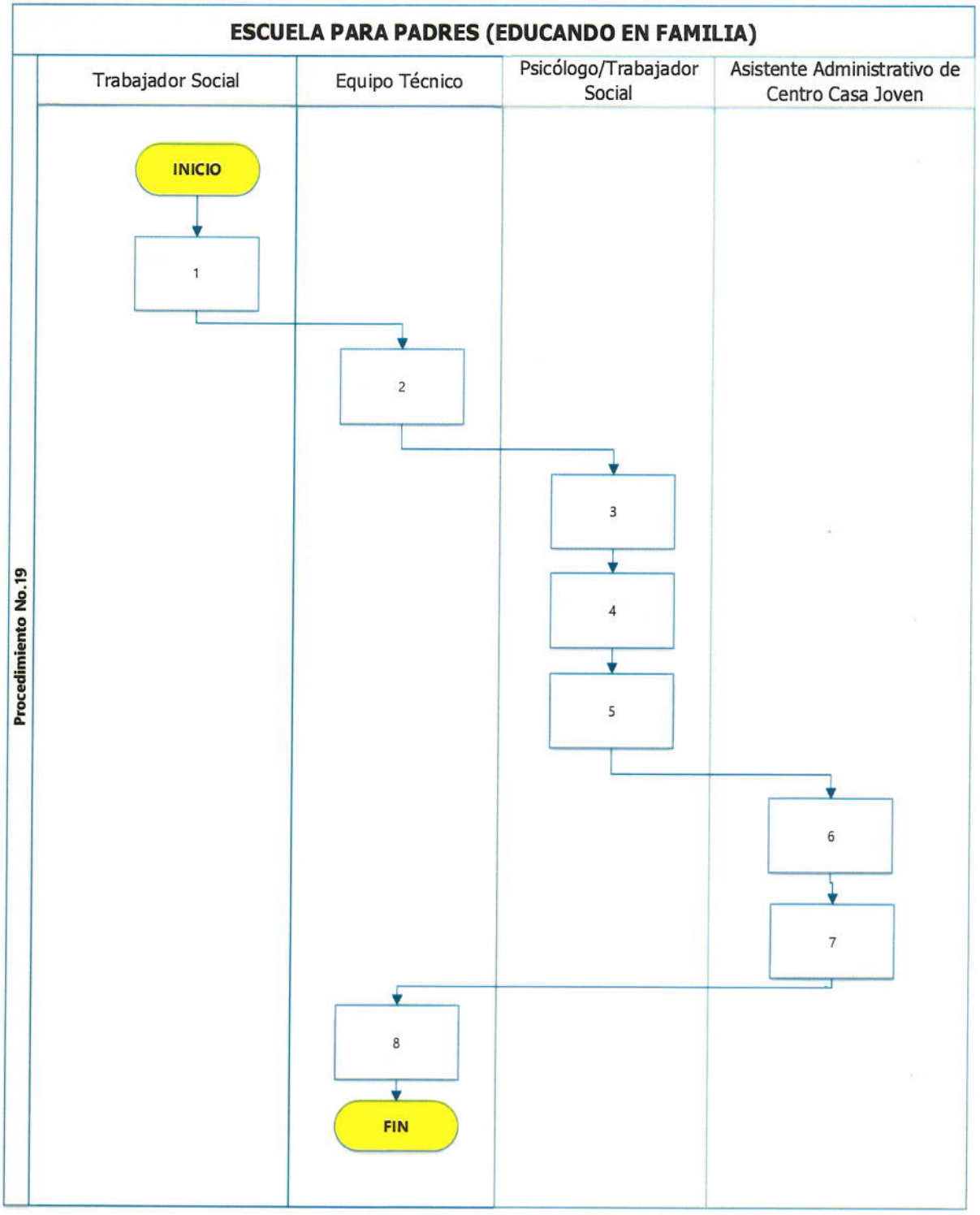
Normas específicas: Artículo 60, Acuerdo Gubernativo 101-2015

Responsable: Trabajo Social, Equipo Técnico y Asistente Administrativa

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Trabajador Social	Brindar la primera atención al solicitante referido por OJ, PGN, MP, Municipalidades, Centros educativos, centro de salud, Psicología o T.S.
2	Equipo Técnico	Realizar inauguración de Escuela para padres del programa educando en familia.
3	Psicólogo/ Trabajador Social	Adaptar a los padres de familia a los horarios de los diferentes programas de atención según sus actividades cotidianas.
4	Psicólogo/ Trabajador Social	Desarrollo de los temas; los profesionales imparten los temas según cronograma establecido.
5	Psicólogo/ Trabajador Social	Detectar casos individuales.
6	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	Elaborar y firmar carnet de asistencia y/o constancia de Escuela para padres.
7	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	Revisar la asistencia.
8	Equipo Técnico	Realizar clausura de Escuela para padres del programa educando en familia.
		FIN

DIAGRAMA DE FLUJO



10.20 Servicio Cívico Social

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA	No. 20
SERVICIO CIVICO SOCIAL	
Objetivo: Promover el Protagonismo de jóvenes en situación de riesgo social, en la Prevención de la Violencia y otras problemáticas sociales en sus propias comunidades, a través del servicio cívico social.	
Normas específicas: Artículo 60, Acuerdo Gubernativo 101-2015	
Responsable: Orientación y Educación, Apoyo: Trabajo Social, Psicología, Asistente Administrativo y Encargado	

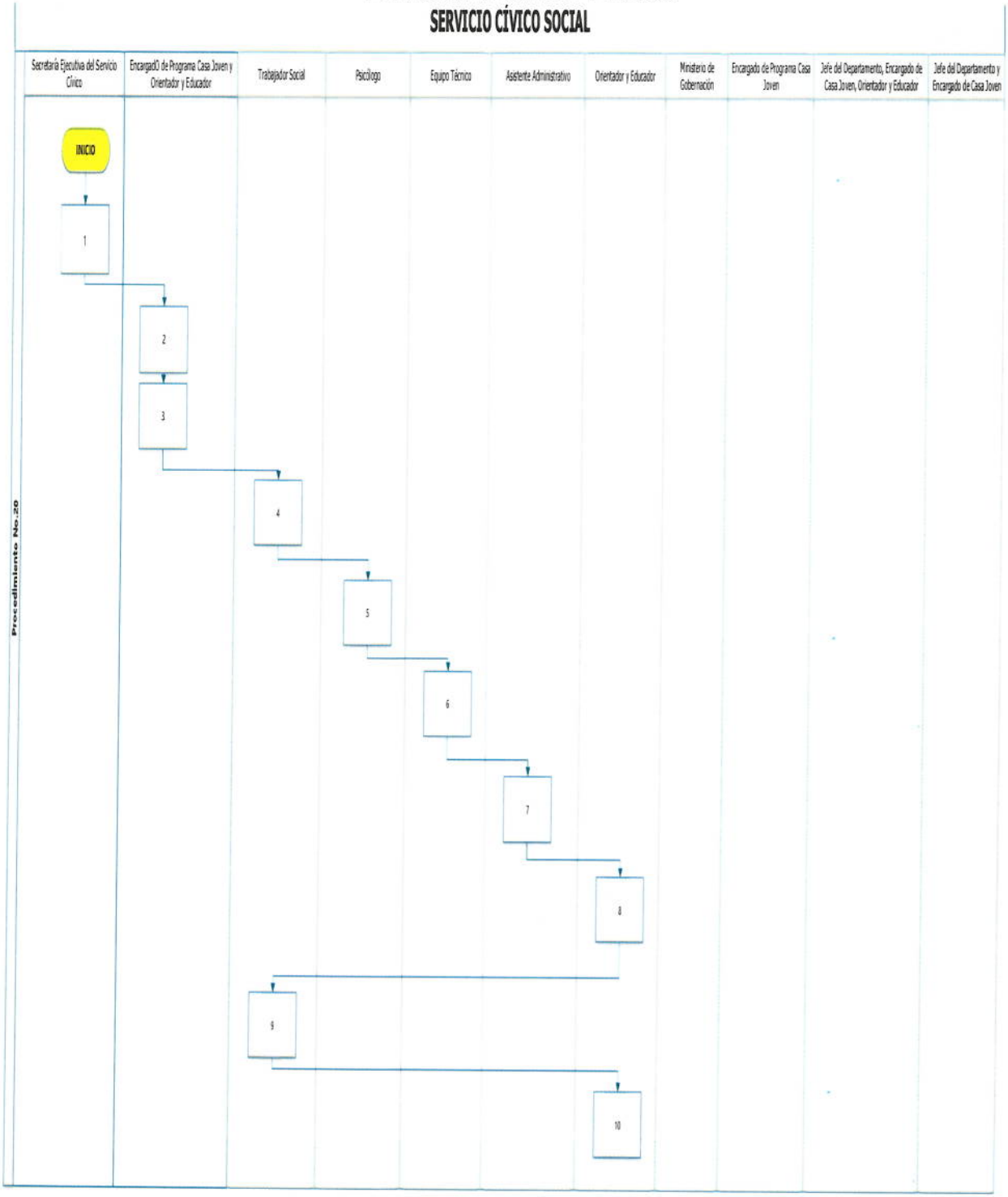
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso No.	**Puesto funcional**	**Descripción**
		INICIO
1	Secretaría Ejecutiva del Servicio Cívico	Promoción y divulgación del servicio cívico.
2	Encargado de Programa Casa Joven y Orientador y Educador	Realizar una entrevista a los jóvenes obteniendo información básica de ellos para crear una base de datos de candidatos para aplicar en el Servicio Cívico Social así mismo brinda información sobre el proyecto de Servicio Cívico Social.
3	Encargado de Programa Casa Joven y Orientador y Educador	Realizar primera reunión con los jóvenes brindando información importante para ellos.
4	Trabajador Social	Realizar entrevista con Trabajo Social para conocer entorno social de jóvenes aspirantes y las expectativas.
5	Psicólogo	Realizar entrevista con Psicología para analizar personalidad de los jóvenes.
6	Equipo Técnico	Presentar resultados de entrevista y análisis en reunión de junta técnica.
7	Asistente Administrativo	Recibir documentos para inscripción como aspirante de servicio cívico.
8	Orientador y Educador	Depurar de documentos de jóvenes que aspiran formar parte del servicio cívico social.
9	Trabajador Social	Llenar ficha de registro de jóvenes para apertura de expediente como beneficiario de casa joven.
10	Orientador y Educador	Realizar pre capacitaciones de formación e información para jóvenes aspirantes.
11	Ministerio de Gobernación	Llenar formularios, hoja de compromiso y solicitud de alistamiento con acompañamiento de la educadora.

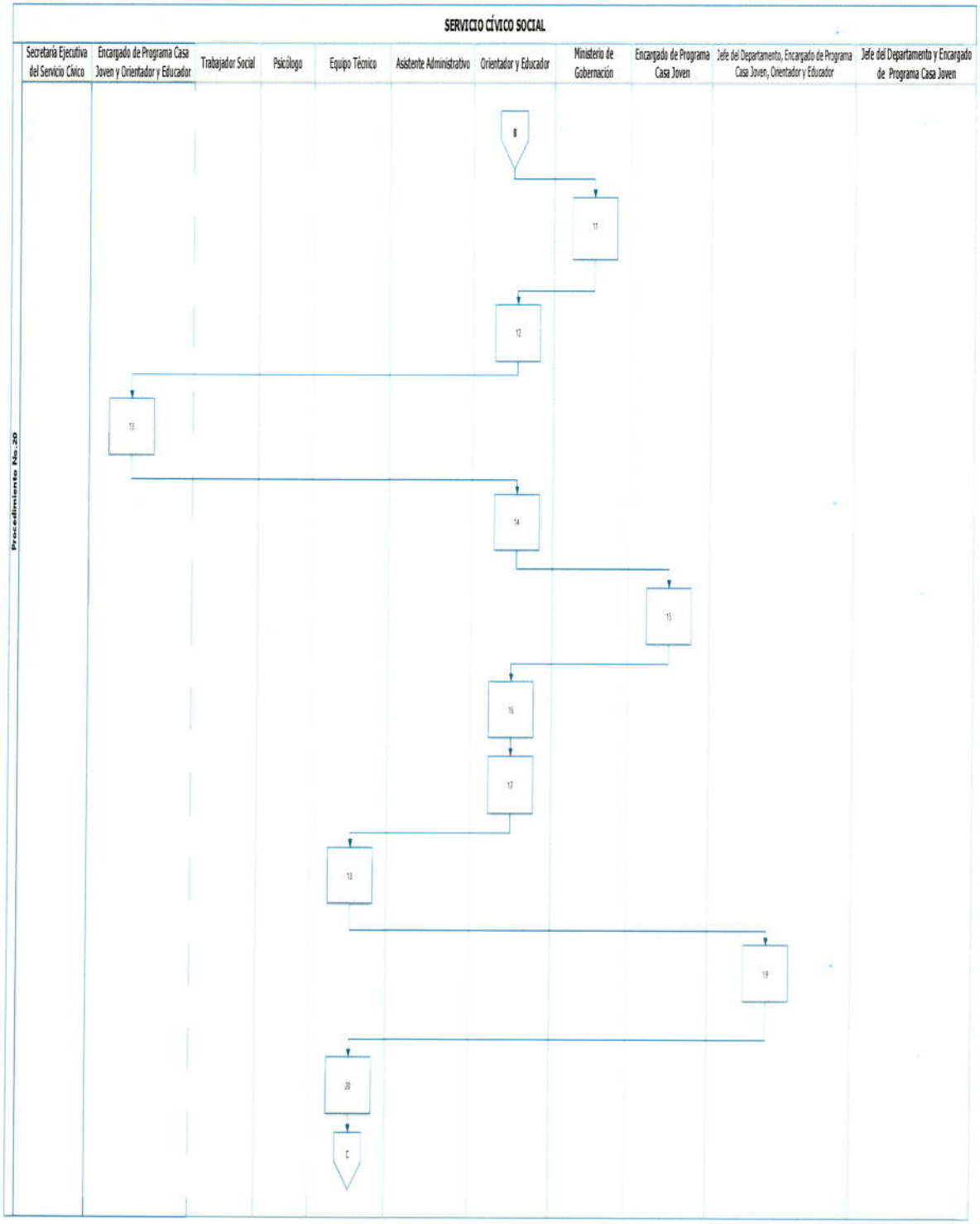
12	Orientador y Educador	Entregar expedientes de jóvenes aspirantes a servicio cívico.
13	Encargado/ Orientación y Educación	Realizar acto protocolario de inauguración del proyecto de Servicio Cívico Social.
14	Orientador y Educador	Iniciar y coordinar el proceso de capacitación para formar a los jóvenes en diferentes temáticas sociales y protocolos de Casa Joven
15	Encargado de Programa Casa Joven	Coordinar con institución bancaria para apertura de cuenta
16	Orientador y Educador	Definir la cantidad de integrantes por grupo y temática a trabajar, según habilidades del servidor cívico
17	Orientador y Educador	Realizar elección de coordinador general de servicio cívico.
18	Equipo Técnico	Realizar asesoría y orientación a sub grupos de servidores cívicos para la elaboración de proyecto a trabajar según la temática.
19	Jefe del Departamento, Encargado de Programa Casa Joven, Orientador y Educador	Presentar proyectos de trabajo a terna evaluadora de la SBS.
20	Equipo Técnico	Realizar correcciones a los proyectos presentados para su aprobación final.
21	Orientador y Educador	Coordinar espacios para desarrollar el proyecto en diferentes establecimientos educativos.
22	Orientador y Educador	Desarrollar las actividades planificadas en los espacios coordinados en instituciones educativas públicas y/o privadas y en comunidad y otras instituciones.
23	Orientador y Educador	Elaborar planificación e informes de talleres realizados y listados de participantes de talleres.
24	Orientador y Educador	Elaborar y entregar informes trimestrales de avances del proyecto.
25	Jefe del Departamento y Encargado de Programa Casa Joven	Revisión y aprobación del informe trimestral de avances del proyecto.
26	Orientador y Educador	Elaborar informe final.
27	Jefe del Departamento y Encargado de Programa Casa Joven	Revisión y aprobación del informe final del proyecto.

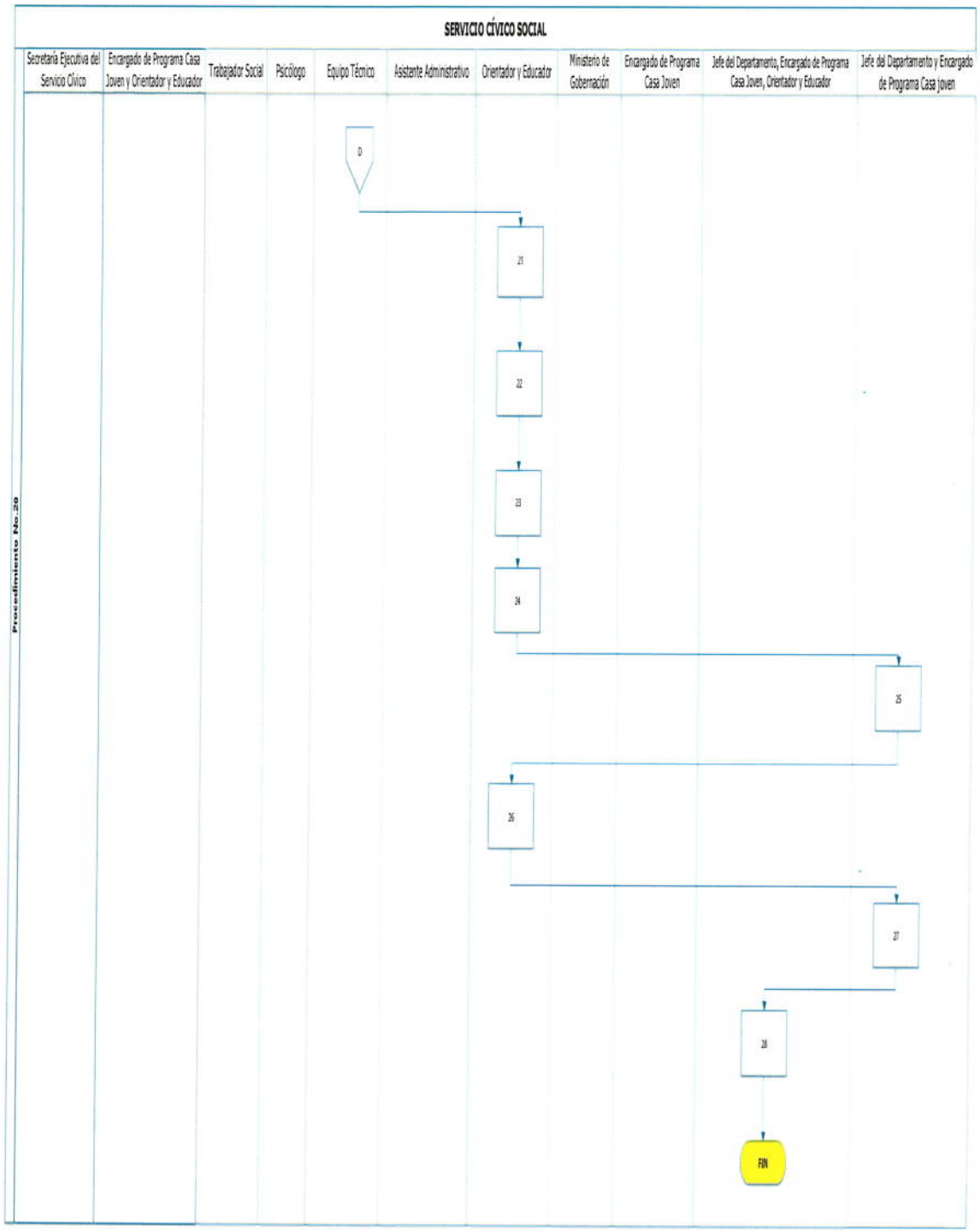
28	Jefe del Departamento, Encargado de Programa Casa Joven, Orientador y Educador	Realizar clausura y entrega de diplomas y certificaciones como servidores cívicos sociales.
		FIN

DIAGRAMA DE FLUJO

SERVICIO CÍVICO SOCIAL




SERVICIO CÍVICO SOCIAL
Secretaría Ejecutiva del Servicio Cívico
Encargado de Programa Casa Joven y Orientador y Educador
Trabajador Social
Psicólogo
Equipo Técnico
Asistente Administrativo
Orientador y Educador
Ministerio de Gobernación
Encargado de Programa Casa Joven
Jefe del Departamento, Encargado de Programa Casa Joven, Orientador y Educador
Jefe del Departamento y Encargado de Programa Casa Joven
Procedimiento No.20
8
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
C

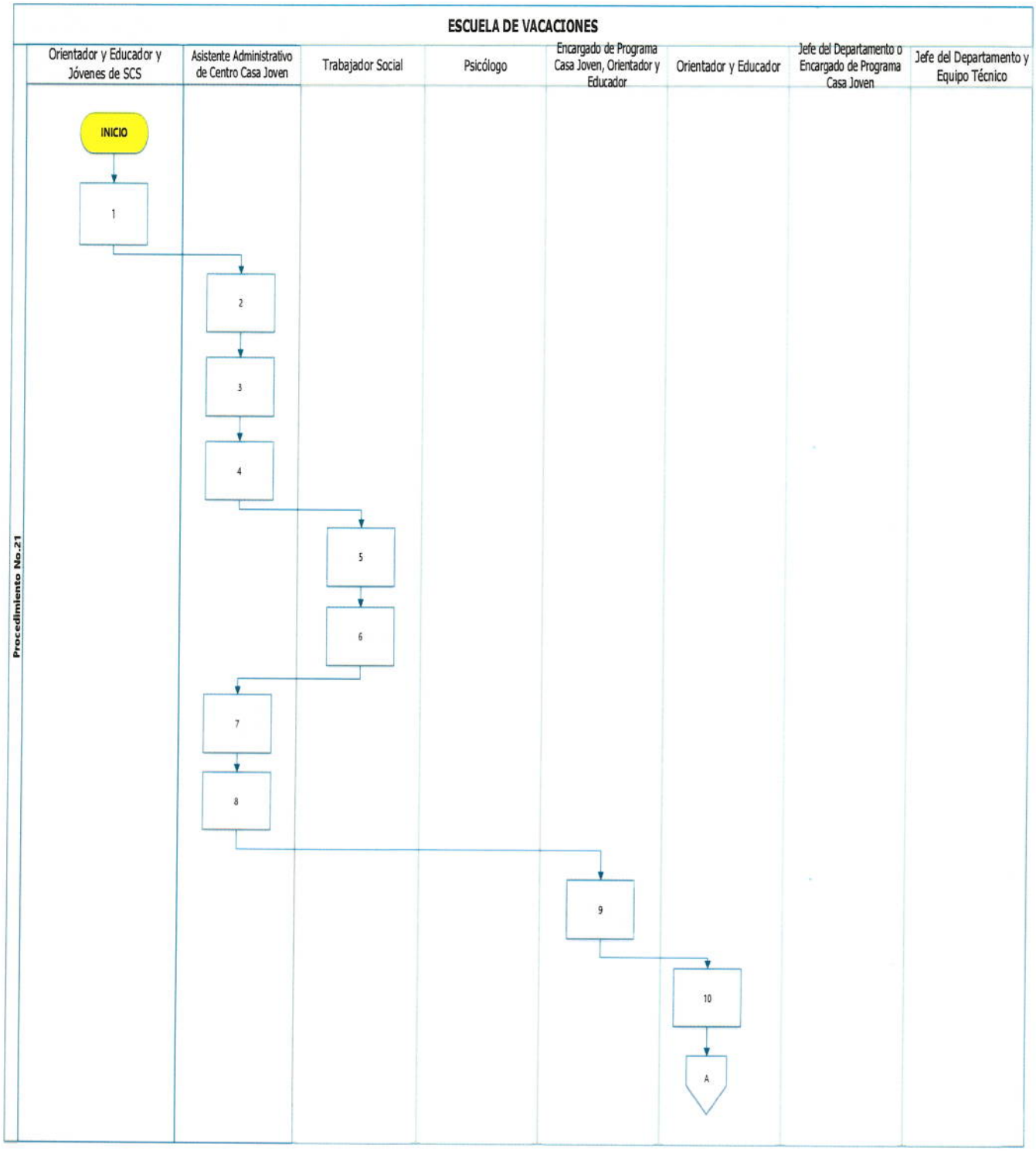

SERVICIO CÍVICO SOCIAL
Secretaria Ejecutiva del Servicio Cívico
Encargado de Programa Casa Joven y Orientador y Educador
Trabajador Social
Psicólogo
Equipo Técnico
Asistente Administrativo
Orientador y Educador
Ministerio de Gobernación
Encargado de Programa Casa Joven
Jefe del Departamento, Encargado de Programa Casa Joven, Orientador y Educador
Jefe del Departamento y Encargado de Programa Casa joven
Procedimiento No.20
D
21
22
23
24
25
26
27
28
FIN

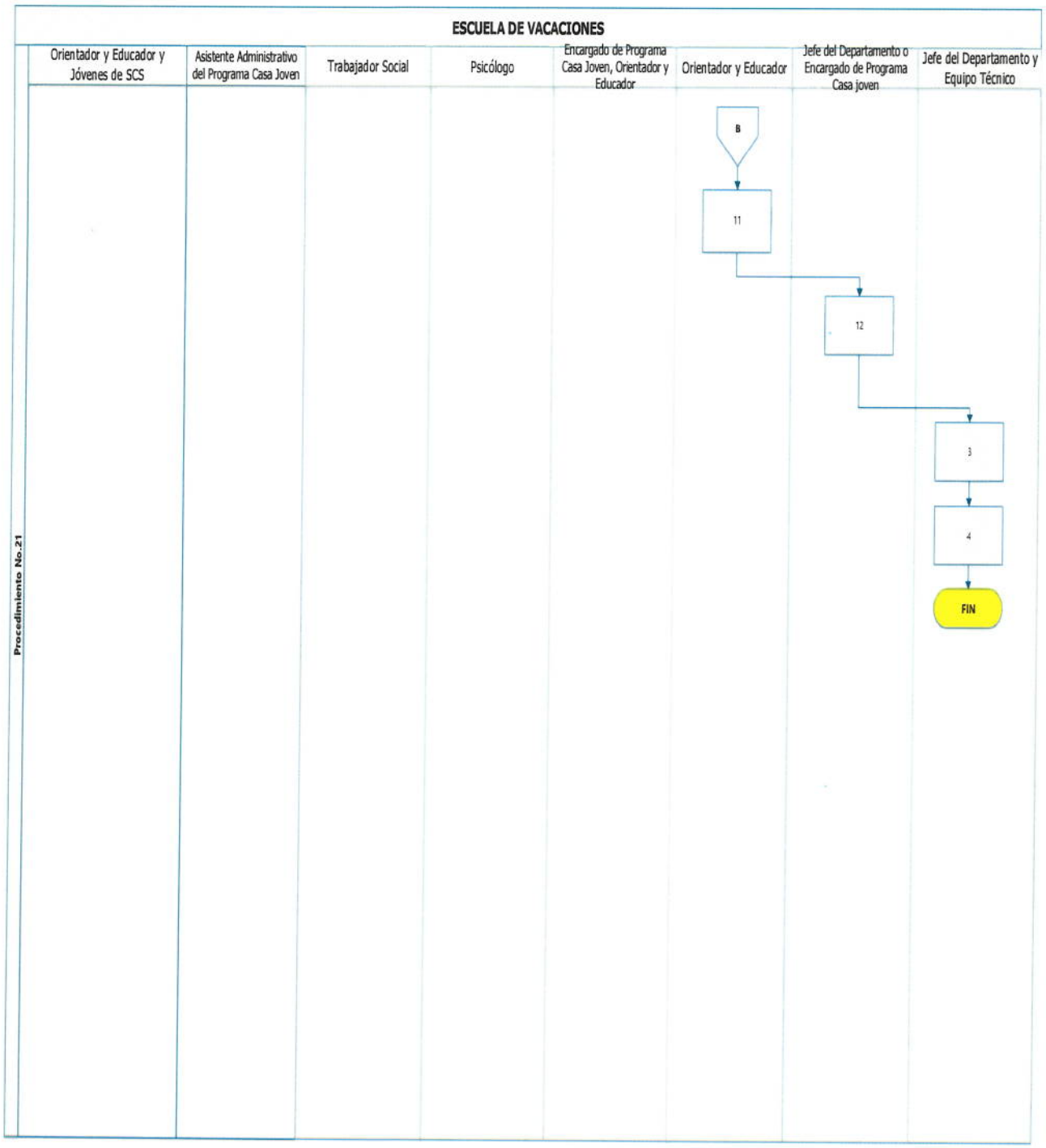
10.21 Escuela de Vacaciones

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA	No. 21
ESCUELA DE VACACIONES	
Objetivo: Crear espacios para el sano uso del tiempo libre de NNA y jóvenes, durante el tiempo de vacaciones.	
Normas específicas: Artículo 60, Acuerdo Gubernativo 101-2015	
Responsable: Orientación y Educación, Asistente Administrativa, Trabajo Social y Equipo Técnico	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso No.	**Puesto funcional**	**Descripción**
		INICIO
1	Orientador y Educador y Jóvenes de SCS	Promover y divulgar
2	Asistente Administrativa de Centro Casa Joven	Recepción de los NNA y socializar información acerca de los cursos que se desarrollarán en la escuela de vacaciones.
3	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	Solicita al recurso familiar de los NNA los documentos para la inscripción a la escuela de vacaciones.
4	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	De acuerdo al curso requerido por el NNA se refiere a Trabajo Social para su inscripción y asigna número de expediente
5	Trabajador Social	Inscripción del NNA.
6	Trabajador Social	Entrega expediente a asistente administrativa.
7	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	Ingreso de información de NNA a la base de datos.
8	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	Archivar expediente.
9	Encargado, Orientador y Educador	Realizar inauguración del curso de vacaciones.
10	Orientador y Educador	Desarrollar actividades programadas para las Niñas, Niños, Adolescentes.
11	Orientador y Educador	Elaborar diplomas para los participantes.
12	Jefe del Departamento o Encargado de Programa Casa Joven	Aprobación de diplomas para los participantes en la escuela de vacaciones.
13	Jefe del Departamento y Equipo Técnico	Realizar acto de clausura y agradecimiento a instituciones de apoyo.
14	Jefe del Departamento y Equipo Técnico	Entregar diplomas y reconocimientos a los participantes.
		FIN

DIAGRAMA DE FLUJO




ESCUELA DE VACACIONES
Orientador y Educador y Jóvenes de SCS
Asistente Administrativo del Programa Casa Joven
Trabajador Social
Psicólogo
Encargado de Programa Casa Joven, Orientador y Educador
Orientador y Educador
Jefe del Departamento o Encargado de Programa Casa joven
Jefe del Departamento y Equipo Técnico
Procedimiento No.21
B
11
12
3
4
FIN

10.22 Pago de Estipendio de Servicio Cívico Social

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA	No. 22
PAGO DE ESTIPENDIO SERVICIO CÍVICO SOCIAL	

Objetivo: Realizar el trámite para el pago de estipendio para servidores cívicos de los diferentes programas de atención.

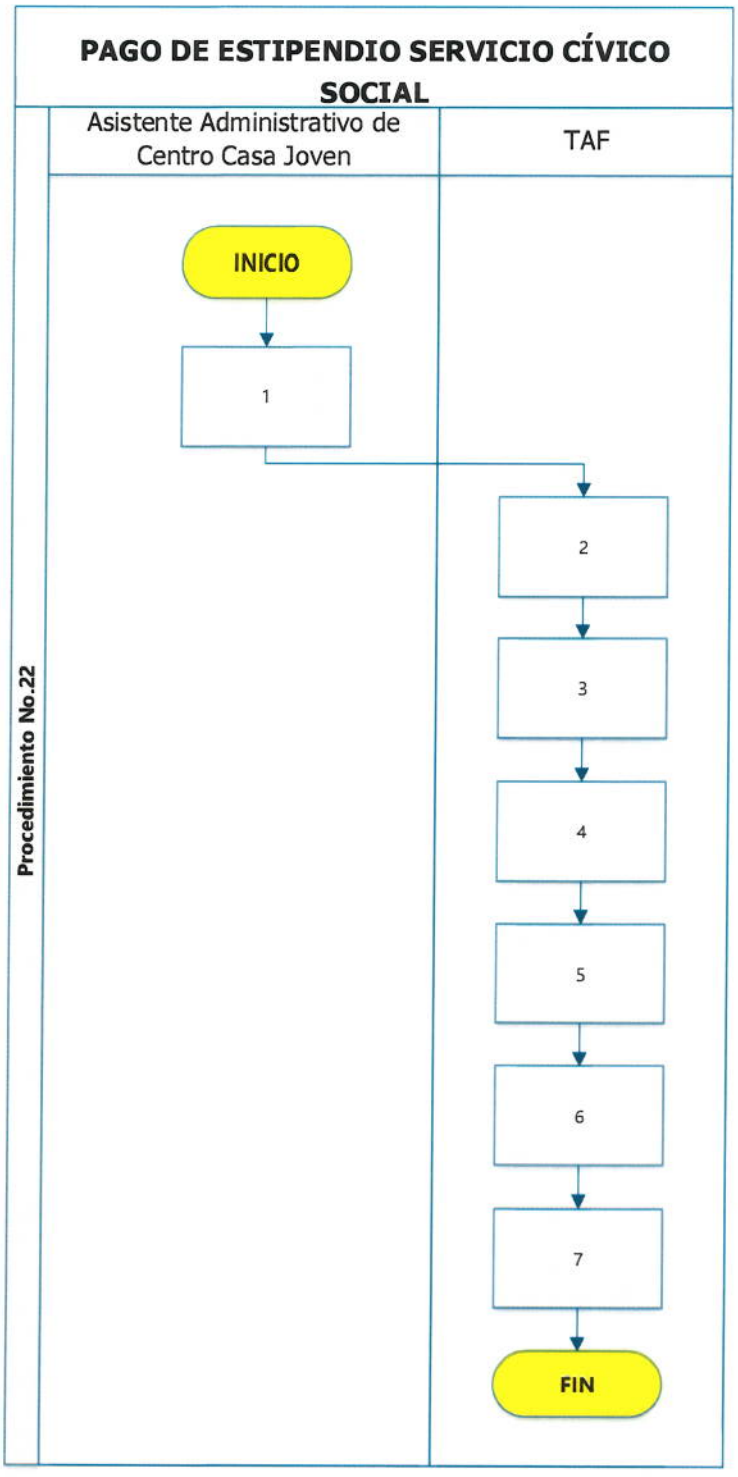
Normas específicas: Artículo 60, Acuerdo Gubernativo 101-2015

Responsable: Asistente Administrativa del Programa Casa Joven y TAF Departamento de Atención no Residencial Casa Joven

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	Realizar los formularios de asistencia y planilla para el pago de servidores cívicos, y lo traslada a TAF del Departamento de Atención No Residencial.
2	TAF	Recibir y realizar las solicitudes de pedido para pago estipendio por medio de planilla de servidores cívicos.
3	TAF	Revisar formularios y traslada para firma de Jefatura del Departamento de Atención No Residencial Casa Joven y Dirección de Protección Especial y Atención No Residencial.
4	TAF	Revisar con Asistente de Subsecretaría y traslada para firma de Subsecretario de Protección y Acogimiento a la Niñez y Adolescencia.
5	TAF	Trasladar a Despacho de la Secretaría de Bienestar Social para firma.
6	TAF	Trasladar a Dirección Financiera para codificación de solicitudes de pedido.
7	TAF	Trasladar a Dirección de Compras para trámite de pago.
		FIN

DIAGRAMA DE FLUJO



10.23 Pago de Arrendamientos

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA	No. 23
PAGO DE ARRENDAMIENTOS	

Objetivo:
Realizar el trámite para el pago de arrendamiento de los diferentes programas de atención.

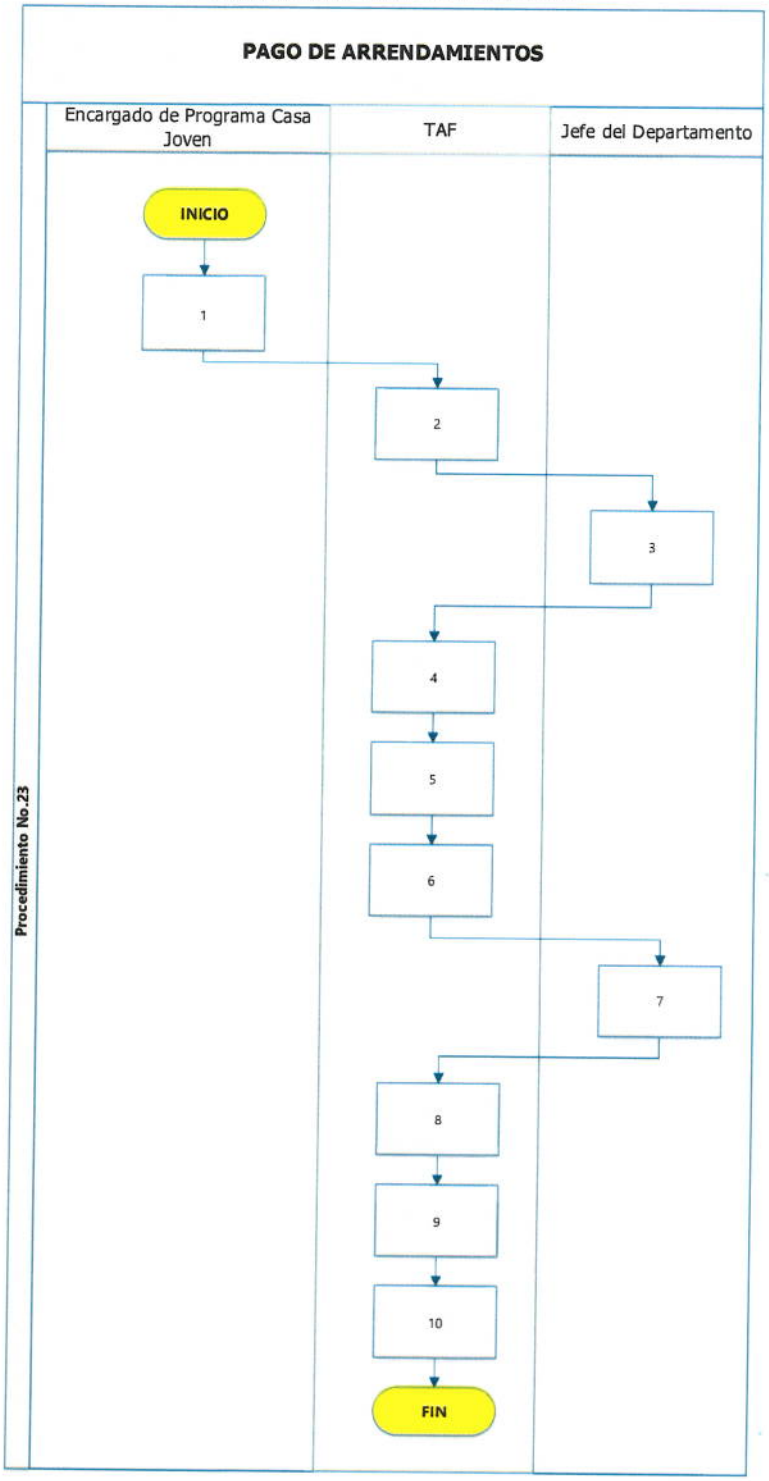
Normas específicas:
Artículo 60, Acuerdo Gubernativo 101-2015

Responsable:
Jefe, Encargado y TAF

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Encargado de Programa Casa Joven	Solicitud de papelería al arrendante
2	TAF	Realización de pedido, términos de referencia y justificación
3	Jefe del Departamento	Revisión y firma de pedido, términos de referencia y justificación
4	TAF	Solicitud de firmas del Director y Subsecretario en el pedido, términos de referencia y justificación
5	TAF	Solicitud de Dictamen Financiero y Dictamen Técnico para seguir el proceso de arrendamiento
6	TAF	Revisión de papelería del arrendante
7	Jefe del Departamento	Revisión de papelería del arrendante
8	TAF	Traslado de papelería al Departamento de Jurídico
9	TAF	Recepción de expediente de arrendamiento con acta administrativa o contrato administrativo para empezar el proceso
10	TAF	Solicitud de facturas a los arrendantes para empezar el proceso de pago
		FIN

DIAGRAMA DE FLUJO

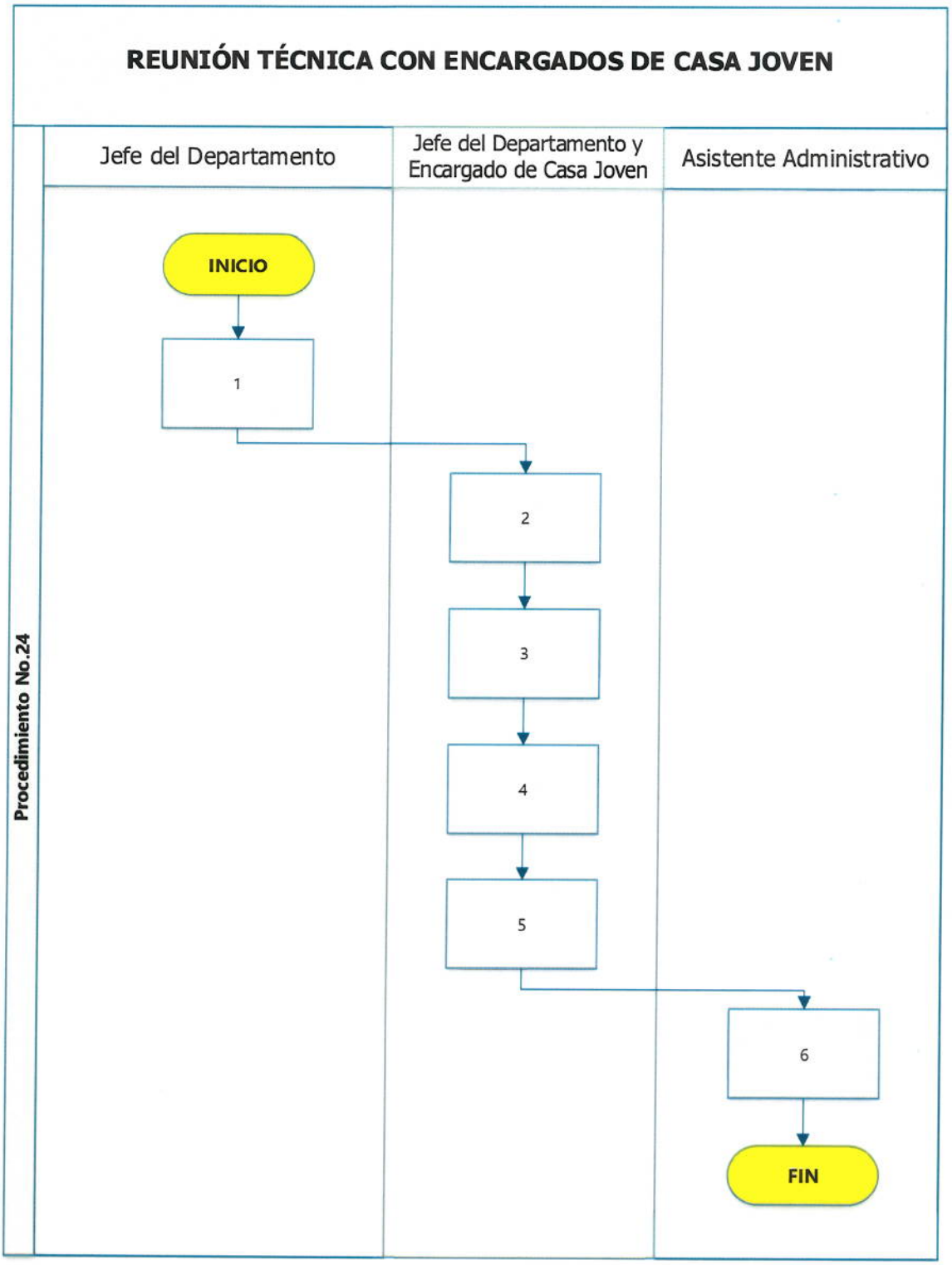


10.24 Reunión Técnica de Encargados de Casa Joven

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA	No. 24
REUNIÓN TÉCNICA CON ENCARGADOS DE CASA JOVEN	
Objetivo: Análisis de las acciones y actividades llevadas a cabo durante el mes, socialización de casos y evaluación de las actividades ejecutadas, para brindar un mejor servicio.	
Normas específicas: Artículo 60, Acuerdo Gubernativo 101-2015	
Responsable: Encargado del Programa Casa Joven, Jefe y Asistente Administrativo del Departamento de Atención no Residencial Casa Joven	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso No.	**Puesto funcional**	**Descripción**
		INICIO
1	Jefe del Departamento	Convocatoria para participar en reunión mensual de Encargadas
2	Jefe del Departamento y Encargado de Casa Joven	Evaluar actividades realizadas durante el mes.
3	Jefe del Departamento y Encargado de Casa Joven	Informar sobre las actividades generales a realizarse en los diferentes programas de atención
4	Jefe del Departamento y Encargado de Casa Joven	Coordinar y organizar actividades generales con otras instituciones internas y externas
5	Jefe del Departamento y Encargado de Casa Joven	Al finalizar la junta informativa se realiza la minuta sobre los aspectos abordados durante la reunión y sobre los acuerdos tomados en la misma.
6	Asistente Administrativo	Firmar la minuta los integrantes del equipo técnico
		FIN

DIAGRAMA DE FLUJO



10.25 Procesos Administrativos de la Jefatura del Departamento de Atención no Residencial Casa Joven

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA	No. 25
PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN NO RESIDENCIAL CASA JOVEN	

Objetivo:
Planificar, supervisar, coordinar, monitorear y evaluar el avance de los planes, proyectos y actividades en los diferentes Centros de Atención Casa Joven, tanto administrativas como de campo, mediante visitas regulares y listas de cotejo para garantizar el eficaz y eficiente desarrollo de los servicios en las comunidades, respondiendo y apoyando a las directrices de la Dirección de Protección Especial y Atención No Residencial de la Subsecretaría de Protección y Acogimiento a la Niñez y Adolescencia.

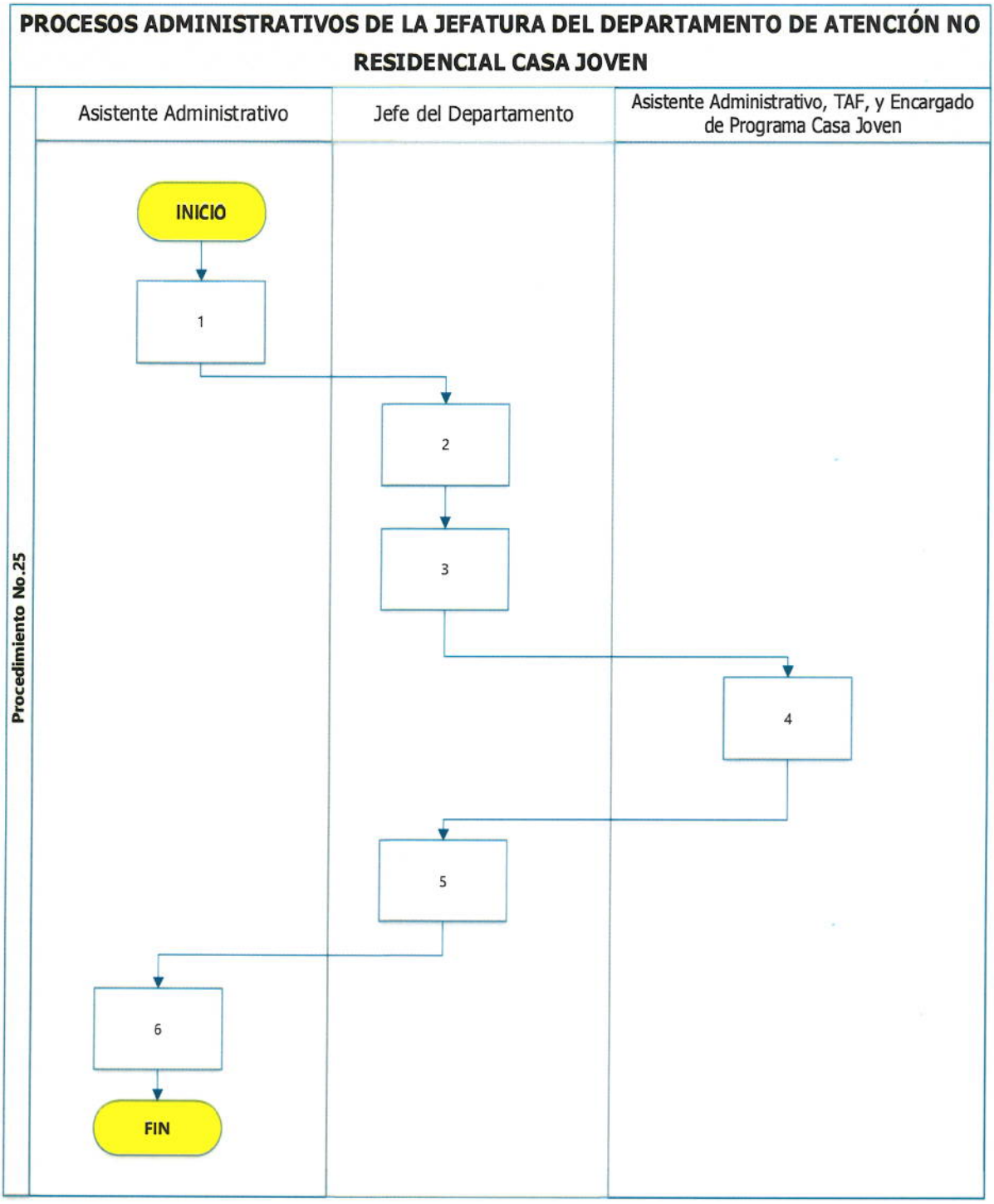
Normas específicas:
Acuerdo Gubernativo 101-2015

Responsable:
Asistente Administrativa y Jefe del Departamento de Atención no Residencial Casa Joven.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso No.	**Puesto funcional**	**Descripción**
		INICIO
1	Asistente Administrativo	Recibir solicitudes de los diferentes Centros de Atención Casa Joven, Direcciones y Jefaturas de la Secretaría de Bienestar Social, Instituciones Gubernamentales, organizaciones de sociedad civil, estudiantes, profesionales, entre otros; las cuales serán socializadas con la Jefatura del Departamento.
2	Jefe del Departamento	Revisa las solicitudes y delega de acuerdo a los requerimientos solicitados.
3	Asistente Administrativo	Elabora oficios con visto bueno de la Jefatura, para brindarle seguimiento a los requerimientos administrativos, financieros y estructurales de los Programas Casa Joven.
4	Asistente Administrativo, TAF, y Encargado de Programa Casa Joven	Elaborar oficios con el visto bueno de la Jefatura, para brindarle seguimiento a los requerimientos educativos, técnicos administrativos, financieros y estructurales de los Programas Casa Joven. Al mismo tiempo en coordinación con los Encargados de los Centros Casa Joven, se encarga la verificación de necesidades,

		para realizar los procedimientos correspondientes y de esta manera llevar a cabo la compra de insumos, para la realización del proceso enseñanza-aprendizaje de las niñas, niños, adolescentes y jóvenes de los Programas Casa Joven.
5	Jefe del Departamento	Realizar la integración de la base de datos de los Programas Casa Joven, con el objeto de elaborar informes estadísticos semanales, quincenales y mensuales. Así mismo se encarga de integrar los formatos de metas y volúmenes, para que éstos sean socializados con la Dirección; seguidamente realiza los informes estadísticos y descriptivos sobre solicitudes de información pública.
6	Asistente Administrativo	Con el visto bueno de la Jefatura, se encarga de socializar con las Direcciones, Jefaturas y Encargadas correspondiente a la información y requerimientos solicitados.
		FIN

DIAGRAMA DE FLUJO



10.26 Supervisión Mensual de los Programas

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA	No. 26
SUPERVISIÓN MENSUAL DE LOS PROGRAMAS	

Objetivo:
Supervisar todas las actividades que se realicen para operar y controlar el esfuerzo de los colaboradores, con el fin de que, en grupo o individualmente cumplan con las funciones o tareas que le han sido asignadas.

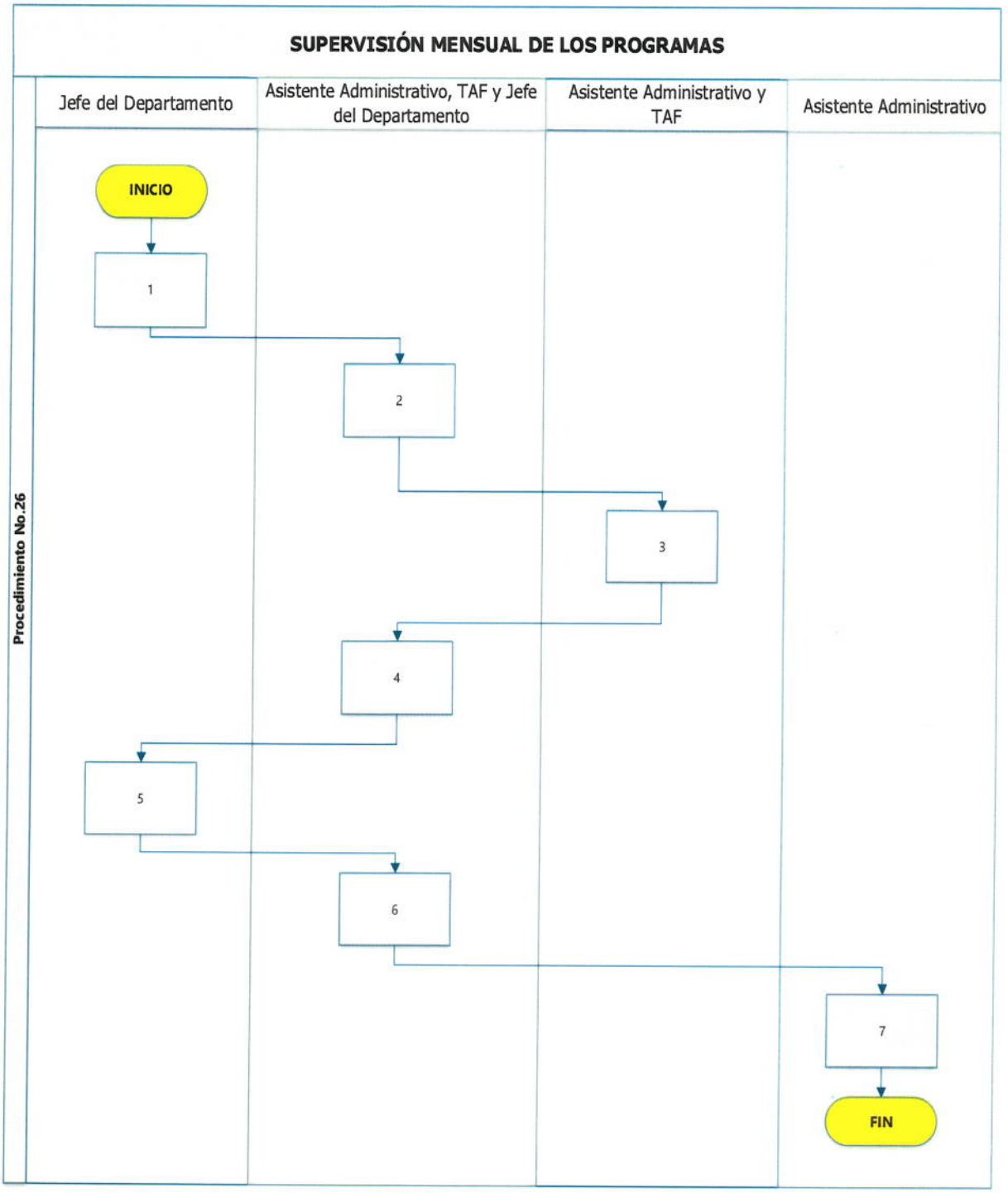
Normas específicas:
Artículo 60, Acuerdo Gubernativo 101-2015

Responsable:
Asistente Administrativa y Jefa del Departamento de Atención no Residencial Casa Joven

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Paso No.	Puesto Funcional	Descripción
		INICIO
1	Jefe del Departamento	Realiza programación mensual para llevar a cabo la supervisión en los Programas.
2	Asistente Administrativo, TAF y Jefe del Departamento	Visitan los programas para realizar supervisión
3	Asistente Administrativo y TAF	Solicitud de insumos para revisión y supervisión.
4	Asistente Administrativo, TAF y Jefe del Departamento	Se realiza revisión detallada.
5	Jefe del Departamento	Realiza evaluación a la Encargada del Programa a través de reunión con el personal a su cargo.
6	Asistente Administrativo, TAF y Jefe del Departamento	Se realiza el informe de supervisión de forma física y en forma digital.
7	Asistente Administrativo	Realiza oficio para la entrega de supervisión a la encargada del programa, con visto bueno de la jefatura y de dirección.
8	Jefe del Departamento	Entrega la supervisión a la Encargada del Programa, indicando los aspectos positivos y las debilidades encontradas.
		FIN

DIAGRAMA DE FLUJO



11 GLOSARIO

Glosario de Términos

1	Anamnesis	Apunta traer al presente los recuerdos del pasado, recupera la información registrada en épocas pasadas.
2	Diagrama de Flujo	Representación gráfica de un trabajo determinado en la cual se muestran sus actividades en forma secuencial indicando las dependencias o puestos responsables. Procedimientos descritos en forma gráfica.
3	Manual	Es un documento que sirve como medio de comunicación que permite registrar, y transmitir en forma ordenada y sistemática la información de una organización.
4	Manual de procedimientos	Conlleva la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativo o de dos o más de ellas. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación.
5	Protocolo	Es un conjunto de procedimientos destinados a estandarizar un comportamiento humano o sistemático artificial frente a una situación específica.
6	Psicosocial	Una rama de estudio fundamental para comprender el comportamiento humano es la psicología y la sociología, que toma como objeto de estudio al ser humano pero integrado en un contexto social.
7	Psicoterapéutico	Es un proceso de comunicación entre un psicoterapeuta y una persona que acude a consultar, se da con el propósito de una mejora en la calidad de vida en este último, a través de un cambio en su conducta, actitudes, pensamientos o efectos.

Glosario de Siglas

NO	SIGLAS	SIGNIFICADO
1	AAD	Asistente administrativo.
2	FR03	Fondo Rotativo 03.
3	NNA	Niñas, niños y adolescentes.
4	LEY PINA	Ley de Protección Integral a Niñez y Adolescencia.
5	OJ	Organismo Judicial.
6	OG	Organización Gubernamental.
7	ONG	Organización no Gubernamental.
8	PGN	Procuraduría General de la Nación.
9	SBS	Secretaría de Bienestar Social.
10	SICOIN	Sistema de Contabilidad Integrado Gubernamental.
11	TAF	Técnico Administrativo Financiero.

12 VALIDACIÓN DE INFORMACIÓN Y VERIFICACIÓN

Manual de Normas y Procedimientos
Departamento de Atención no Residencial Casa Joven

Por este medio, en calidad de Subsecretario de la Subsecretaría de Protección y Acogimiento a la Niñez y Adolescencia, manifiesto que he revisado la información contenida en el Manual de Normas y Procedimientos, por lo que **CERTIFICO** que efectivamente, los Procedimientos descritos en este Manual corresponden al Departamento de Atención no Residencial Casa Joven, por lo que se traslada al Secretario de Bienestar Social, para los efectos correspondientes.

(f) _____

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

Fecha: Guatemala, junio de 2021