



**MANUAL DE NORMAS  
Y PROCEDIMIENTOS**

---

**2020**

**ACUERDO DS No. 123-2020**  
**Guatemala, 25 de mayo 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 DEL DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA CON CAPACIDADES DIFERENTES, LEVE Y MODERADA, 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 con el objeto de establecer, bajo un enfoque de procesos, las acciones, lineamientos y procedimientos que deben observar las distintas unidades administrativas del Hogar, además de fortalecer la Institucionalidad y apoyar a la mejora continua de la atención brindada a los NNA acogidos. Y el segundo, poner a disposición de los funcionarios y empleados de la Dirección, una descripción ordenada y sistemática

de las funciones, responsabilidades y requisitos de calificación y destrezas del personal de acuerdo a las especificaciones del trabajo a realizar en cada actividad.

### CONSIDERANDO:

Que como parte del procedimiento de actualización del manual relacionado, el mismo fue elaborado por el Coordinador del Área Técnica de la Dirección de Protección Especial Residencial Hogar Seguro Virgen de la Asunción, bajo su estricta responsabilidad y revisado por el Director a.i de la Dirección Protección Especial Residencial, Hogar Seguro Virgen de la Asunción, así como por el Subsecretario de la Subsecretaría de Protección y Acogimiento a la Niñez y Adolescencia, debidamente aprobado su contenido, estructuración, estilo y redacción mediante la certificación emitida por la Subsecretaría 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 DEL DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA CON CAPACIDADES DIFERENTES, LEVE Y MODERADA, DE LA SUBSECRETARÍA DE PROTECCIÓN ESPECIAL 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 sesenta y cinco (65) hojas, sin incluir la caratula, y **B) MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS**, el cual consta de cuarenta y nueve (49) hojas sin incluir la carátula, respectivamente.

**Artículo 2º.** El presente Acuerdo deroga el Acuerdo No.056-2,017, de fecha 01 de febrero de 2,017.

**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**

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS  
DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA  
CON CAPACIDADES DIFERENTES LEVE Y MODERADA**

**2020**

|                                    | <b>Elaborado por:</b>  | <b>Revisado por:</b>  | <b>Revisado por:</b>   | <b>Aprobado por:</b>  |
|------------------------------------|--|---|--|---|
| <b>Nombre:</b>                     | Lic. Alan Eduardo Suárez Ramos   | Licda. Dinelda Michelle Cabrera Vallar  | Ph.D. Carlos Humberto Gómez Narciso  | Lic. Carlos Francisco Molina Morales  |
| <b>Puesto funcional que ocupa:</b> | Coordinador de Área Técnica<br><br>Dirección de Protección Especial Residencial Hogar Seguro Virgen de la Asunción | Director a.i.<br><br>Dirección de Protección Especial Residencial, Hogar Seguro Virgen de la Asunción | Subsecretario de Protección y Acogimiento a la Niñez y Adolescencia                  | Secretario de Bienestar Social de la Presidencia de la República                      |
| <b>Fecha:</b>                      | 30-03-2020   | 30-03-2020  | 04-04-2020   | 25-05-2020  |
| <b>Firma:</b>                      |                                 |                    |  |  |

**DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA  
CON CAPACIDADES DIFERENTES, LEVE Y MODERADA**

8av Avenida 21-39 zona 11 Colonia Mariscal  
Guatemala, Ciudad  
Guatemala, marzo 2020

**INDICE**

|  |    |
|--|----|
| 1. PRESENTACIÓN.....   | 4  |
| 2. OBJETIVO DEL MANUAL.....  | 5  |
| 3 CAMPO DE APLICACIÓN DEL MANUAL.....  | 5  |
| 4 ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA CON CAPACIDADES DIFERENTES, LEVE Y MODERADA .....                 | 6  |
| 5 BASE LEGAL DEL DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA CON CAPACIDADES DIFERENTES, LEVE Y MODERADA .....                  | 7  |
| 6 MISIÓN Y VISIÓN DEL DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA CON CAPACIDADES DIFERENTES, LEVE Y MODERADA .....             | 8  |
| 7 OBJETIVOS DEL DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA CON CAPACIDADES DIFERENTES, LEVE Y MODERADA .....                   | 9  |
| 8 FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA CON CAPACIDADES DIFERENTES, LEVE Y MODERADA .....                   | 10 |
| 9 USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DEL DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA CON CAPACIDADES DIFERENTES, LEVE Y MODERADA..... | 11 |
| 10 COMPENDIO DE PROCEDIMIENTOS .....   | 12 |
| 10.1 SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE TERAPIA Y LENGUAJE.....  | 12 |
| 10.2 PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE HISTORIA CLÍNICA DE FISIOTERAPIA .....  | 14 |
| 10.3 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL NNA EN EL MOMENTO QUE INGRESA A LA RESIDENCIA .....  | 16 |
| 10.4 EVALUACIÓN Y DIAGNÓSTICO EDUCATIVO-FORMATIVO .....  | 19 |
| 10.5 PROCEDIMIENTO DE SALIDA DE LA RESIDENCIA .....  | 22 |
| 10.6 PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN, SEGUIMIENTO Y SUPERVISIÓN DE LAS ACCIONES DE ATENCIÓN INTEGRAL .....                                  | 24 |
| 10.7 PROCEDIMIENTO DE ABANDONO DE PROCESO.....   | 27 |
| 10.8 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN EN CASO DE AGRESIÓN FÍSICA, PSICOLÓGICA Y/O SEXUAL ENTRE NNA.....   | 30 |
| 10.9 PROCEDIMIENTO DE CAMBIO DE TURNO DE EDUCADORES.....   | 33 |

---

|   |    |
|---|----|
| 10.10 ENTREGA DE MEDICAMENTOS AL NNA .....                    | 35 |
| 10.11 CASO DE FALLECIMIENTO DE NNA POR CAUSAS NATURALES ..... | 37 |
| 10.12 PLANIFICACIÓN SEMANAL DE MENÚ EN LA RESIDENCIA .....    | 40 |
| 10.13 LIMPIEZA DENTRO DE LA RESIDENCIA.....                   | 43 |
| 10.14 PROCEDIMIENTO DE LAVANDERIA .....                       | 46 |
| 11 GLOSARIO DE SIGLAS.....                                    | 48 |
| 12 VALIDACIÓN DE INFORMACIÓN Y VERIFICACIÓN .....             | 49 |

## 1. PRESENTACIÓN

El Departamento de Protección a la Niñez y Adolescencia con Capacidades Diferentes, Leve y Moderada, es el órgano que tiene a su cargo el acogimiento residencial a niñas, niños y adolescentes, que según su diagnóstico sea una discapacidad leve o moderada; mediante un abordaje especializado que garantice su calidad de vida, cubriendo sus necesidades básicas individuales y específicas, así como la formación de hábitos y valores en un ambiente que propicie el desarrollo integral, brindando la atención educativa y formativa de acuerdo a sus posibilidades, preparándolos para una vida plena y productiva para su integración a la sociedad.

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 el Departamento.

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



## 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 del Hogar, además de fortalecer la institucionalidad y apoyar la mejora continua de la atención brindada a los NNA acogidos.

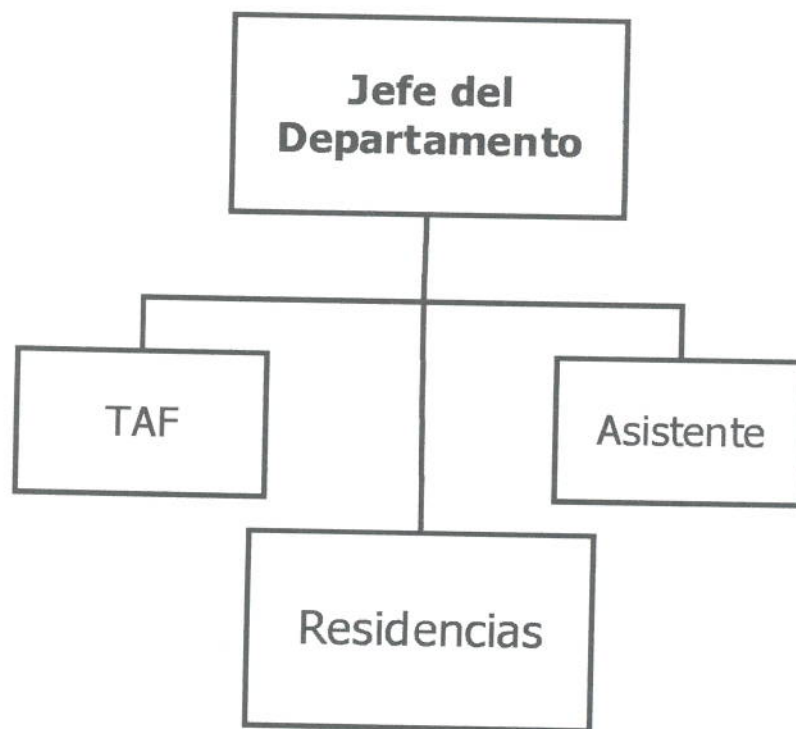
### Específicos

- a) Realizar las operaciones bajo una comunicación efectiva y coordinación institucional contando con información suficiente, confiable y comprobable que sustente una correcta funcionalidad
- b) Definir, asignar y delimitar las funciones y responsabilidades en cada proceso entre las distintas áreas y unidades intervinientes
- c) 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
- d) Propiciar las bases para una evaluación de desempeño en cumplimiento de lo descrito en el Manual para cada procedimiento

## 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 del Departamento.

**4 ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA CON CAPACIDADES DIFERENTES, LEVE Y MODERADA**



## **5 BASE LEGAL DEL DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA CON CAPACIDADES DIFERENTES, LEVE Y MODERADA**

- a) Reglamento Orgánico Interno de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia. Acdo. Gub. 101-2015
- b) Convención sobre los Derechos del Niño y Observaciones Generales del Comité de los Derechos del Niño.
- c) Ley de Organismo Ejecutivo, Decreto 114-97 Art. 5, 8 y 9.
- d) Ley de Protección Integral de la niñez y adolescencia, Decreto 27-2003 y su reforma
- e) Código de Migración, Decreto 44-2016 Art. 39
- f) Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Intrafamiliar, Decreto 97-96.
- g) Política Pública de Protección Integral de niñez y adolescencia, Acuerdo Gubernativo 333-2004.
- h) Ley de Servicio Civil Decreto 1748, Artículo 32
- i) Ley de Educación Especial para las Personas con Capacidades Especiales, Decreto 58-2007.
- j) Ley de aprobación de la Política Nacional en Discapacidad y Plan de Acción. Decreto 16-2008.
- k) Ley de Atención a las Personas con Discapacidad, Decreto 135-96.
- l) Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos, Decreto No. 89-2002.
- m) Ley de acceso a información Pública, Decreto 57-2008.
- n) Ley de Desarrollo Social, Decreto 42-2001 Art. 1, 4, 6, 8 y 16.
- o) Ley Orgánica de Presupuesto, Decreto 101-97, Art. 1, 2, 4 y 16
- p) Reglamento de la Ley de Servicio Civil, Acdo. Gub. 18-98 Art. 25

## **6 MISIÓN Y VISIÓN DEL DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA CON CAPACIDADES DIFERENTES, LEVE Y MODERADA**

### **Misión**

Somos un Departamento que genera espacios de atención especializada psicológica, fisioterapéutica, psiquiátrica, salud y educativa especial, a las Niñas, Niños y Adolescentes, en un ambiente afectivo y con cuidados adecuados a su necesidad.

### **Visión**

Ser la alternativa especializada en la protección y atención integral a la Niñez y Adolescencia con capacidades diferentes leve y moderada, para fortalecer su desarrollo y capacidades a fin de mejorar su calidad de vida

## **7 OBJETIVOS DEL DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA CON CAPACIDADES DIFERENTES, LEVE Y MODERADA**

### **General**

El Departamento de Protección Especial a la Niñez y Adolescencia con Capacidades Diferentes Leve y Moderada, tiene a su cargo el acogimiento residencial a niñas, niños y adolescentes que según su diagnóstico sea una discapacidad leve o moderada; mediante un abordaje especializado que garantice su calidad de vida, mientras dure la medida de protección, a través del Programa de Protección Especial a la Niñez y Adolescencia con Capacidades Diferentes Leve y Moderada.

Los programas que están a cargo de este Departamento están dirigidos a niñas, niños y adolescentes comprendidos entre las edades de cero a dieciocho años de edad, referidos por orden de juez competente.

### **Específicos**

- a. 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.
- b. 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.
- c. 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.
- d. 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 DEL DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA CON CAPACIDADES DIFERENTES, LEVE Y MODERADA**

- a. Planificar, organizar, dirigir, coordinar, supervisar y evaluar las acciones a desarrollar en beneficio de las niñas, niños y adolescentes con capacidades diferentes leve y moderada, comprendidos entre las edades de cero a dieciocho años de edad.
- b. Proteger integralmente a las niñas, niños y adolescentes referidos al Programa de Protección Especial a la Niñez y Adolescencia con Capacidades Diferentes Leve y Moderada por orden de juez competente, proporcionándoles todos los servicios necesarios durante su estadía en el hogar.
- c. Desarrollar acciones de capacitación especial, que contribuyan al desarrollo de una cultura de respeto de los derechos de las niñas, niños y/o adolescentes con capacidades diferentes leve y moderada, a través de estrategias de información, educación y protección.
- d. Desarrollar talleres que coadyuven a la formación integral de las niñas, niños y/o adolescentes con capacidades diferentes leve y moderada.
- e. Desarrollar talleres encaminados a la capacitación de adolescentes comprendidos entre las edades de dieciséis a dieciocho años de edad, con el objeto de prepararlos para la transición hacia su vida independiente.
- f. Supervisar el correcto cuidado diario, educación especial, fisioterapia y formación ocupacional dirigido a niñas, niños y/o adolescentes residentes.
- g. Realizar un abordaje terapéutico basado en las necesidades individuales de cada residente, orientado en su proyecto de vida.
- h. Administrar transparentemente y eficientemente los recursos, materiales, administrativos y financieros, así como los servicios asignados para el adecuado funcionamiento del Departamento.
- i. Brindar a través de los equipos técnicos, la asistencia psicosocial y jurídica a los padres de familia o familia ampliada con la finalidad de reforzar el conocimiento de la problemática de la discapacidad que la niña, niño y adolescente presente, para una adecuada atención, cuidado y protección que le garantice el goce de sus derechos fundamentales.
- j. Todas aquellas funciones de su competencia que le sean asignadas por la Dirección de Protección Especial Residencial Hogar Seguro Virgen de la Asunción.

## **9 USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DEL DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA CON CAPACIDADES DIFERENTES, LEVE Y MODERADA**

### **Internos**

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

### **Externos**

Cualquier institución pública o privada que tenga relación con la atención de los NNA residentes del Departamento.

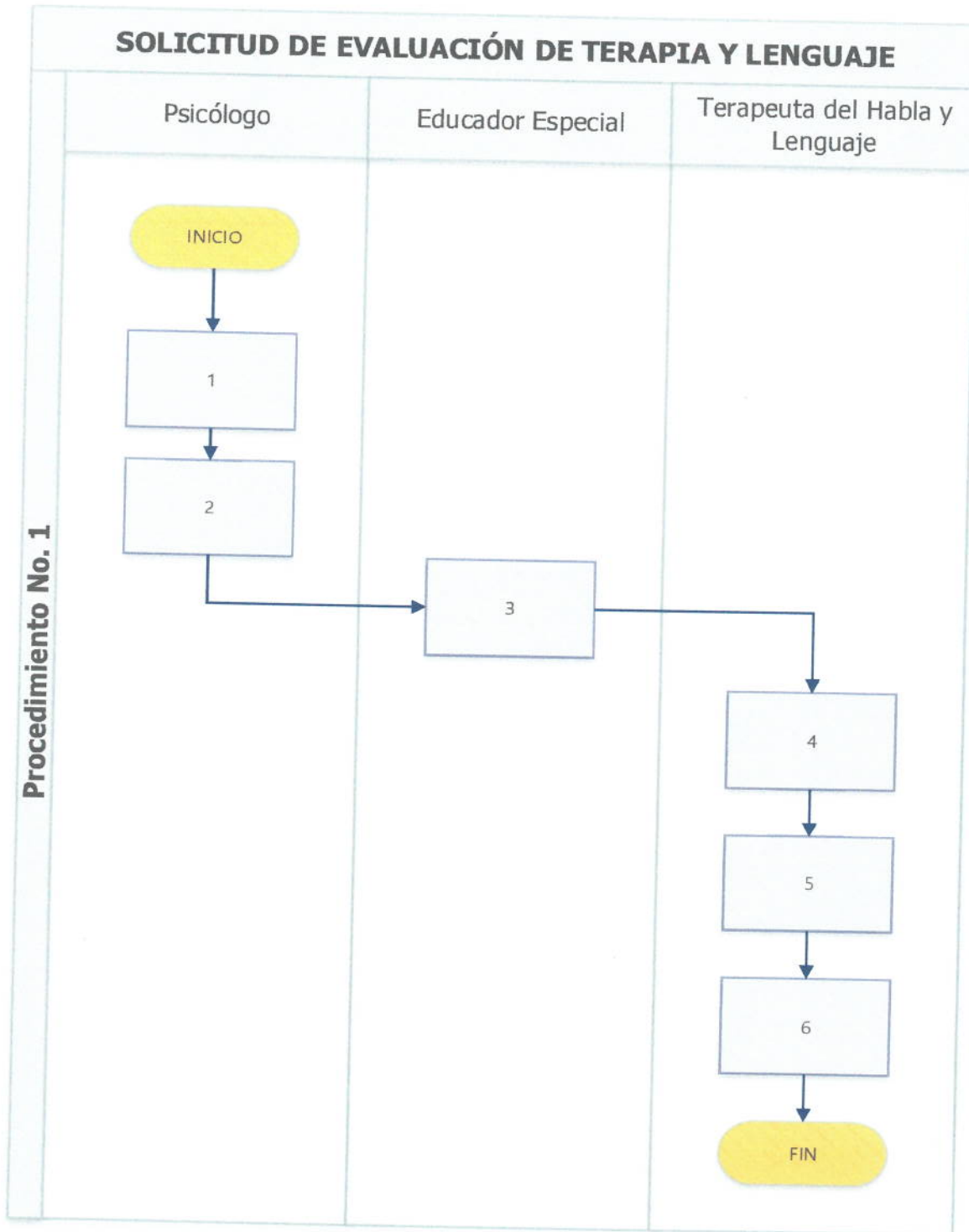
## 10. COMPENDIO DE PROCEDIMIENTOS

### 10.1 SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE TERAPIA Y LENGUAJE

| <b>SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA<br/>PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA</b>   |                                | <b>No. 01</b>   |
|---|--------------------------------|---|
| <b>SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE TERAPIA Y LENGUAJE</b>  |                                |   |
| <b>Objetivo:</b> Realizar evaluación a los adolescentes que ingresan a la residencia  |                                |   |
| <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. Capítulo II</li> <li>• Decreto No. 27-90 Ratificación por el Congreso de la República de Guatemala de los Derechos del Niño. Artículo 76</li> <li>• Decreto Ley No. 27-2003. Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección IV</li> <li>• Decreto No. 27-90 Ratificación por el Congreso de la República de Guatemala de los Derechos del Niño. Título único</li> <li>• Decreto Ley No. 27-2003. Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección III Artículo 47,48 y 49</li> <li>• Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 49</li> </ul> |                                |   |
| <b>Responsable:</b>   |                                |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Educador Especial</li> <li>• Terapeuta del Habla y Lenguaje</li> </ul>   |                                |   |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>  |                                |   |
| Paso No.  | Puesto funcional               | Descripción   |
|   |                                | INICIO  |
| 1   | Psicólogo                      | Evalúa inicialmente al NNA e identifica si necesita Terapia de Lenguaje o Educación Especial según su edad cronológica, el desarrollo global y si presenta algún tipo de discapacidad |
| 2   | Psicólogo                      | Elabora informe de evaluación y refiere al Terapeuta de Lenguaje y Educador Especial según sea el caso.   |
| 3   | Educador Especial              | Realiza una evaluación integral del NNA para establecer el tipo de discapacidad (si presenta) y referir a Terapia de Lenguaje o continuar con Educación Especial.                     |
| 4   | Terapeuta del Habla y Lenguaje | Recibe informe y referencias del psicólogo y Educador Especial sobre posible intervención para Terapia de Lenguaje.   |
| 5   | Terapeuta del Habla y Lenguaje | Evalúa y realiza informe con calendarización para trabajar con el NNA.  |
| 6   | Terapeuta del Habla y Lenguaje | Solicita discusión de avances y debilidades durante el proceso con el Psicólogo y Educador Especial.  |
|   |                                | FIN   |



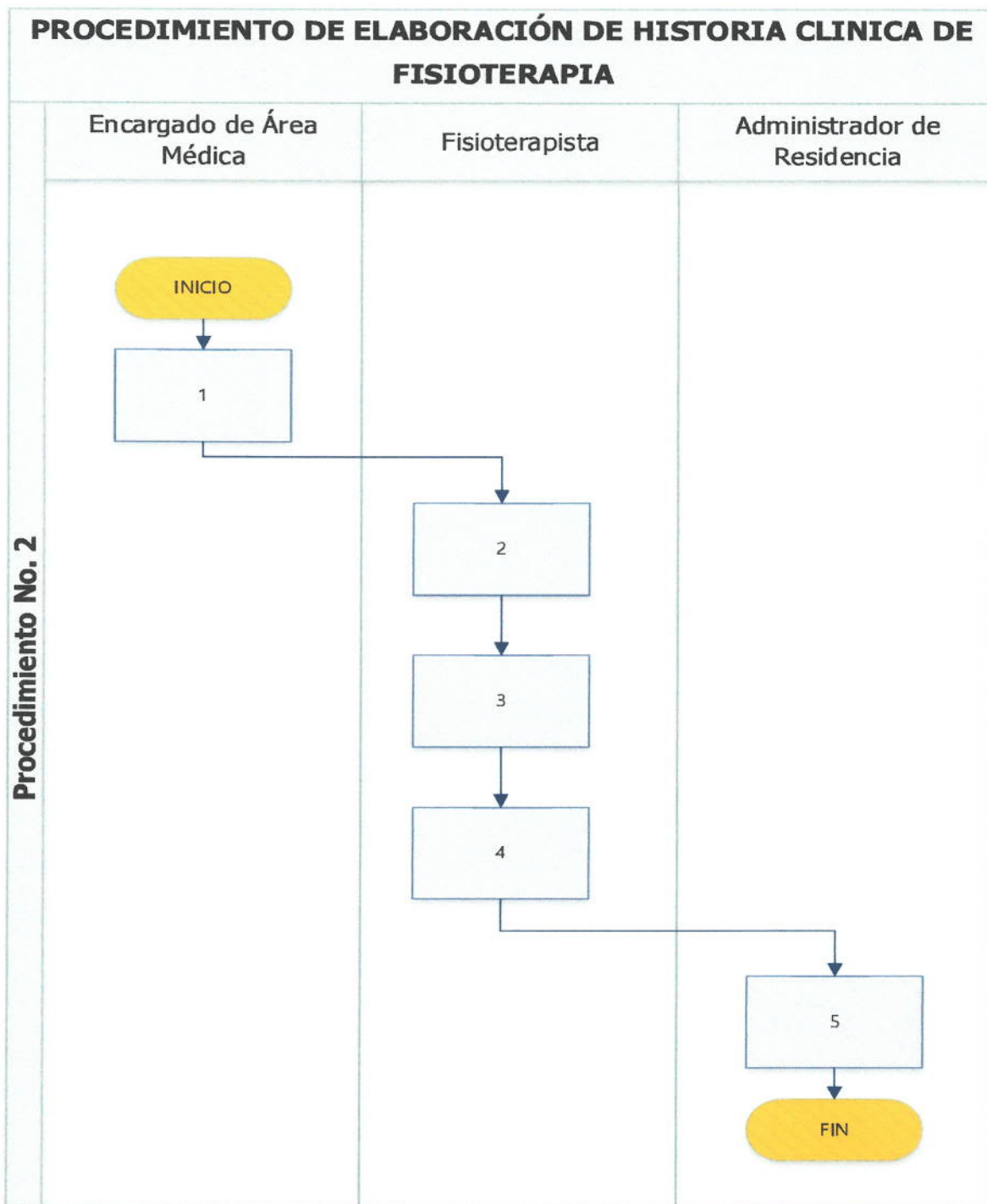
DIAGRAMA DE FLUJO



**10.2 PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE HISTORIA CLÍNICA DE FISIOTERAPIA**

| <b>SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA</b>   |                             | <b>No.2</b>  |
|---|-----------------------------|--|
| <b>PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE HISTORIA CLÍNICA DE FISIOTERAPIA</b>   |                             |  |
| <p><b>Objetivo:</b> Elaborar y complementar de forma sistemática la historia clínica de fisioterapia, donde se registre de forma adecuada y eficaz todos los pasos seguidos desde la recepción del NNA, hasta el informe de alta</p>  |                             |  |
| <p><b>Normas Específicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Decreto Ley No. 27-2003. Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Capítulo II</li> <li>• Decreto No. 27-90 Ratificación por el Congreso de la República de Guatemala de los Derechos del Niño. Artículo 76</li> <li>• Decreto Ley No. 27-2003. Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección IV</li> <li>• Decreto No. 27-90 Ratificación por el Congreso de la República de Guatemala de los Derechos del Niño. Título único</li> <li>• Decreto Ley No. 27-2003. Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección III Artículo 47,48 y 49</li> <li>• Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 49</li> </ul> |                             |  |
| <p><b>Responsable:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fisioterapista</li> </ul>   |                             |  |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>  |                             |  |
| Paso No.  | Puesto funcional            | Descripción  |
|   |                             | INICIO   |
| 1   | Encargado de Área Médica    | Realiza la evaluación médica al NNA y solicita al Fisioterapista realizar un diagnóstico             |
| 2   | Fisioterapista              | Visita al NNA y realiza evaluaciones necesarias. Y   |
| 3   | Fisioterapista              | Elabora informe del diagnóstico.   |
| 4   | Fisioterapista              | Envía al Encargado del Área Médica y al administrador de Residencia.                                 |
| 5   | Administrador de Residencia | Solicita discusión de avances y debilidades durante el proceso con el Psicólogo y Educador Especial. |
|   |                             | FIN  |

DIAGRAMA DE FLUJO

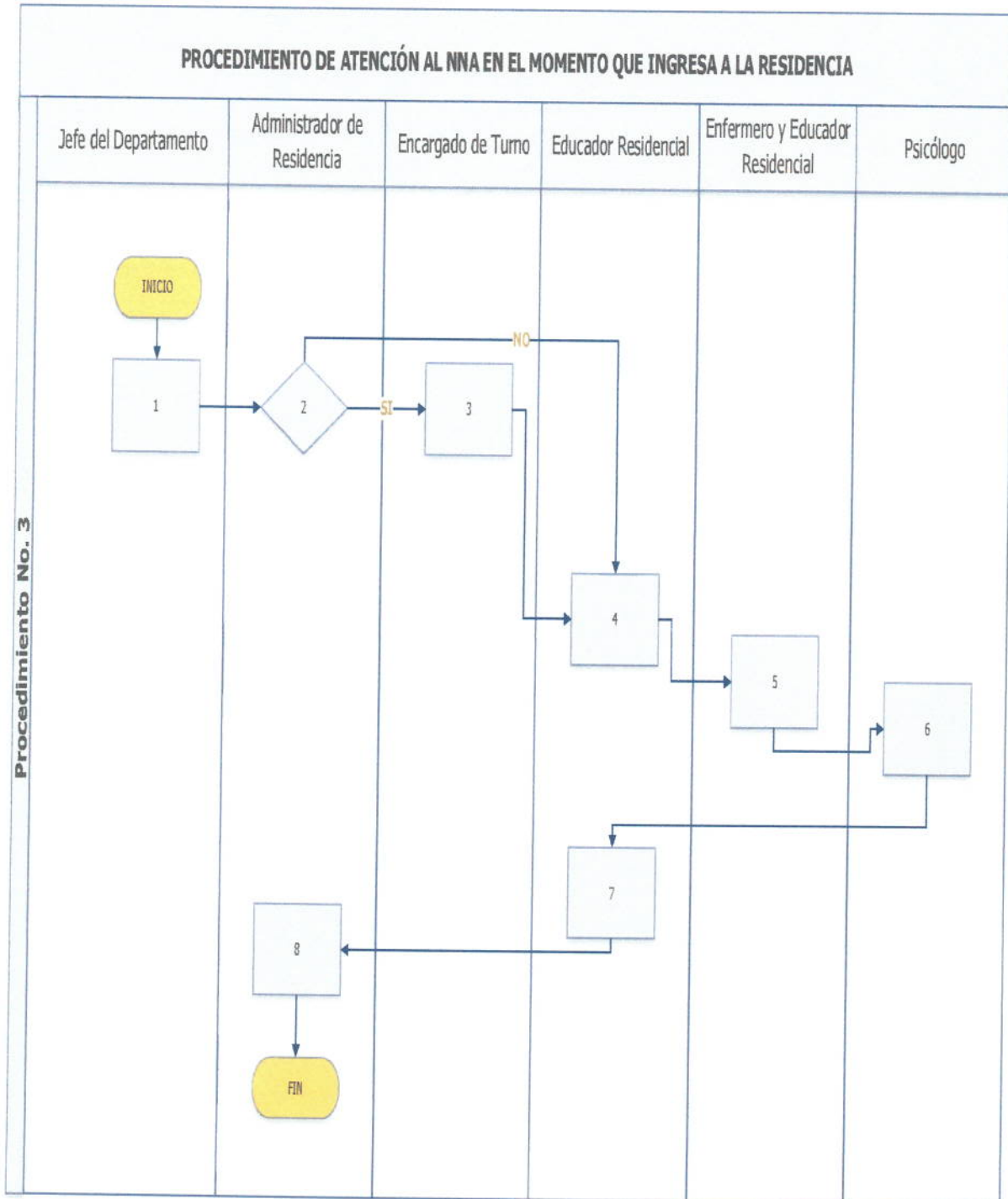


**10.3 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL NNA EN EL MOMENTO QUE  
 INGRESA A LA RESIDENCIA**

| <b>SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA<br/>PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA</b>  |                             | <b>No.03</b>  |
|--|-----------------------------|---|
| <b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL NNA EN EL MOMENTO<br/>QUE INGRESA A LA RESIDENCIA</b>  |                             |   |
| <b>Objetivo:</b><br>Brindar atención inmediata, ambiente agradable y establecer un vínculo de confianza con el adolescente que ingresa al Departamento   |                             |   |
| <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. Capítulo II</li> <li>• Decreto No. 27-90 Ratificación por el Congreso de la República de Guatemala de los Derechos del Niño. Artículo 76</li> <li>• Decreto Ley No. 27-2003. Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección IV</li> <li>• Decreto No. 27-90 Ratificación por el Congreso de la República de Guatemala de los Derechos del Niño. Título único</li> <li>• Decreto Ley No. 27-2003. Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección III Artículo 47,48 y 49</li> <li>• Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 49</li> </ul> |                             |   |
| <b>Responsable:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrador de Residencia</li> </ul>  |                             |   |
| DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO  |                             |   |
| Paso No.   | Puesto funcional            | Descripción   |
|  |                             | INICIO  |
| 1  | Jefe de departamento        | Jefatura recibe llamada por parte de PGN/PNC/Juzgado para realizar el ingreso de adolescente a Residencia.  |
| 2  | Administrador de Residencia | Jefatura coordina con el Administrador el ingreso de los NNA y elabora la ficha de ingreso.<br>Cuando el ingreso se da en un horario no hábil, el Administrador de residencia delegará la recepción a encargado de turno.<br><br>SI: Encargado de Turno, continua paso No.3<br>NO: continua paso No.4 |
| 3  | Encargado de Turno          | Realiza ingreso al NNA  |

|   |                                  |   |
|---|----------------------------------|---|
| 4 | Educador Residencial             | Educador es el encargado de llevar a NNA al área de enfermería y psicología para el abordaje inicial (revisión de seguridad y llenado de ficha)   |
| 5 | Enfermero y Educador Residencial | Enfermero realiza la inspección inicial bajo la supervisión del Educador para resguardar la integridad del NNA  |
| 6 | Psicólogo                        | Realiza el abordaje Psicológico al NNA<br>Cuando este sea en horario hábil  |
| 7 | Educador Residencial             | Brinda Atención a necesidades básicas fisiológicas, entrega de kits y verificación de necesidades de salud, alimentación, sueño, etc.   |
| 8 | Administrador de Residencia      | Da un recorrido por la residencia al NNA y hace de su conocimiento las responsabilidades dentro de la residencia en horario hábil.<br>De modo contrario se delega al encargado de turno |
|   |                                  | FIN   |

DIAGRAMA DE FLUJO



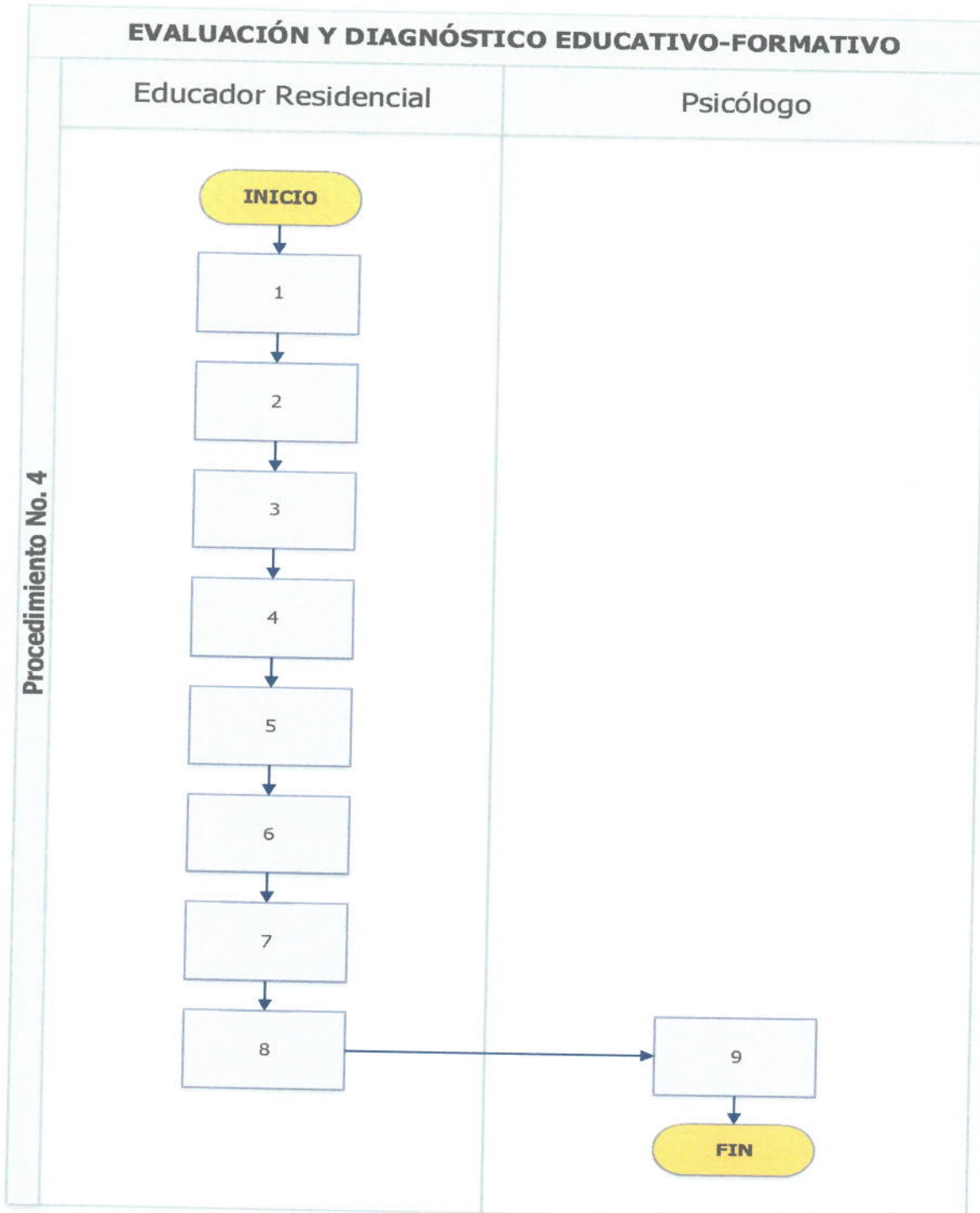
**10.4 EVALUACIÓN Y DIAGNÓSTICO EDUCATIVO-FORMATIVO**

| <b>SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA<br/>PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA</b>   |                      | <b>No. 04</b>   |
|---|----------------------|---|
| <b>EVALUACIÓN Y DIAGNÓSTICO EDUCATIVO-FORMATIVO</b>   |                      |   |
| <b>Objetivo:</b> Coadyuvar a que la atención que se brinda en la Residencia se adecue a las necesidades integrales del adolescente  |                      |   |
| <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. Capítulo II</li> <li>• Decreto No. 27-90 Ratificación por el Congreso de la República de Guatemala de los Derechos del Niño. Artículo 76</li> <li>• Decreto Ley No. 27-2003. Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección IV</li> <li>• Decreto No. 27-90 Ratificación por el Congreso de la República de Guatemala de los Derechos del Niño. Título único</li> <li>• Decreto Ley No. 27-2003. Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección III Artículo 47,48 y 49</li> <li>• Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 49</li> </ul> |                      |   |
| <b>Responsable:</b>   |                      |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Educador Residencial</li> </ul>  |                      |   |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>  |                      |   |
| Paso No.  | Puesto funcional     | Descripción   |
|   |                      | INICIO  |
| 1   | Educador Residencial | DURANTE LOS PRIMEROS 15 DÍAS DE ESTADÍA DEL ADOLESCENTE EN LA RESIDENCIA Involucra al adolescente en las actividades del rol del diario vivir, que le competen. |
| 2   | Educador Residencial | Observa el desarrollo del adolescente en las actividades  |
| 3   | Educador Residencial | Descubre necesidades del adolescente  |
| 4   | Educador Residencial | Identifica hábitos y habilidades personales y sociales del adolescente  |
| 5   | Educador Residencial | Identifica sus potencialidades y limitaciones, así como las expectativas de vida  |
| 6   | Educador Residencial | Conoce necesidades del adolescente y adiestramiento básico para su atención   |
| 7   | Educador Residencial | DIARIAMENTE<br>Completa Ficha de registro conductual  |
| 8   | Educador Residencial | AL FINALIZAR LOS 15 DÍAS Entrega la Ficha al Psicólogo de Tratamiento asignado para atender al adolescente  |

|   |           |   |
|---|-----------|---|
| 9 | Psicólogo | Recibe el informe del Educador Residencial. |
|   |           | FIN   |



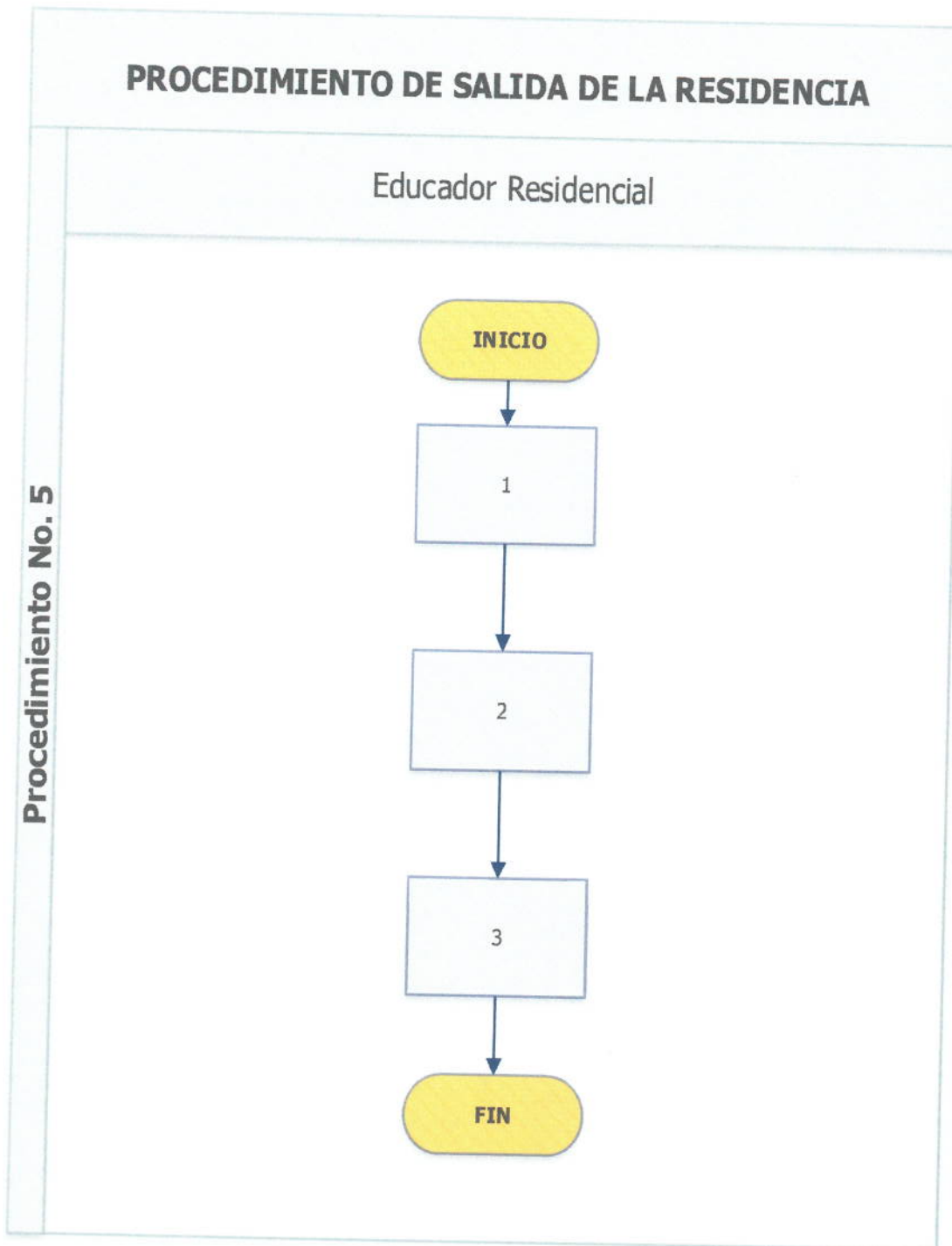
DIAGRAMA DE FLUJO



**10.5 PROCEDIMIENTO DE SALIDA DE LA RESIDENCIA**

|   |                         |  |
|---|-------------------------|--|
| <b>SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA<br/>PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA</b>   |                         | <b>No. 05</b>  |
| <b>PROCEDIMIENTO DE SALIDA DE LA RESIDENCIA</b>   |                         |  |
| <b>Objetivo:</b> Coadyuvar al proceso de reinserción social del NNA   |                         |  |
| <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. Capítulo II</li> <li>• Decreto No. 27-90 Ratificación por el Congreso de la República de Guatemala de los Derechos del Niño. Artículo 76</li> <li>• Decreto Ley No. 27-2003. Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección IV</li> <li>• Decreto No. 27-90 Ratificación por el Congreso de la República de Guatemala de los Derechos del Niño. Título único</li> <li>• Decreto Ley No. 27-2003. Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección III Artículo 47,48 y 49</li> <li>• Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 49</li> </ul> |                         |  |
| <b>Responsable:</b>   |                         |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Educador Residencial</li> </ul>  |                         |  |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>  |                         |  |
| <b>Paso No.</b>   | <b>Puesto funcional</b> | <b>Descripción</b>   |
|   |                         | INICIO   |
| 1   | Educador Residencial    | Traslada y acompaña al NNA en las actividades que se llevan a cabo (educativas, recreativas, talleres, lúdicas, deportivas, citas médicas, entre otras)  |
| 2   | Educador Residencial    | Traslada, acompaña y asiste al NNA en las actividades que se llevan a cabo fuera de las instalaciones (escuela, talleres, citas médicas y de laboratorio, audiencias judiciales, actividades recreativas, deportivas, hospitalización, entre otras)                              |
| 3   | Educador Residencial    | Solicita autorización al Administrador de la Residencia y prepara logística para la realización de actividades especiales (celebraciones de cumpleaños, Día del Niño, Día del Cariño, Navidad, Año Nuevo y otras actividades similares tanto sociales como espirituales, etc.) x |
|   |                         | FIN  |

**DIAGRAMA DE FLUJO**

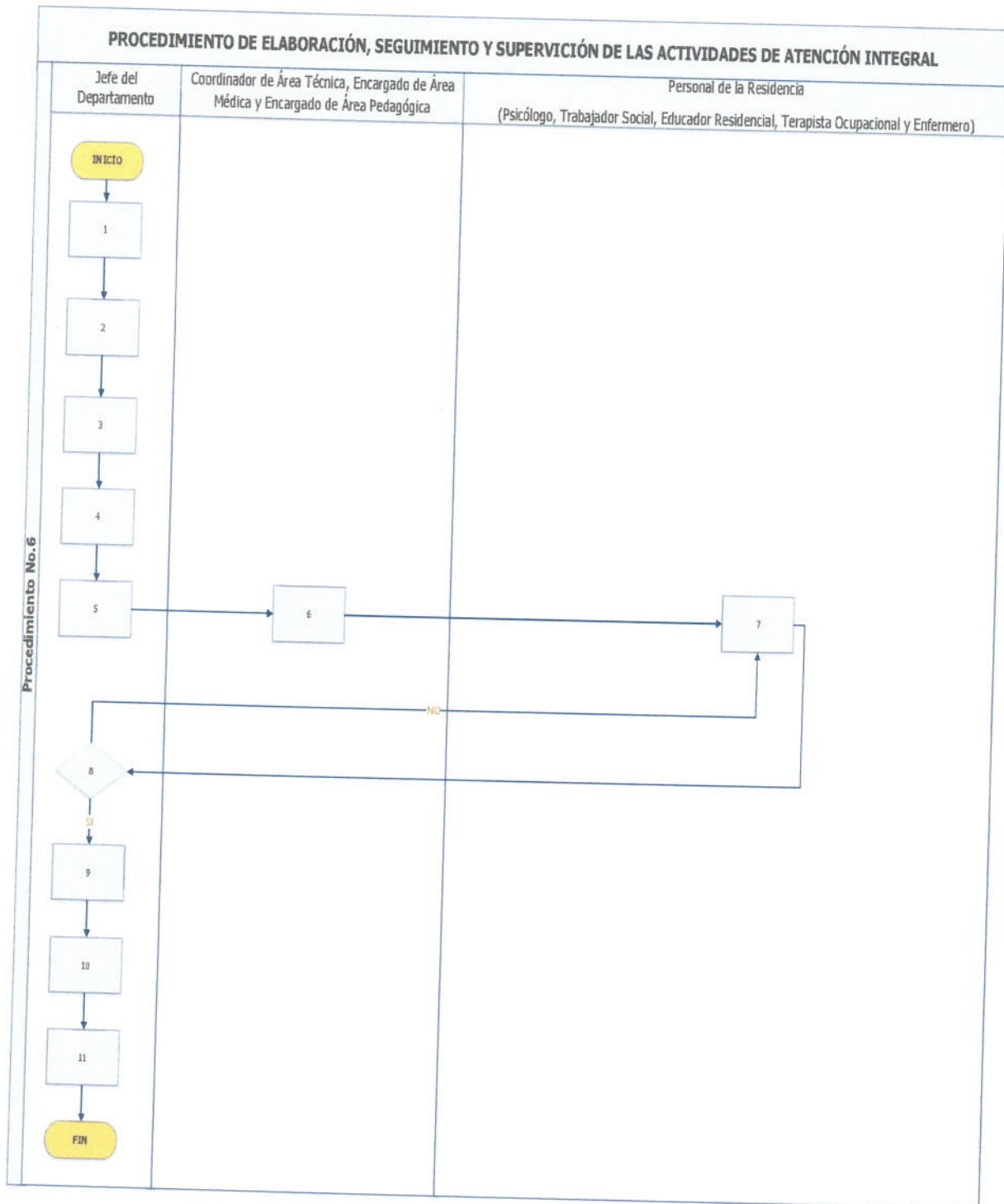


**10.6 PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN, SEGUIMIENTO Y SUPERVISIÓN DE LAS ACCIONES DE ATENCIÓN INTEGRAL**

| <b>SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA</b>   |   | <b>No. 06</b>  |
|---|---|--|
| <b>PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN, SEGUIMIENTO Y SUPERVISIÓN DE LAS ACCIONES DE ATENCIÓN INTEGRAL</b>   |   |  |
| <b>Objetivo:</b> Lograr que la atención integral que se brinda a los adolescentes acogidos se realice con excelente calidad   |   |  |
| <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. Capítulo II</li> <li>• Decreto No. 27-90 Ratificación por el Congreso de la República de Guatemala de los Derechos del Niño. Artículo 76</li> <li>• Decreto Ley No. 27-2003. Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección IV</li> <li>• Decreto No. 27-90 Ratificación por el Congreso de la República de Guatemala de los Derechos del Niño. Título único</li> <li>• Decreto Ley No. 27-2003. Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección III Artículo 47,48 y 49</li> <li>• Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 49</li> </ul> |   |  |
| <b>Responsable:</b>   |   |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe de Departamento de Protección Especial contra el Maltrato en todas sus Formas</li> </ul>  |   |  |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>  |   |  |
| Paso No.  | Puesto funcional  | Descripción  |
|   |   | INICIO   |
| 1   | Jefe de Departamento  | DURANTE EL MES DE DICIEMBRE<br>Evalúa resultados del desarrollo de las actividades del Diario vivir, del año que está concluyendo                |
| 2   | Jefe de Departamento  | Propone modificaciones, ajustes, correcciones, soluciones para que las actividades se ajusten a los objetivos y metas institucionales propuestos |
| 3   | Jefe de Departamento  | Elabora propuesta del Diario Vivir para el próximo año   |
| 4   | Jefe de Departamento  | Entrega propuesta de Diario Vivir a Encargados de Áreas Médica y Pedagógica  |
| 5   | Jefe de Departamento  | Distribuye copia de Diario Vivir a la Unidades para su estudio y propuesta   |
| 6   | Coordinador de Área Técnica, Encargado de Área Médica, y Encargado de Área Pedagógica | Analizan y proponen cambios  |

|    |   |   |
|----|---|---|
| 7  | Personal de la Residencia (Psicólogo, Trabajador Social, Educador Residencial, Terapeuta Ocupacional y Enfermero) | Entrega la propuesta modificada (si procede) del Diario Vivir   |
| 8  | Jefe de Departamento  | Evalúa las propuestas y realizan los ajustes que correspondan<br>SI: Continúa Paso No. 9<br>NO: Retorna Paso No.7 para debatir temas propuestos   |
| 9  | Jefe de Departamento  | Elabora Diario Vivir y lo entregan al Director de Protección Especial Residencial, Hogar Seguro Virgen de la Asunción, Coordinador de Área Técnica, Encargado de Área Médica y Encargado de Área Pedagógica.  |
| 10 | Jefe de Departamento  | PERMANENTEMENTE<br>Realiza supervisión, control y evaluación de la calidad de los servicios que se prestan en las áreas de atención integral en reuniones mensuales.  |
| 11 | Jefe de Departamento  | CADA 4 MESES<br>Realiza informes de resultados de evaluación y los presentan al Director de Protección Especial Residencial, Hogar Seguro Virgen de la Asunción, Coordinador de Área Técnica, Encargado de Área Médica, Encargado de Área Pedagógica, Encargado de Área Jurídica, Encargado de Área de Recursos Humanos |
|    |   | FIN   |

DIAGRAMA DE FLUJO



**10.7 PROCEDIMIENTO DE ABANDONO DE PROCESO**

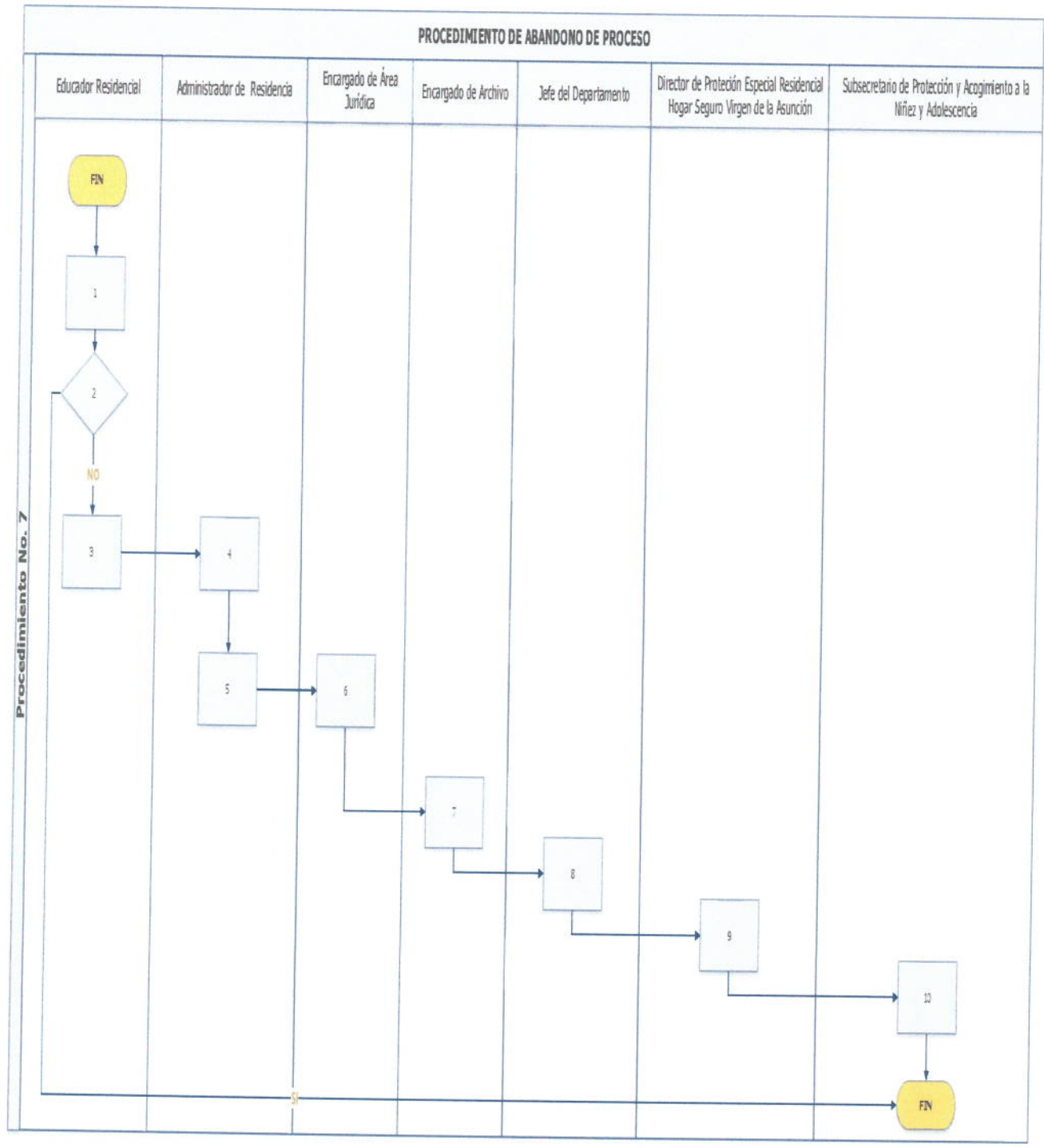
|   |               |
|---|---------------|
| <b>SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA<br/>PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA</b>   | <b>No. 07</b> |
| <b>PROCEDIMIENTO DE ABANDONO DE PROCESO</b>   |               |
| <b>Objetivo:</b> Contar con una herramienta que permita que se debe hacer en caso del abandono de la media de protección  |               |
| <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. Capítulo II</li> <li>• Decreto No. 27-90 Ratificación por el Congreso de la República de Guatemala de los Derechos del Niño. Artículo 76</li> <li>• Decreto Ley No. 27-2003. Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección IV</li> <li>• Decreto No. 27-90 Ratificación por el Congreso de la República de Guatemala de los Derechos del Niño. Título único</li> <li>• Decreto Ley No. 27-2003. Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección III Artículo 47,48 y 49</li> <li>• Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 49</li> </ul> |               |
| <b>Responsable:</b>   |               |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrador de Residencia</li> </ul>   |               |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>  |               |

| Paso No. | Puesto funcional            | Descripción  |
|----------|-----------------------------|--|
|          |                             | INICIO   |
| 1        | Educador Residencial        | Se percatan que un adolescente no se encuentra en la residencia y solicita apoyo al personal de la residencia para realizar búsqueda dentro del perímetro de la misma. |
| 2        | Educador Residencial        | Confirma que un adolescente no se encuentra dentro de la residencia y del perímetro de la misma.<br>SI: Encuentra al adolescente, FIN<br>NO: Continúa paso No.3        |
| 3        | Educador Residencial        | Notifica al Administrador de la residencia y procede con la activación de una alerta Alba Keneth activa una Alerta Alba-Keneth.  |
| 4        | Administrador de Residencia | Notifica a Jefe de Departamento adjuntando y enviando una copia de la denuncia puesta de la alerta Alba-Keneth   |
| 5        | Administrador de Residencia | Entrega al Encargado del Área Jurídica y a la Unidad de Archivo, copia de la denuncia.   |

|    |  |   |
|----|--|---|
| 6  | Encargado de Área Jurídica   | Realiza informe, en el cual notifica al Juez, del abandono de proceso.<br>Adjuntando lo siguiente:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>- Numero de alerta</li> <li>- Boletín de la alerta</li> <li>- Informe circunstanciado por la persona a cargo de la alerta, Firmado y sellado por el Administrador de la residencia.</li> </ul> |
| 7  | Encargado de Archivo   | Adjunta documetación y la archiva en el expediente del NNA  |
| 8  | Jefe de Departamento   | Elabora un informe y lo presenta al Director y envía una copia al encargado del Área jurídica para notificar al Juez  |
| 9  | Director de Protección Especial Residencial Hogar Seguro Virgen de la Asunción | Recibe informe de abandono de proceso y lo envía Subsecretario de Protección y Acogimiento a la Niñez y Adolescencia  |
| 10 | Subsecretario de Protección y Acogimiento a la Niñez y Adolescencia            | Recibe Informe  |
|    |  | FIN   |



DIAGRAMA DE FLUJO

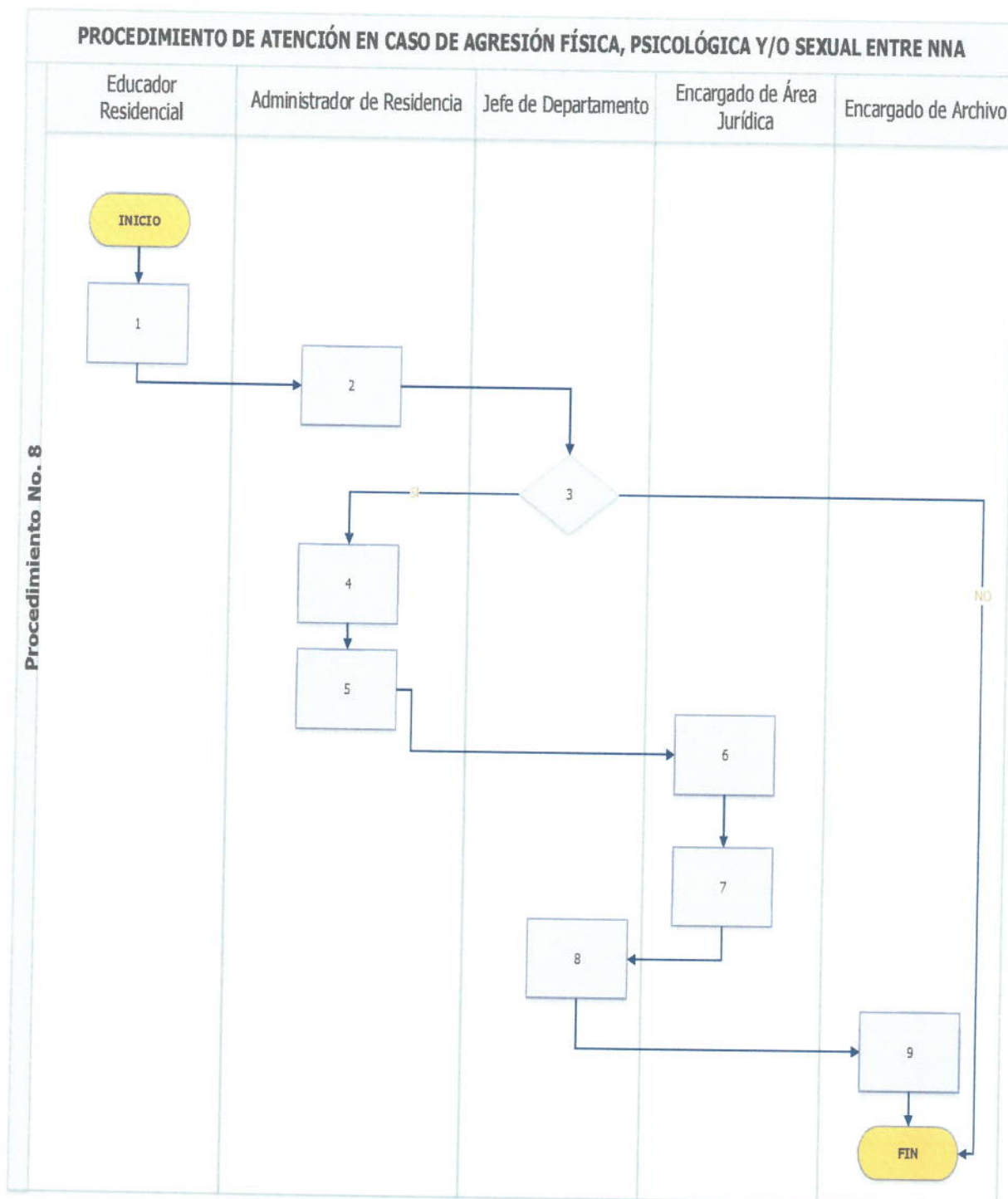


**10.8 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN EN CASO DE AGRESIÓN FÍSICA, PSICOLÓGICA Y/O SEXUAL ENTRE NNA**

| <b>SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA</b>   |                             | <b>No. 08</b>   |
|---|-----------------------------|---|
| <b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN EN CASO DE AGRESIÓN FÍSICA, PSICOLÓGICA Y/O SEXUAL ENTRE NNA</b>   |                             |   |
| <b>Objetivo:</b> Garantizar la correcta y normal continuidad del servicio   |                             |   |
| <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. Capítulo II</li> <li>• Decreto No. 27-90 Ratificación por el Congreso de la República de Guatemala de los Derechos del Niño. Artículo 76</li> <li>• Decreto Ley No. 27-2003. Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección IV</li> <li>• Decreto No. 27-90 Ratificación por el Congreso de la República de Guatemala de los Derechos del Niño. Título único</li> <li>• Decreto Ley No. 27-2003. Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección III</li> <li>• Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 49</li> </ul> |                             |   |
| <b>Responsable:</b>   |                             |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrador de Residencia</li> </ul>   |                             |   |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>  |                             |   |
| Paso No.  | Puesto funcional            | Descripción   |
|   |                             | INICIO  |
| 1   | Educador Residencial        | Detecta el caso de agresión y de manera inmediata informa al Administrador de Residencia  |
| 2   | Administrador de Residencia | Verifica la gravedad de la situación y consulta con el Jefe de Departamento si procede o no una Denuncia                                      |
| 3   | Jefe de Departamento        | Evalúa el tipo de agresión y solicita al Administrador de Residencia realizar el proceso de denuncia.<br>SI: continúa paso No. 4<br>No: Fin   |
| 4   | Administrador de Residencia | Gestiona Transporte de manera inmediata para realizar el proceso de denuncia a las unidades de su competencia (PNC/MP/Juzgado de Turno)       |
| 5   | Administrador de Residencia | Nombra a un educador para realizar el acompañamiento y solicita al Encargado del Área Jurídica (si está en horario hábil) para llevar el caso |
| 6   | Encargado de Área Jurídica  | Se presenta al Juzgado de Turno de Primera Instancia Penal, para atender el caso  |

|   |                            |  |
|---|----------------------------|--|
| 7 | Encargado de Área Jurídica | Realiza informe escrito y lo presenta ante Dirección con una copia al jefe del Departamento. |
| 8 | Jefe de Departamento       | Entrega información al Encargado de Archivo  |
| 9 | Encargado de Archivo       | Archiva los documentos y los archiva en los expedientes de los NNA                           |
|   |                            | FIN  |

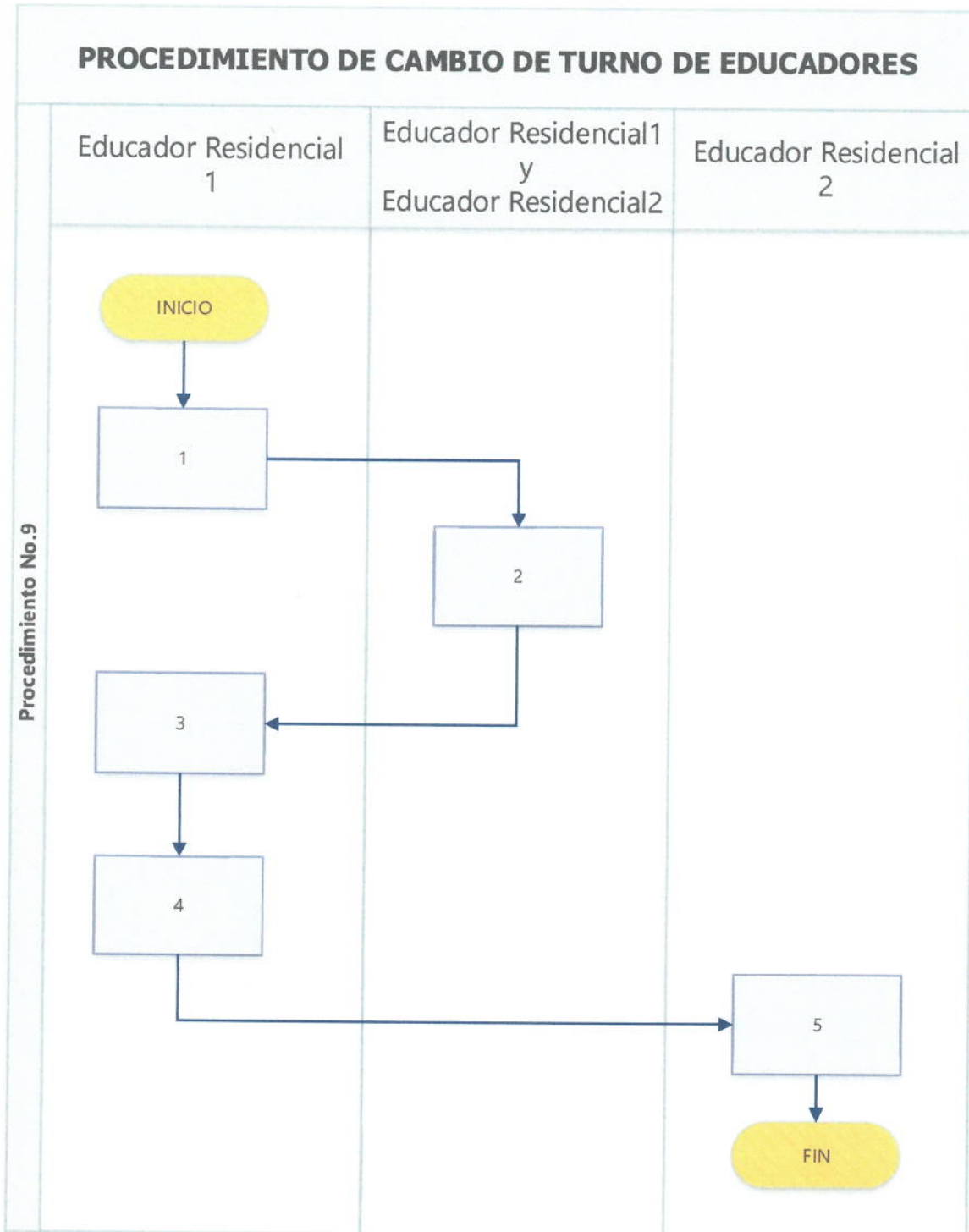
DIAGRAMA DE FLUJO



**10.9 PROCEDIMIENTO DE CAMBIO DE TURNO DE EDUCADORES**

| <b>SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA<br/>PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA</b>   |   | <b>No.09</b>   |
|---|---|--|
| <b>PROCEDIMIENTO DE CAMBIO DE TURNO DE EDUCADORES</b>   |   |  |
| <b>Objetivo:</b> Garantizar la correcta y normal continuidad del servicio   |   |  |
| <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. Capítulo II</li> <li>• Decreto No. 27-90 Ratificación por el Congreso de la República de Guatemala de los Derechos del Niño. Artículo 76</li> <li>• Decreto Ley No. 27-2003. Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección IV</li> <li>• Decreto No. 27-90 Ratificación por el Congreso de la República de Guatemala de los Derechos del Niño. Título único</li> <li>• Decreto Ley No. 27-2003. Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección III Artículo 47,48 y 49</li> <li>• Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 49</li> </ul> |   |  |
| <b>Responsable:</b>   |   |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Educador Residencial</li> </ul>  |   |  |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>  |   |  |
| Paso No.  | Puesto funcional  | Descripción  |
|   |   | INICIO   |
| 1   | Educador Residencial (1)                                  | Hace entrega formal del servicio, procediendo a realizar conjuntamente con el Educador entrante, recuento físico de la población |
| 2   | Educador Residencial (1)<br>y<br>Educador Residencial (2) | Realizan inspección general del servicio   |
| 3   | Educador Residencial (1)                                  | Comenta ocurrencias relevantes y hace entrega de equipo, útiles y demás elementos propios del servicio                           |
| 4   | Educador Residencial (1)                                  | Llena formato de Entrega de Turno debidamente firmada  |
| 5   | Educador Residencial (2)                                  | Revisa todo lo recibido y previa verificación que todo esté en orden, procede a firmar el acta respectiva                        |
|   |   | FIN  |

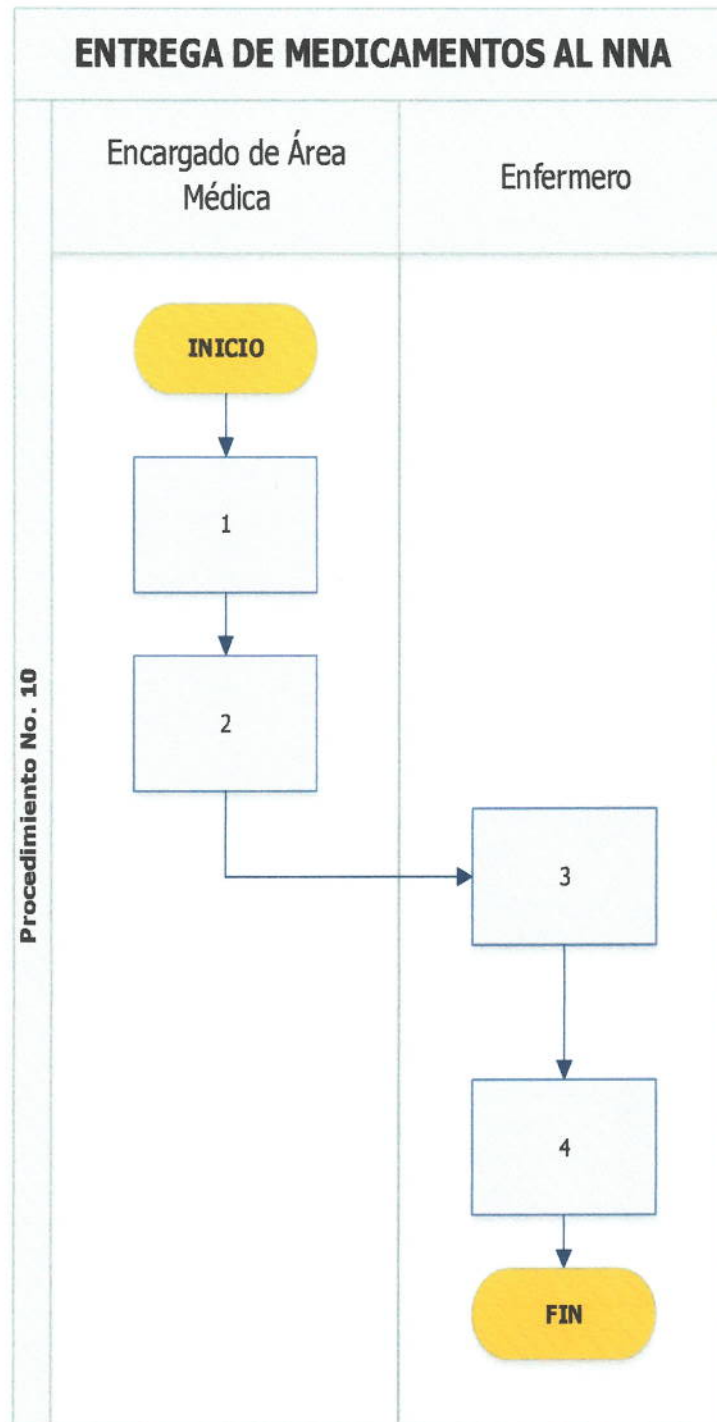
**DIAGRAMA DE FLUJO**



**10.10 ENTREGA DE MEDICAMENTOS AL NNA**

| <b>SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA<br/>PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA</b>   |                          | <b>No.10</b>  |
|---|--------------------------|---|
| <b>ENTREGA DE MEDICAMENTOS AL NNA</b>   |                          |   |
| <b>Objetivo:</b> Suministrar los fármacos al NNA que han sido descritos a través de la receta médica que ha desigando el Encargado del Área Médica  |                          |   |
| <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. Capítulo II</li> <li>• Decreto No. 27-90 Ratificación por el Congreso de la República de Guatemala de los Derechos del Niño. Artículo 76</li> <li>• Decreto Ley No. 27-2003. Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección IV</li> <li>• Decreto No. 27-90 Ratificación por el Congreso de la República de Guatemala de los Derechos del Niño. Título único</li> <li>• Decreto Ley No. 27-2003. Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección III Artículo 47,48 y 49</li> <li>• Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 49</li> </ul> |                          |   |
| <b>Responsable:</b>   |                          |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encargado de Área Médica</li> <li>• Enfermero</li> <li>• Educador Residencial</li> </ul>   |                          |   |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>  |                          |   |
| Paso No.  | Puesto funcional         | Descripción   |
|   |                          | INICIO  |
| 1   | Encargado de Área Médica | Realiza evaluación y chequeo de rutina a los NNA.   |
| 2   | Encargado de Área Médica | Receta medicamento a los NNA cuando este requiera del mismo e indica al enfermero los horarios de administración. |
| 3   | Enfermero                | Realiza le distribución del medicamento a los NNA que han sido indicados por el Encargado del Área Médica.        |
| 4   | Enfermero                | Entrega los medicamentos a los NNA y garantiza la toma de los mismos.   |
|   |                          | FIN   |

DIAGRAMA DE FLUJO



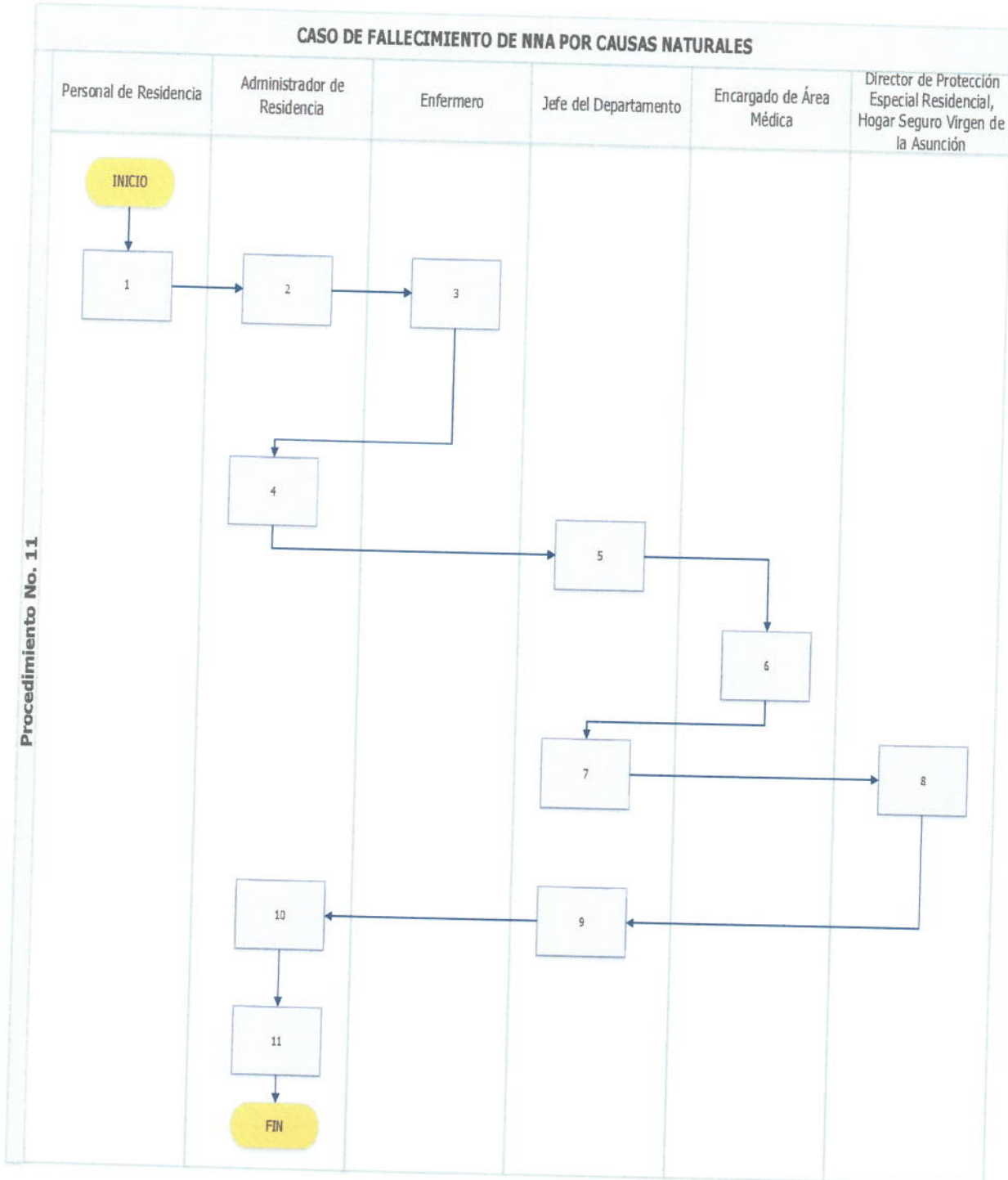


**10.11 CASO DE FALLECIMIENTO DE NNA POR CAUSAS NATURALES**

| <b>SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA<br/>PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA</b>   |                             | <b>No. 11</b>   |
|---|-----------------------------|---|
| <b>CASO DE FALLECIMIENTO DE NNA POR CAUSAS NATURALES</b>  |                             |   |
| <b>Objetivo:</b> Realizar la ruta de actuación cuando el NNA fallece dentro de la residencia  |                             |   |
| <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. Capítulo II</li> <li>• Decreto No. 27-90 Ratificación por el Congreso de la República de Guatemala de los Derechos del Niño. Artículo 76</li> <li>• Decreto Ley No. 27-2003. Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección IV</li> <li>• Decreto No. 27-90 Ratificación por el Congreso de la República de Guatemala de los Derechos del Niño. Título único</li> <li>• Decreto Ley No. 27-2003. Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección III Artículo 47,48 y 49</li> <li>• Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 49</li> </ul> |                             |   |
| <b>Responsable:</b>   |                             |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe del Departamento</li> <li>• Administrador de Residencia</li> </ul>  |                             |   |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>  |                             |   |
| Paso No.  | Puesto funcional            | Descripción   |
|   |                             | INICIO  |
| 1   | Personal de Residencia      | Detecta un comportamiento irregular de NNA, en esta situación un posible fallecimiento, e informa de manera inmediata al Administrador de la residencia.                          |
| 2   | Administrador de Residencia | Solicita al Enfermero que realice una inspección de los signos vitales del NNA  |
| 3   | Enfermero                   | Determina el fallecimiento del NNA por causas naturales.  |
| 4   | Administrador de Residencia | Notifica al Jefe del Departamento el deceso del NNA   |
| 5   | Jefe del Departamento       | Solicita de manera inmediata que el encargado del Área Médica se dirija a la residencia y dictamine si el fallecimiento fue por causas naturales y emita certificado de defunción |
| 6   | Encargado de Área Médica    | Determina que el fallecimiento ha sido por causas naturales   |

|    |   |   |
|----|---|---|
| 7  | Jefe del Departamento   | <p>Informa del deceso del NNA vía telefónica al Director de Protección Especial Residencial, Hogar Seguro Virgen de la Asunción. brindando un breve informe con todos los datos del NNA</p> <p>Debe incluir: fecha y motivo de ingreso, causa de fallecimiento, si tiene o no familia, entre otros)</p> |
| 8  | Director de Protección Especial Residencial, Hogar Seguro Virgen de la Asunción | <p>Informa al Subsecretario de Protección y Acogimiento a la Niñez y Adolescencia de dicho suceso. El mismo es el responsable de informar vía telefónica al Secretario de Bienestar Social.</p>   |
| 9  | Jefe del Departamento   | <p>Procede a informar del fallecimiento del NNA, a familiares, amigos y vecinos si los hubiera.</p>   |
| 10 | Administrador de Residencia   | <p>Realiza las coordinaciones necesarias con el encargado del Área Jurídica, la funeraria, floristerías, cementerio, así como los traslados del cuerpo.</p>   |
| 11 | Administrador de Residencia   | <p>Asigna una comisión que acompañará el sepelio guardando las consideraciones necesarias del caso.</p>   |
|    |   | FIN   |

DIAGRAMA DE FLUJO

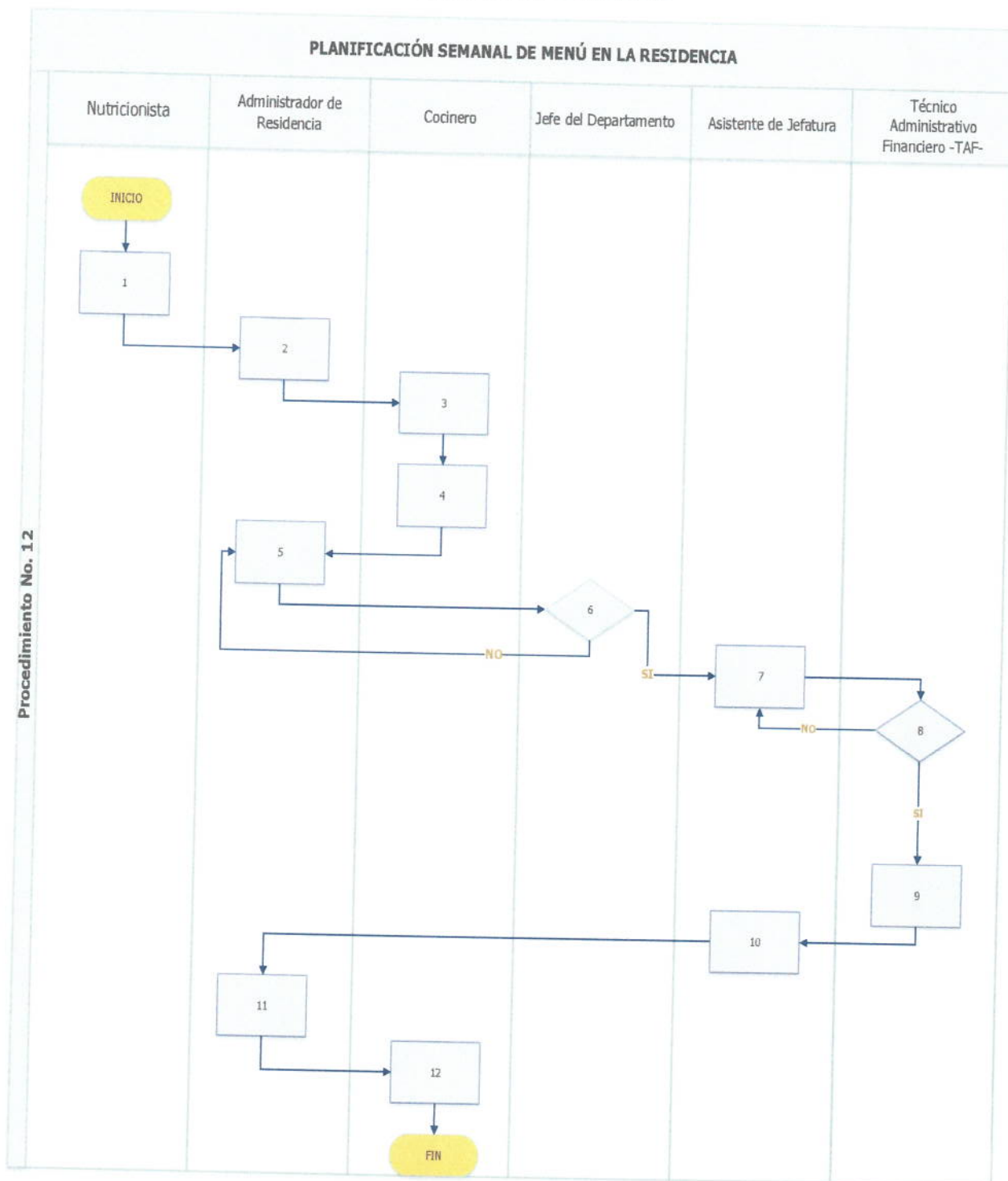


**10.12 PLANIFICACIÓN SEMANAL DE MENÚ EN LA RESIDENCIA**

| <b>SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA<br/>PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA</b>   |                             | <b>No.12</b>  |
|---|-----------------------------|---|
| <b>PLANIFICACIÓN SEMANAL DE MENÚ EN LA RESIDENCIA</b>   |                             |   |
| <b>Objetivo:</b> Elaborar menú semanal en las residencias de acorde a los requerimientos brindados por el Nutricionista   |                             |   |
| <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. Capítulo II</li> <li>• Decreto No. 27-90 Ratificación por el Congreso de la República de Guatemala de los Derechos del Niño. Artículo 76</li> <li>• Decreto Ley No. 27-2003. Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección IV</li> <li>• Decreto No. 27-90 Ratificación por el Congreso de la República de Guatemala de los Derechos del Niño. Título único</li> <li>• Decreto Ley No. 27-2003. Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección III Artículo 47,48 y 49</li> <li>• Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 49</li> </ul> |                             |   |
| <b>Responsable:</b>   |                             |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nutricionista</li> <li>• Administrador de Residencia</li> <li>• Cocinero</li> </ul>  |                             |   |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>  |                             |   |
| Paso No.  | Puesto funcional            | Descripción   |
|   |                             | INICIO  |
| 1   | Nutricionista               | Elabora un plan nutricional de acorde a la población indicando la distribución y cantidades necesarias en cada plato de comida.                     |
| 2   | Administrador de Residencia | Entrega el plan nutricional al cocinero y solicita la elaboración del alimento  |
| 3   | Cocinero                    | Elabora el plan semanal de alimentación incluyendo <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desayuno</li> <li>- Almuerzo</li> <li>- Cena</li> </ul> |
| 4   | Cocinero                    | Entrega al Administrador de Residencia el plan de alimentación y solicita la compra de los insumos  |
| 5   | Administrador de Residencia | Solicita al Asistente de Jefatura realizar la solicitud de compras por medio de fondo rotativo  |

|    |   |   |
|----|---|---|
| 6  | Jefe del Departamento                   | Aprueba la solicitud con firma y sello.<br>SI: Continúa paso No.7<br>NO: Retorna paso No.5  |
| 7  | Asistente de Jefatura                   | Realiza solicitud de compra por medio de fondo rotativo a para autorizar las compras de los insumos.                                |
| 8  | Técnico Administrativo Financiero -TAF- | Recibe solicitud para compra de insumos y autoriza un cheque para realizarlas.<br>SI: continúa paso No. 9<br>NO: retorna paso No. 7 |
| 9  | Técnico Administrativo Financiero -TAF- | Envía el cheque al Asistente de la Jefatura   |
| 10 | Asistente de la Jefatura                | Recibe documentos y los adjunto al administrador de residencia que corresponda  |
| 11 | Administrador de Residencia             | Cambia el cheque y entrega efectivo al cocinero para realizar compras   |
| 12 | Cocinero                                | Realiza las compras   |
|    |   | FIN   |

DIAGRAMA DE FLUJO



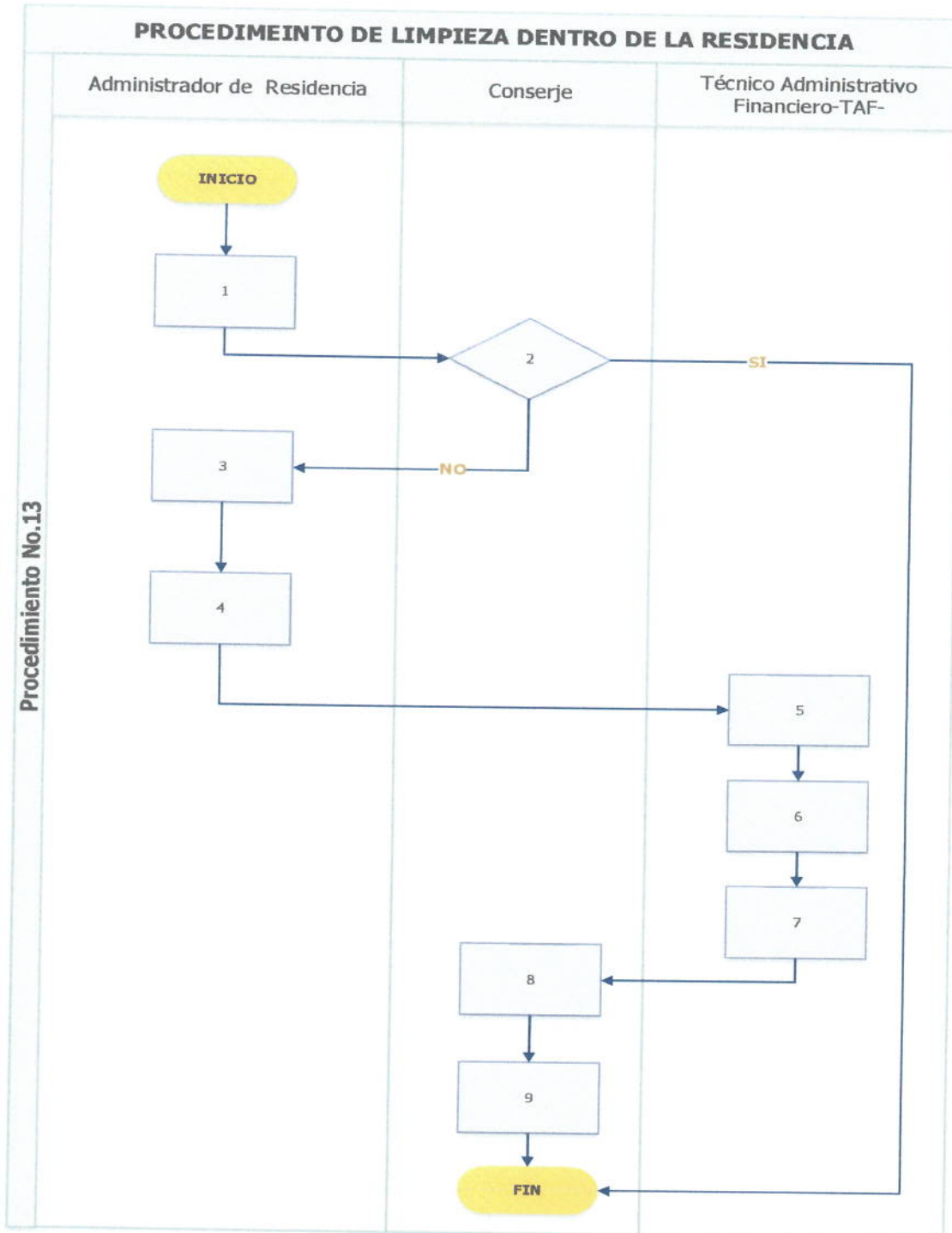
**10.13 LIMPIEZA DENTRO DE LA RESIDENCIA**

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA<br/>PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA</b>   |  | <b>No.13</b>   |
| <b>LIMPIEZA DENTRO DE LA RESIDENCIA</b>   |  |  |
| <b>Objetivo:</b> Realizar el procedimiento de limpieza dentro de la residen   |  |  |
| <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. Capítulo II</li> <li>• Decreto No. 27-90 Ratificación por el Congreso de la República de Guatemala de los Derechos del Niño. Artículo 76</li> <li>• Decreto Ley No. 27-2003. Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección IV</li> <li>• Decreto No. 27-90 Ratificación por el Congreso de la República de Guatemala de los Derechos del Niño. Título único</li> <li>• Decreto Ley No. 27-2003. Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección III Artículo 47,48 y 49</li> <li>• Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 49</li> </ul> |  |  |
| <b>Responsable:</b>   |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrador de Residencia</li> <li>• Conserje</li> </ul>   |  |  |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>  |  |  |
| <b>Paso No.</b>   | <b>Puesto funcional</b>                | <b>Descripción</b>   |
|   |  | INICIO   |
| 1   | Administrador de Residencia            | Solicita al conserje realizar una distribución diaria de limpieza en la residencia   |
| 2   | Conserje                               | Realiza limpieza en todas las áreas de la residencia si posee insumos necesarios para realizar este procedimiento.<br>Si: Posee insumos, FIN<br>NO: Continúa paso No.3 |
| 3   | Administrador de Residencia            | Revisa el listado de insumos que se necesitan  |
| 4   | Administrador de Residencia            | Solicita a TAF el requerimiento de compra de insumos   |
| 5   | Técnico Administrativo Financiero-TAF- | Recibe la solicitud, aprueba compra de insumos por medio de fondo rotativo.  |
| 6   | Técnico Administrativo Financiero-TAF- | Realiza la compra de los insumos y lo envía a la Residencia que lo solicita.   |

|   |                             |   |
|---|-----------------------------|---|
| 7 | Administrador de Residencia | Recibe los insumos y los entrega al Conserje  |
| 8 | Conserje                    | Utiliza los insumos para realizar la limpieza dentro de la residencia                             |
| 9 | Conserje                    | Vuelve a realizar las rondas de limpieza que sean necesarias en todas las áreas en la residencia. |
|   |                             | FIN   |



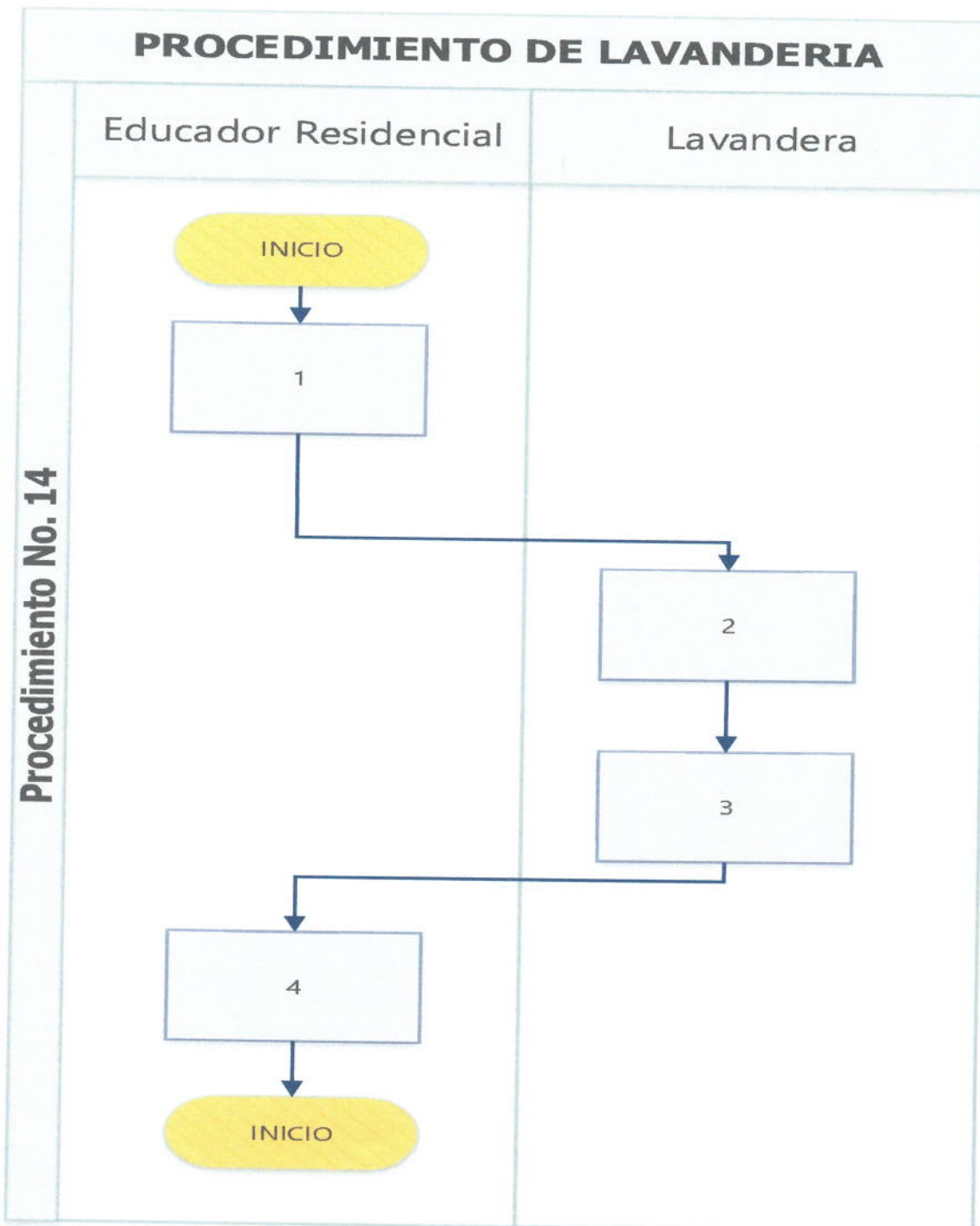
DIAGRAMA DE FLUJO



**10.14 PROCEDIMIENTO DE LAVANDERIA**

| <b>SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA<br/>PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA</b>  |                         | <b>No.14</b>   |
|--|-------------------------|--|
| <b>PROCEDIMIENTO DE LAVANDERIA</b>   |                         |  |
| <b>Objetivo:</b> Lavar la ropa de vestir y de cama de los adolescentes que residen en el hogar.  |                         |  |
| <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. Capítulo II</li> <li>• Decreto No. 27-90 Ratificación por el Congreso de la República de Guatemala de los Derechos del Niño. Artículo 76</li> <li>• Decreto Ley No. 27-2003. Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección IV</li> <li>• Decreto No. 27-90 Ratificación por el Congreso de la República de Guatemala de los Derechos del Niño. Título único</li> </ul> |                         |  |
| Decreto Ley No. 27-2003. Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección III   |                         |  |
| <b>Responsable:</b>  |                         |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lavandera</li> </ul>  |                         |  |
| DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO  |                         |  |
| Paso No.   | Puesto funcional        | Descripción  |
|  |                         | INICIO   |
| 1  | Educador de residencial | Solicita a Lavandera realizar el proceso de lavar ropa de los adolescentes, tanto de vestir, como de cama. |
| 2  | Lavandera               | Realiza proceso de lavar y desinfectar prendas de los adolescentes.  |
| 3  | Lavandera               | Dobla ropa y entrega a cada uno de los Adolescentes en sus respectivas habitaciones                        |
| 4  | Educador residencial    | Verifica el estado de limpieza de las prendas  |
|  |                         | FIN  |

DIAGRAMA DE FLUJO



Procedimiento No. 14

## 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>SPANA</b>    | Subsecretaría de Protección y Acogimiento a la Niñez y Adolescencia               |
| 8   | <b>DPERHSVA</b> | Dirección de Protección Especial Residencial, Hogar Seguro Virgen de la Asunción. |
| 9   | <b>SIAF</b>     | Sistema Integrado de Administración Financiera                                    |
| 10  | <b>SICOIN</b>   | Sistema de Contabilidad Integral  |
| 11  | <b>SIGES</b>    | Sistema de Gestión  |
| 12  | <b>SIRE</b>     | Sistema de Registro Educativo   |

## 12 VALIDACIÓN DE INFORMACIÓN Y VERIFICACIÓN

**Manual de Normas y Procedimientos  
Departamento de Protección a la Niñez y Adolescencia  
con Capacidades Diferentes, Leve y Moderada**

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 este Departamento, por lo que se traslada al Secretario de Bienestar Social, para los efectos correspondientes.



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

Guatemala, marzo 2020