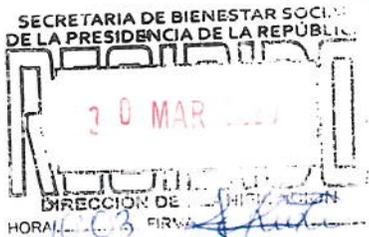




**MANUAL DE NORMAS  
Y PROCEDIMIENTOS**

---

**2020**



**ACUERDO DS No. 087-2020**

**ACUERDO DS No. 087-2020**  
Guatemala, 24 de marzo de 2020

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

**CONSIDERANDO:**

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

**CONSIDERANDO:**

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

**CONSIDERANDO:**

Que se han actualizado los **MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES y DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN ESPECIAL CONTRA EL MALTRATO EN TODAS SUS FORMAS DE LA SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA**; el primero de ellos surge con el objetivo de poner a disposición de los funcionarios y empleados del Departamento, una descripción ordenada y sistemática de las funciones, responsabilidades y requisitos de calificación y destrezas del personal de acuerdo a las especificidades del trabajo a realizar en cada actividad; complementarias a las establecidas en el Reglamento Orgánico Interno de la Secretaría de Bienestar Social de la República –SBS–; y el segundo de igual manera surge con el objetivo de establecer, bajo un enfoque de procesos, las acciones, lineamientos y procedimientos de deben observar, además de fortalecer la institucionalidad y apoyar la mejora continua de la atención brindada a los NNA acogidos.

**CONSIDERANDO:**

Que como parte del procedimiento de actualización de los manuales relacionados, estos fueron elaborados por el Jefe del Departamento de Protección Especial Contra el Maltrato en Todas sus Formas y revisados por la Directora de Protección Especial Residencial, Hogar Seguro Virgen de la Asunción, así como por el Subsecretario de Protección y Acogimiento a la Niñez y Adolescencia, bajo la estricta responsabilidad de los mismos. Así también fueron revisados por la Dirección de planificación y debidamente aprobados en su

**ACUERDO DS No. 087-2020**

contenido, estructuración, estilo y redacción mediante las certificaciones emitidas por el Subsecretario de Protección y Acogimiento a la Niñez y Adolescencia de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República.

**POR TANTO:**

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

**ACUERDA:**

**Artículo 1º.** Aprobar los **MANUALES DEL DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN ESPECIAL CONTRA EL MALTRATO EN TODAS SUS FORMAS DE LA SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA**, que se detallan a continuación: **MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**, el cual consta de cincuenta (50) hojas, sin incluir la carátula; y el **MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS**, el cual consta de cincuenta y siete (57) hojas, sin incluir la carátula.

**Artículo 2º.** El presente Acuerdo deroga el **Acuerdo No. 057-2017, de fecha 01 de febrero de 2017.**

**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 ESPECIAL CONTRA EL  
MALTRATO EN TODAS SUS FORMAS**

**2020**

|                                    | <b>Elaborado por:</b>   | <b>Revisado por:</b>  | <b>Revisado por:</b>   | <b>Aprobado por:</b>  |
|------------------------------------|---|---|--|---|
| <b>Nombre:</b>                     | Lic. Francisco Javier Luna Mérida   | Licda. Gina Mariella Ferrari Nájera de Paniagua                                     | Ph.D. Carlos Humberto Gómez Narciso  | Lic. Carlos Francisco Molina Morales  |
| <b>Puesto funcional que ocupa:</b> | Jefe del Departamento de Protección Especial Contra el Maltrato en Todas sus Formas | Directora 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>                      | 11-03-2020  | 11/03/2020  | 11/03/2020   | 24/03/2020  |
| <b>Firma:</b>                      |  |  |  |  |

**DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN ESPECIAL  
CONTRA EL MALTRATO EN TODAS SUS FORMAS**

8ª. Avenida 21-39, zona 11 Colonia Mariscal  
Guatemala, Ciudad de 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 ESPECIAL CONTRA EL MALTRATO EN TODAS SUS FORMAS.....                  | 6  |
| 5. BASE LEGAL DEL DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN ESPECIAL CONTRA EL MALTRATO EN TODAS SUS FORMAS .....                  | 7  |
| 6. MISIÓN Y VISIÓN DEL DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN ESPECIAL CONTRA EL MALTRATO EN TODAS SUS FORMAS.....              | 8  |
| 7. OBJETIVOS DEL DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN ESPECIAL CONTRA EL MALTRATO EN TODAS SUS FORMAS .....                   | 9  |
| 8. FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN ESPECIAL CONTRA EL MALTRATO EN TODAS SUS FORMAS .....                   | 10 |
| 9. USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DEL DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN ESPECIAL CONTRA EL MALTRATO EN TODAS SUS FORMAS..... | 11 |
| 10. COMPENDIO DE PROCEDIMIENTOS .....   | 12 |
| 10.1 ATENCIÓN AL NNA AL INGRESAR A LA RESIDENCIA.....   | 12 |
| 10.2 PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y DIAGNÓSTICO EDUCATIVO-FORMATIVO .....  | 15 |
| 10.3 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL NNA EN ACTIVIDADES REALIZADAS DENTRO Y FUERA DE LA RESIDENCIA .....               | 18 |
| 10.4 PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN, SEGUIMIENTO Y SUPERVISIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE ATENCIÓN INTEGRAL.....           | 21 |
| 10.5 PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES LÚDICAS Y RECREATIVAS.....  | 24 |
| 10.6 PROCEDIMIENTO DE TRASLADO DEL NNA A OTRO CENTRO DE ACOGIMIENTO POR ORDEN DE JUEZ .....                         | 27 |
| 10.7 PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN PARA EL ABANDONO DE PROCESO DE UN NNA .....   | 30 |
| 10.8 PROCEDIMIENTO DE TRASPASO INTERTURNOS.....   | 33 |
| 10.9 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN EN CASO DE AGRESIÓN FÍSICA, PSICOLÓGICA Y/O SEXUAL ENTRE NNA.....                    | 35 |
| 10.10 CASO DE FALLECIMIENTO DE UN NNA POR CAUSAS NATURALES.....   | 38 |
| 10.11 PROCEDIMIENTO DE DESARROLLO DEL PLAN DE BIENESTAR HUMANO .....  | 41 |

---

|   |    |
|---|----|
| 10.12 PROCEDIMIENTO DE DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO EN COMPETENCIAS<br>ESTRATÉGICAS..... | 44 |
| 10.13 ELABORACIÓN DE PRIMER ABORDAJE PSICOSOCIAL.....                                     | 47 |
| 10.14 ENTREGA DE MEDICAMENTOS AL NNA.....   | 50 |
| 10.15 PLANIFICACIÓN SEMANAL DE MENÚ EN LA RESIDENCIA .....                                | 52 |
| 10.16 LIMPIEZA DENTRO DE LA RESIDENCIA.....   | 54 |
| 11. GLOSARIO DE SIGLAS.....   | 56 |
| 12. VALIDACIÓN DE INFORMACIÓN Y VERIFICACIÓN.....   | 57 |

## 1. PRESENTACIÓN

EL Departamento de Protección Especial Contra el Maltrato en todas sus Formas, está dedicado a la protección de niñas, niños y adolescentes, comprendidos entre siete a dieciocho años de edad, referidos por un Juez competente como víctimas de maltrato, dañados en su integridad corporal, su desarrollo físico, afectivo, intelectual y moral manifestado como efecto de situaciones de violencia física psicológica, explotación, negligencia, desamparo, riesgo o abandono; por lo que se procura brindarles un espacio de convivencia organizada a nivel individual y grupal, que genere procesos educativos con posibilidades de desarrollar sus potencialidades, así como la recuperación de la capacidad de autocuidado de su cuerpo, sus emociones y sus relaciones; su autonomía, su autoimagen y su autoestima.

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 NNA 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, entre la forma en la que se deben realizar los procedimientos, el modo en el que se llevan a cabo 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, además de fortalecer la institucionalidad y apoyar la mejora continua de la atención brindada a los NNA acogidos.

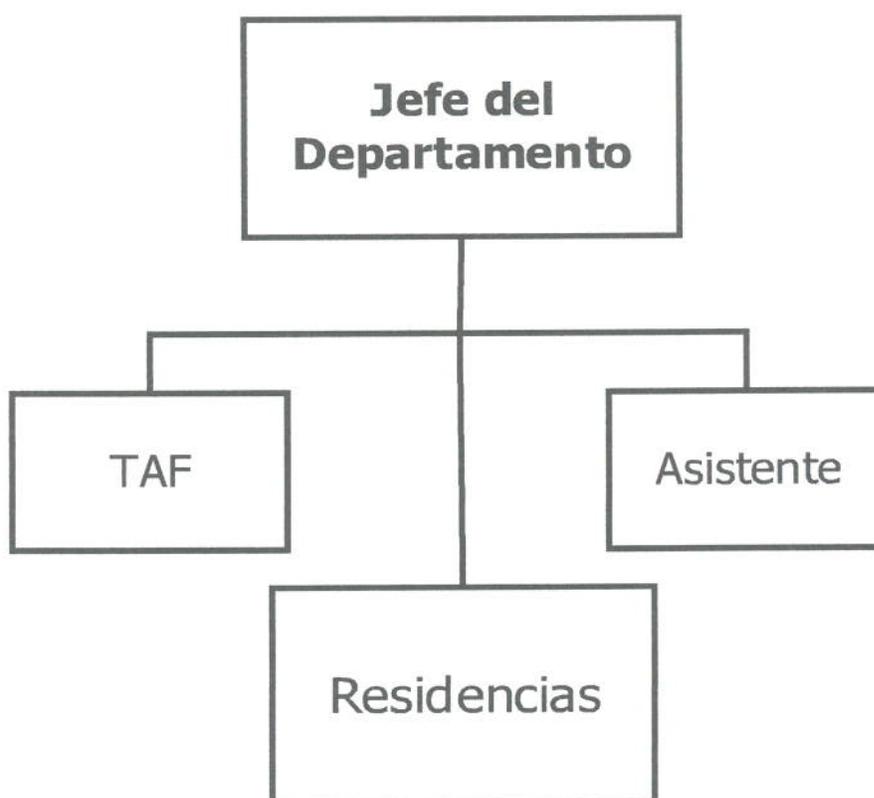
### Específicos

- 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) Proporcionar una herramienta para facilitar los procesos que conlleva el desarrollo de las actividades

## 3. CAMPO DE APLICACIÓN DEL MANUAL

El presente manual es de aplicación obligatoria para el personal interviniente en la gestión de los procesos que conlleva el desarrollo de las actividades del Departamento

**4. ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN ESPECIAL CONTRA EL MALTRATO EN TODAS SUS FORMAS**



## **5. BASE LEGAL DEL DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN ESPECIAL CONTRA EL MALTRATO EN TODAS SUS FORMAS**

- a) Reglamento Orgánico Interno de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República, Acuerdo Gubernativo No. 101-2015 emitido el 10 de marzo de 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) Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Intrafamiliar, Decreto 97-96.
- f) Política Pública de Protección Integral de niñez y adolescencia, Acuerdo Gubernativo 333-2004.
- g) Ley de Servicio Civil Decreto 1748, Artículo 32
- h) Reglamento de la Ley de Servicio Civil. Acdo. Gub. 18-98 Art. 25
- i) La Ley Orgánica del Presupuesto
- j) La Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia y sus reformas
- k) Convención Sobre los Derechos del Niño
- l) Política Pública de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia
- m) Directrices de las Naciones Unidas para la prevención de la delincuencia juvenil (Directrices de Riad), Adoptadas y proclamadas por la Asamblea General en su resolución 45/112, de 14 de diciembre de 1990.
- n) Ley de Educación Especial para las Personas con Capacidades Especiales.

## **6. MISIÓN Y VISIÓN DEL DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN ESPECIAL CONTRA EL MALTRATO EN TODAS SUS FORMAS**

### **Misión**

Somos un departamento comprometido en facilitar una atención especializada de calidad para los NNA que han sufrido de cualquier tipo de maltrato.

### **Visión**

Ser una alternativa de acogimiento residencial que preste servicios psicosociales especializados para superar cualquier forma de maltrato a que los NNA hubieran sido sometidos.

## 7. OBJETIVOS DEL DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN ESPECIAL CONTRA EL MALTRATO EN TODAS SUS FORMAS

### General

Tiene como finalidad atender a niñas, niños y adolescentes comprendidos de las edades desde los siete hasta los dieciocho años de edad, referidos por un juez competente como víctimas de violencia, dañadas en su integridad corporal, su desarrollo físico, afectivo, intelectual y moral manifestado como efecto situaciones de violencia física, psicológica, explotación, negligencia, desamparo, riesgo o abandono, a través del Programa de Protección Especial Contra el Maltrato en todas sus Formas.

Asimismo, pretende a través de los programas a su cargo, que, mediante un abordaje especializado, las niñas, niños y/o adolescentes sean recuperados emocionalmente socialmente, mediante acciones dirigidas a la familia, orientándoles en el desarrollo de sus capacidades parentales, para disminuir los factores que originaron la desprotección.

### Específicos

- a Reparar daños emocionales derivados de la situación traumática de maltrato en cualquier de sus formas
- b Propiciar acciones que garanticen el derecho de los NNA a permanecer en su seno familiar y su reunificación familiar
- c Generar seguridad y confianza en cuanto a la interacción que se tiene con el entorno
- d Proveer a los NNA protección y atención integral en salud, educación, vivienda y alimentación
- e Procurar la mejor calidad de vida y desarrollo de los NNA residentes en el Departamento

## **8. FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN ESPECIAL CONTRA EL MALTRATO EN TODAS SUS FORMAS**

- a. Planificar, organizar, dirigir, coordinar y supervisar las acciones a desarrollar en beneficio de las niñas, niños y/o adolescentes comprendidos de siete a dieciocho años de edad.
- b. Proteger integralmente a las niñas, niños y/o adolescentes referidos a los Programas del Departamento de Protección Especial Contra el Maltrato en Todas sus Formas por orden de juez competente, proporcionándoles todos los servicios necesarios durante su estadía en el hogar.
- c. Supervisar el cuidado diario, educación, atención y formación dirigido a niñas, niños y/o adolescentes residentes.
- d. Procurar que se realice un abordaje terapéutico basado en las necesidades individuales de cada residente, orientado en su proyecto de vida.
- e. Supervisar que la protección integral que se brinde a las niñas, niños y/o adolescentes referidos a los programas del departamento de Protección Especial contra el Maltrato en todas sus Formas por orden de juez competente, sea proporcionada en todos los servicios necesarios durante su estadía en el hogar.
- f. Administrar transparentemente y eficientemente los recursos, materiales, administrativos y financieros, así como los servicios asignados para el adecuado funcionamiento del Departamento.
- g. Brindar a través de los equipos técnicos, la asistencia psicosocial y jurídica a los padres de familia o familia ampliada, con la finalidad de contribuir a la integración de las niñas, niños y/o adolescentes comprendidos de siete a dieciocho años de edad en su entorno familiar.
- h. Implementar una adecuada logística que garantice el cumplimiento de las medidas decretadas a favor de las niñas, niños y/o adolescentes en los plazos legales.
- i. Propiciar acciones que garanticen el derecho de las niñas, niños y/o adolescentes a permanecer en su seno familiar.
- 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 ESPECIAL CONTRA EL MALTRATO EN TODAS SUS FORMAS**

### **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

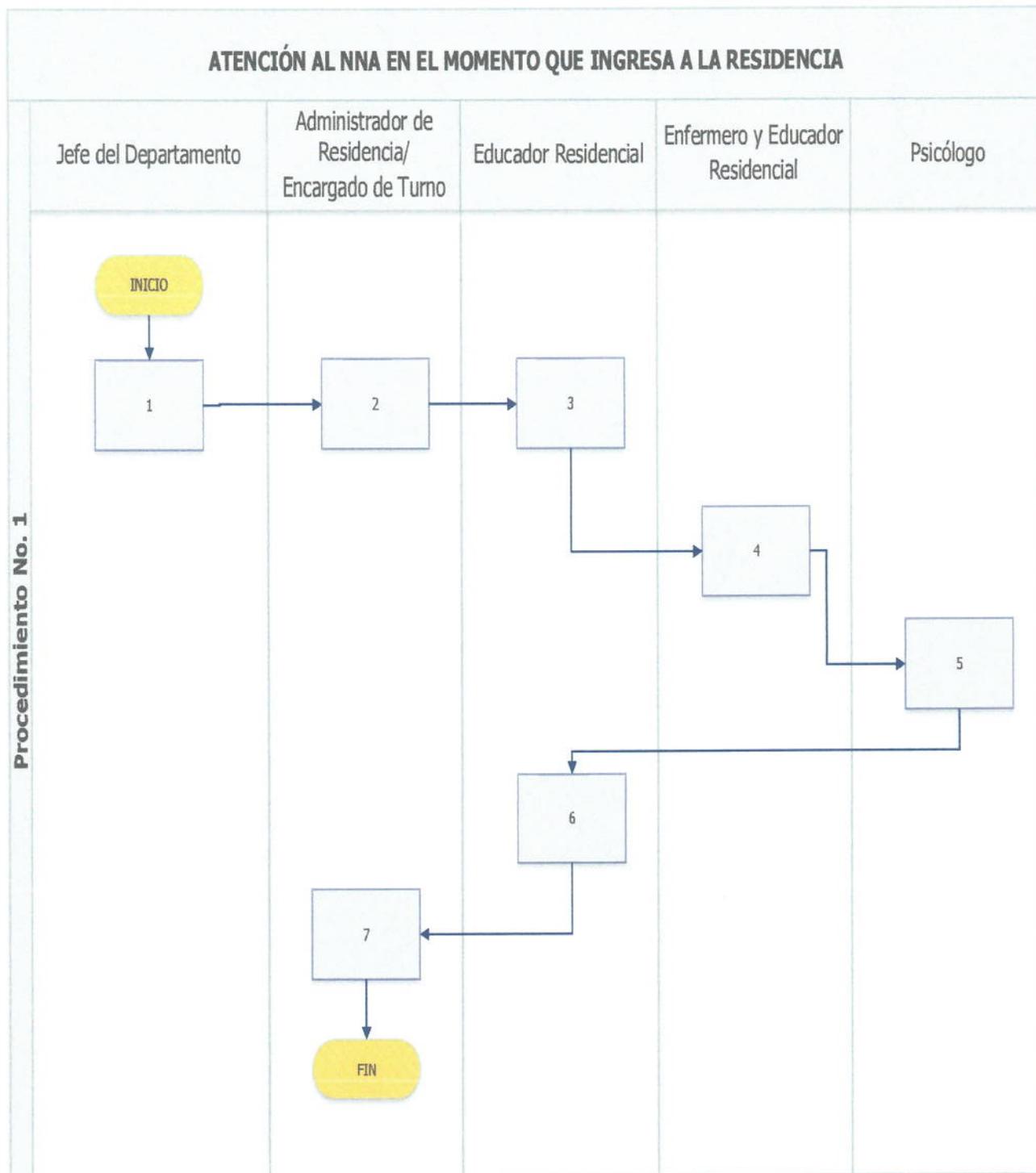
## 10. COMPENDIO DE PROCEDIMIENTOS

### 10.1 ATENCIÓN AL NNA AL INGRESAR A LA RESIDENCIA

| <b>SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA<br/>PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA</b>  |  | <b>No. 01</b>  |
|--|--|--|
| <b>ATENCIÓN AL NNA EN EL MOMENTO QUE INGRESA A<br/>LA RESIDENCIA</b>   |  |  |
| <b>Objetivo:</b><br>Brindar atención inmediata, ambiente agradable y establecer un vínculo de confianza con el NNA 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 47</li> </ul> |  |  |
| <b>Responsable:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrador de Residencia</li> <li>• Encargado de Turno</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 NNA a Residencia.   |
| 2  | Administrador de Residencia/<br>Encargado de Turno | Realiza procedimiento de ingreso al NNA (Cuando el ingreso se da en un horario no hábil, el Administrador de residencia delegará la recepción a encargado de turno). |
| 3  | 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)                      |

|   |  |   |
|---|--|---|
| 4 | Enfermero y Educador Residencial                   | Enfermero realiza la inspección inicial bajo la supervisión del Educador para resguardar la integridad del NNA                        |
| 5 | Psicólogo  | Realiza el abordaje Psicológico al NNA Cuando este sea en horario hábil   |
| 6 | Educador Residencial                               | Brinda Atención a necesidades básicas fisiológicas, entrega de kits y verificación de necesidades de salud, alimentación, sueño, etc. |
| 7 | Administrador de Residencia/<br>Encargado de Turno | Da un recorrido por la residencia al NNA y hace de su conocimiento las responsabilidades dentro de la residencia.                     |
|   |  | FIN   |

DIAGRAMA DE FLUJO

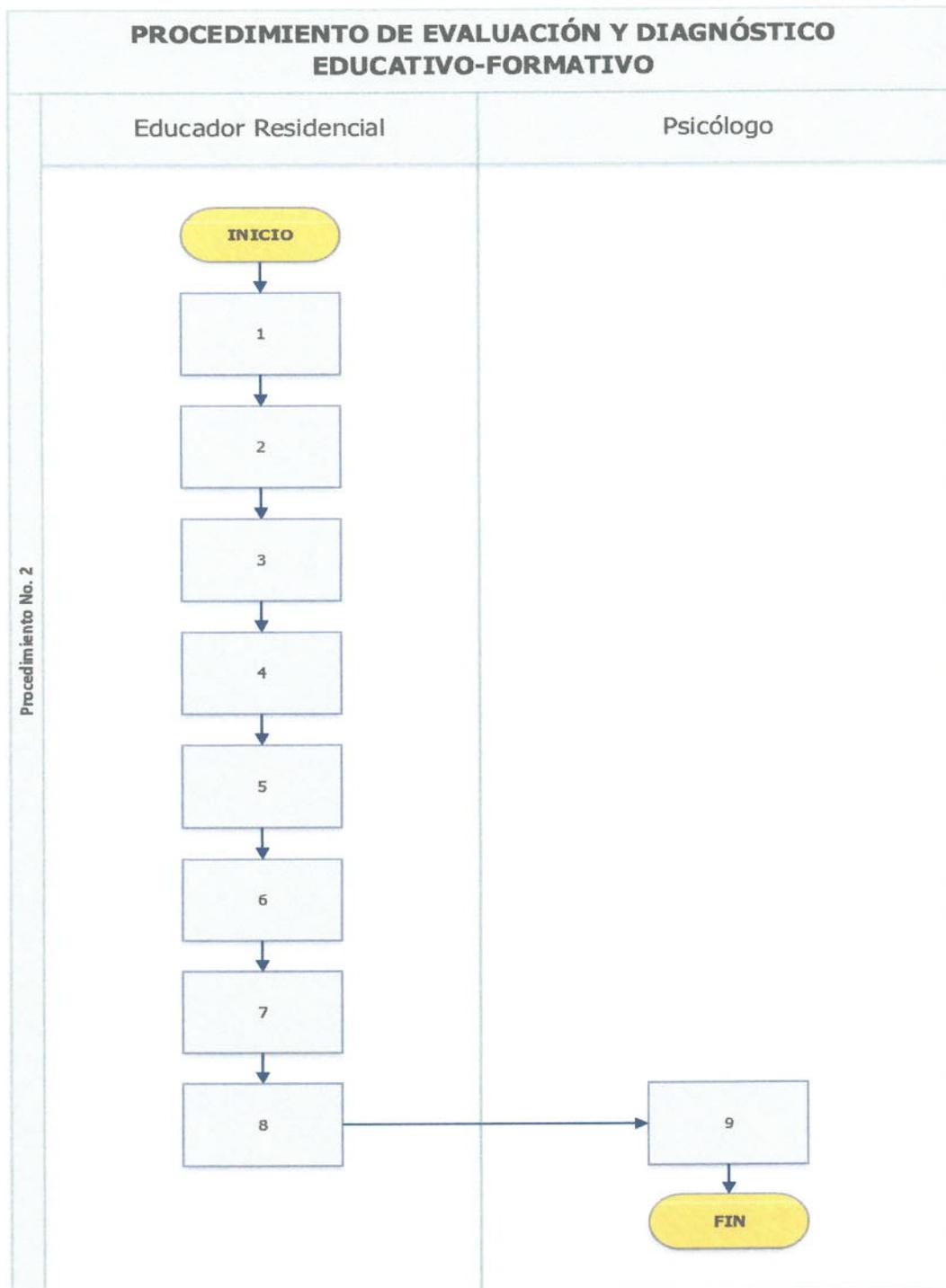


**10.2 PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y DIAGNÓSTICO EDUCATIVO-FORMATIVO**

| <b>SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA<br/>PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA</b>   |                      | <b>No.02</b>  |
|---|----------------------|---|
| <b>PROCEDIMIENTO DE 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 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 47</li> </ul> |                      |   |
| <b>Responsable:</b>   |                      |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Educador Residencial</li> </ul>  |                      |   |
| Paso No.  | Puesto funcional     | Descripción   |
|   |                      | INICIO  |
| 1   | Educador Residencial | DURANTE LOS PRIMEROS 15 DÍAS DE ESTADÍA DEL A NNA EN LA RESIDENCIA Involucra al NNA en las actividades del rol del diario vivir, que le competen. |
| 2   | Educador Residencial | Observa el desarrollo del NNA en las actividades  |
| 3   | Educador Residencial | Descubre necesidades del NNA  |
| 4   | Educador Residencial | Identifica hábitos y habilidades personales y sociales del NNA  |
| 5   | Educador Residencial | Identifica sus potencialidades y limitaciones, así como las expectativas de vida  |
| 6   | Educador Residencial | Conoce necesidades del NNA 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<br>Psicólogo de Tratamiento asignado para atender al NNA |
| 9 | Psicólogo            | Recibe el informe del Educador Residencial.   |
|   |                      | FIN   |

DIAGRAMA DE FLUJO

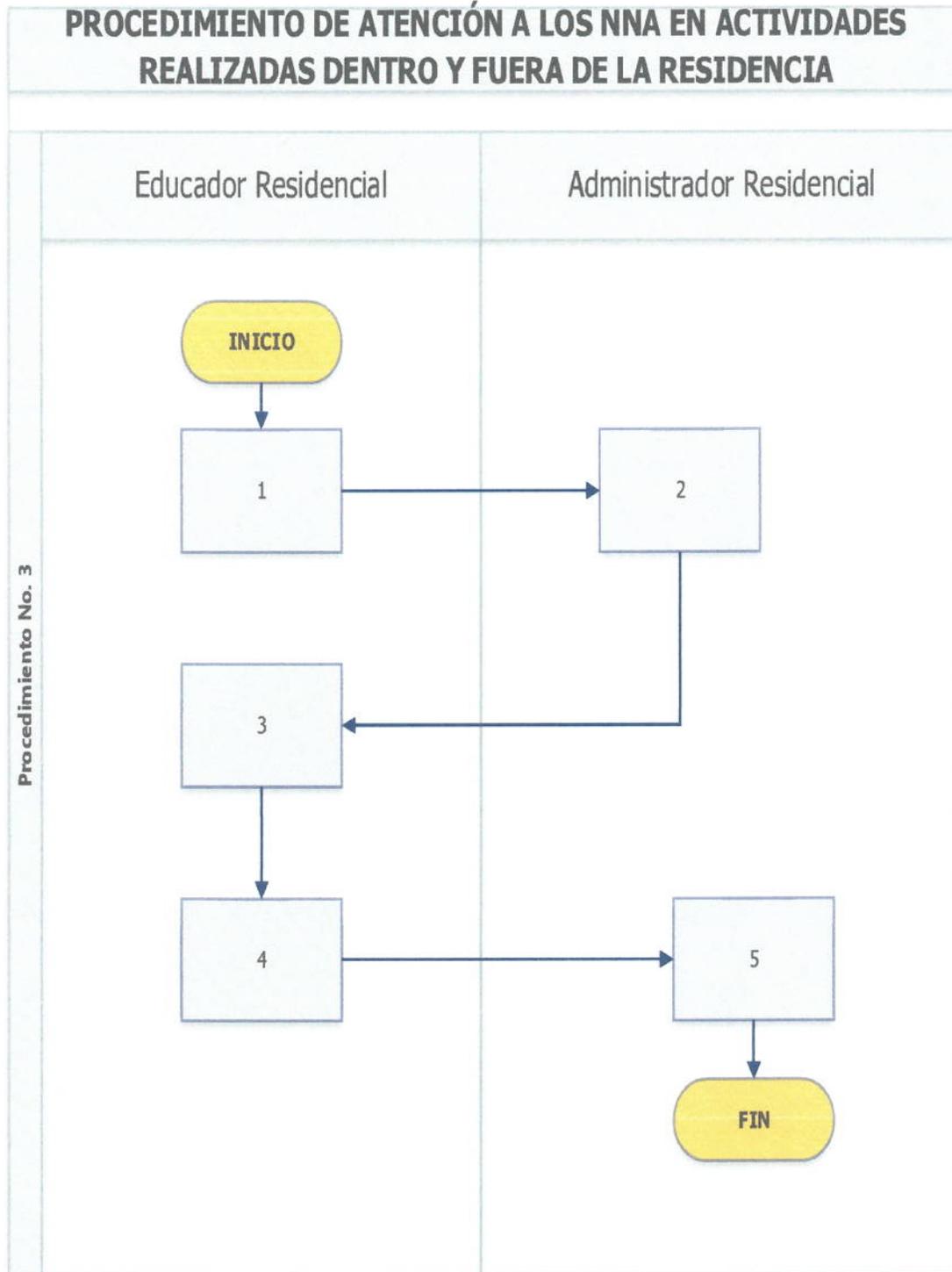


**10.3 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL A NNA EN ACTIVIDADES REALIZADAS DENTRO Y FUERA DE LA RESIDENCIA**

| <b>SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA</b>   |                             | <b>No.03</b>   |
|---|-----------------------------|--|
| <b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL NNA EN ACTIVIDADES REALIZADAS DENTRO Y FUERA 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 47</li> </ul> |                             |  |
| <b>Responsable:</b>   |                             |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Educador Residencial</li> </ul>  |                             |  |
| <b>Paso No.</b>   | <b>Puesto funcional</b>     | <b>Descripción</b>   |
|   |                             | INICIO   |
| 1   | Educador Residencial        | Verifica la agenda de los NNA y notifica al Administrador de Residencia las actividades a realizar (educativas, recreativas, talleres, lúdicas, deportivas, citas médicas, entre otras)  |
| 2   | Administrador de Residencia | Verifica la calendarización y autoriza las actividades y/o salidas de los NNA en compañía de los Educadores.   |
| 3   | Educador Residencial        | Traslada, acompaña y asiste al NNA en las actividades que se llevan a cabo fuera de las instalaciones del departamento (escuela, talleres, citas médicas y de laboratorio, audiencias judiciales, actividades recreativas, deportivas, hospitalización, entre otras) |

|   |                             |   |
|---|-----------------------------|---|
| 4 | Educador Residencial        | Elabora reporte de información de las actividades realizadas y lo entrega al Administrador de Residencia. |
| 5 | Administrador de Residencia | Archiva los documentos de las actividades que realizó el NNA  |
|   |                             | FIN   |

DIAGRAMA DE FLUJO

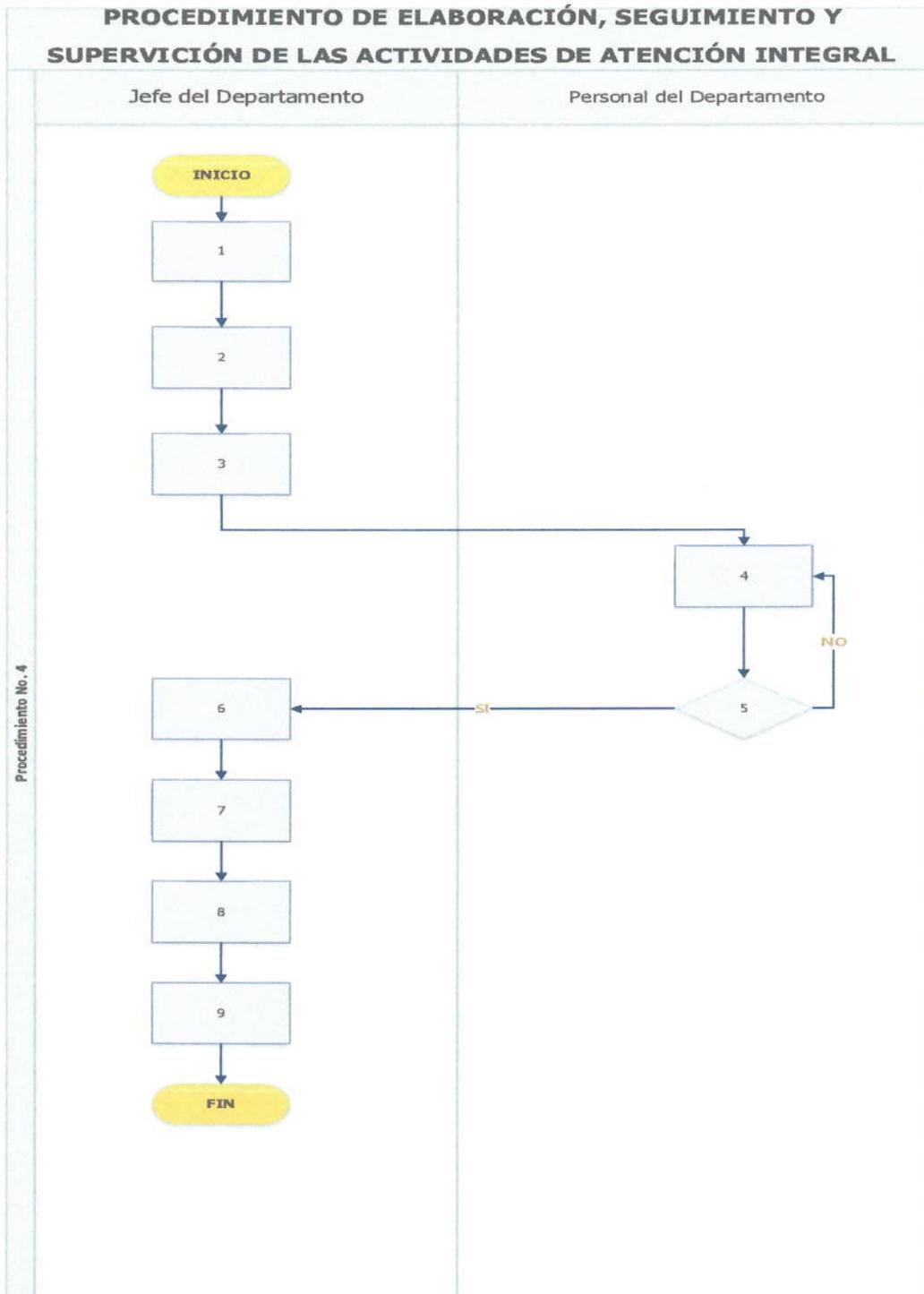


**10.4 PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN, SEGUIMIENTO Y SUPERVISIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE ATENCIÓN INTEGRAL**

| <b>SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA</b>   |                      | <b>No.04</b>   |
|---|----------------------|--|
| <b>PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN, SEGUIMIENTO Y SUPERVISIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE ATENCIÓN INTEGRAL</b>  |                      |  |
| <b>Objetivo:</b> Lograr que la atención integral que se brinda a los NNA 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 47</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> <li>• Personal del Departamento<br/>(Psicólogo/Trabajador Social/Educador Residencial/Terapeuta Ocupacional/Enfermero)</li> </ul>  |                      |  |
| 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 en conjunto con el equipo multidisciplinario de cada residencia del departamento.         |

|   |                           |   |
|---|---------------------------|---|
| 4 | Personal del Departamento | Analizan y proponen cambios   |
| 5 | Personal del Departamento | Entrega la propuesta modificada (si procede) del Diario Vivir<br><br>SI: Continúa Paso No. 6<br>NO: Retorna Paso No.4 para debatir temas propuestos   |
| 6 | Jefe de Departamento      | Evalúa las propuestas y realizan los ajustes que correspondan   |
| 7 | 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.  |
| 8 | 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.  |
| 9 | 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

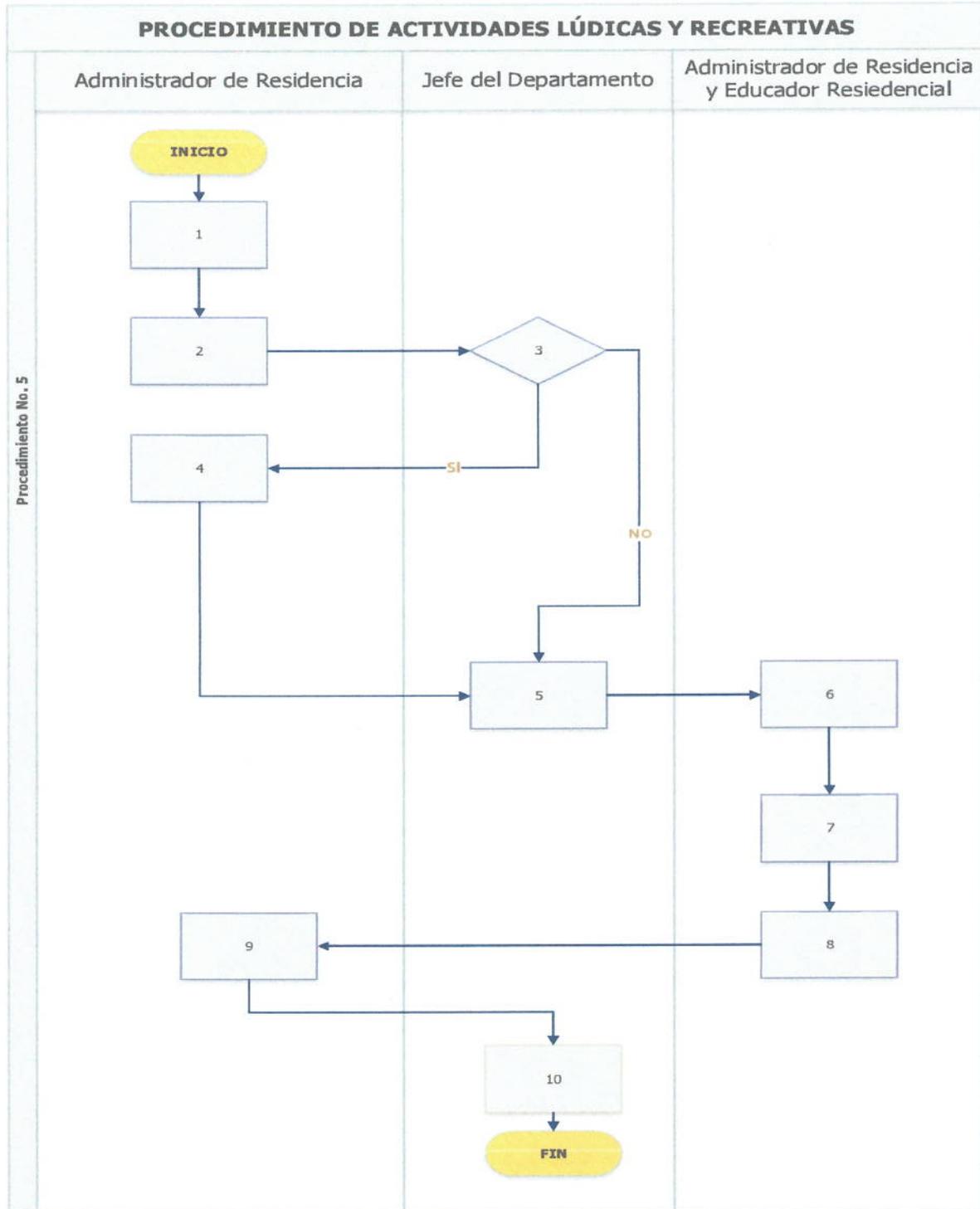


**10.5 PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES LÚDICAS Y RECREATIVAS**

| <b>SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA<br/>PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA</b>   |                             | <b>No.05</b>  |
|---|-----------------------------|---|
| <b>PROCEDIMIENTO ACTIVIDADES LÚDICAS Y RECREATIVAS</b>  |                             |   |
| <p><b>Objetivo:</b> Propiciar en los NNA el sano uso y aprovechamiento de espacios de tiempo libre, y el desarrollo de habilidades de convivencia social, razonamiento moral, autocontrol, entre otras, adecuándose a la evolución de sus necesidades y a las nuevas capacidades que vayan desarrollando</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 47</li> </ul> |                             |   |
| <p><b>Responsable:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe de Departamento</li> <li>• Administrador de Residencia</li> </ul>  |                             |   |
| Paso No.  | Puesto funcional            | Descripción   |
|   |                             | INICIO  |
| 1   | Administrador de Residencia | Coordina la planificación y organización de actividades lúdicas y recreativas a realizar dentro y fuera de la Residencia  |
| 2   | Administrador de Residencia | Realiza gestiones interinstitucionales en búsqueda de recursos para materializar actividades e informa al jefe del Departamento e las actividades a realizar mediante oficio. |
| 3   | Jefe de Departamento        | Aprueba y brinda Vo.Bo. de las actividades a desarrollar.   |

|    |  |  |
|----|--|--|
|    |  | SI: Cuando estas son dentro de la residencia.<br>Continúa paso No. 4<br>NO: Cuando estas son fuera de la residencia.<br>Salta a paso No. 5 |
| 4  | Administrador de Residencia                        | Ejecuta actividades lúdicas y recreativas dentro de la Residencia, según orden programático.   |
| 5  | Jefe de Departamento                               | Informa y solicita autorización ante Dirección para realizar actividades fuera de la Residencia  |
| 6  | Administrador de Residencia y Educador Residencial | Interviene, acompaña y dirige las actividades recreativas fuera de la Residencia   |
| 7  | Administrador de Residencia y Educador Residencial | Acompaña y participa en las actividades recreativas de los NNA   |
| 8  | Administrador de Residencia y Educador Residencial | Acompaña al NNA de regreso al área residencial   |
| 9  | Administrador de Residencia                        | Registra y evalúa los resultados de las actividades realizadas   |
| 10 | Jefe de Departamento                               | Prepara informe y lo presenta ante Dirección   |
|    |  | FIN  |

DIAGRAMA DE FLUJO

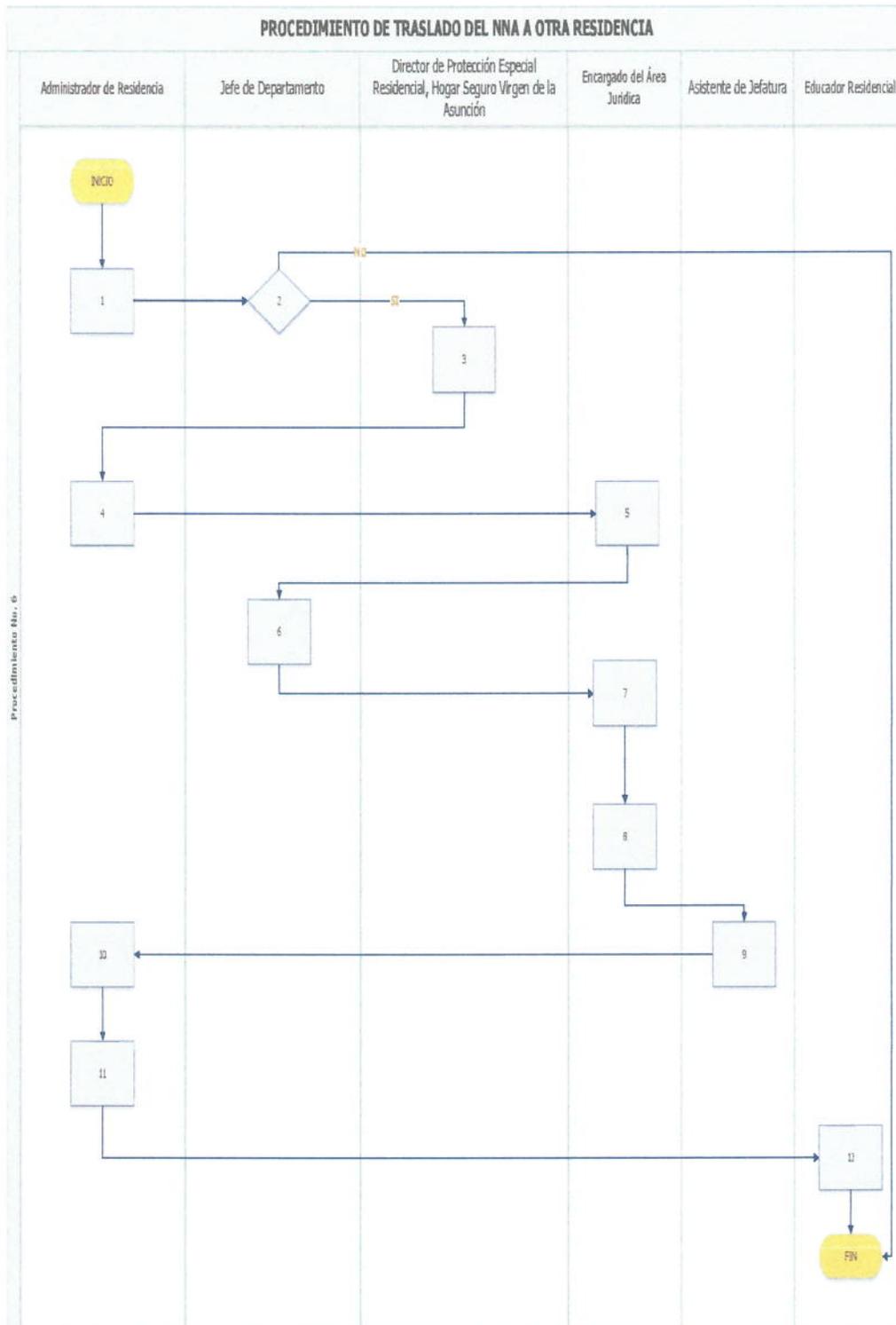


**10.6 PROCEDIMIENTO DE TRASLADO DEL NNA A OTRA RESIDENCIA**

| <b>SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA<br/>PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA</b>  |                             | <b>No.06</b>  |
|--|-----------------------------|---|
| <b>PROCEDIMIENTO DE TRASLADO DEL NNA A OTRA<br/>RESIDENCIA</b>   |                             |   |
| <b>Objetivo:</b> Cumplir con eficiencia las disposiciones judiciales, proporcionándose la información que permita asegurar la continuidad de atención integral que el NNA requiera.  |                             |   |
| <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. 47</li> </ul> |                             |   |
| <b>Responsable:</b>  |                             |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe de Departamento</li> <li>• Administrador de Residencia</li> <li>• Equipo Multidisciplinario (psicólogo, Trabajador Social)</li> <li>• Encargado de área Jurídica</li> </ul>  |                             |   |
| DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO  |                             |   |
| Paso No.   | Puesto funcional            | Descripción   |
|  |                             | INICIO  |
| 1  | Administrador de Residencia | Solicita el traslado del NNA a una de las residencias que se encuentran bajo el cargo de la Dirección de Protección Residencial, Hogar Seguro Virgen de la Asunción a través del jefe del Departamento. Permitiendo y asegurando la continuidad de la atención integral que requiere el NNA                       |
| 2  | Jefe de Departamento        | Analiza el traslado a través de los resultados obtenidos de las evaluaciones a cargo de; equipo multidisciplinario/médico/Pedagógico del NNA Los cuales envía al Director de Protección Especial Residencial, Hogar Seguro Virgen de Asunción para su autorización<br>Si: Continúa Procedimiento No. 3<br>No: Fin |

|    |  |  |
|----|--|--|
| 3  | Director de Protección Especial Residencial Hogar Seguro Virgen de la Asunción | Revisa, evalúa y autoriza el traslado por medio de un oficio al Encargado del Área Jurídica y Jefe del departamento  |
| 4  | Administrador de Residencia  | Elabora oficio adjuntado la hoja de traslado del NNA con firma y sello del mismo.  |
| 5  | Encargado del Área Jurídica  | Elabora hoja de traslado del NNA   |
| 6  | Jefe de Departamento   | Recibe el oficio y lo traslada al Director para que brinde el Vo.Bo del traslado del NNA. Adjuntando al mismo la hoja de traslado elaborada por el Encargado del Área Jurídica |
| 7  | Encargado del Área Jurídica  | Notifica al Juzgado de su competencia el traslado del NNA  |
| 8  | Jefe de Departamento   | Solicita enviarle los documentos al Administrador de Residencia a través del Asistente de Departamento.  |
| 9  | Asistente de Jefatura  | Envía los documentos a el Administrador de Residencia con la autorización del traslado del NNA.  |
| 10 | Administrador de Residencia  | Solicita vehículo a la Dirección para realizar el traslado   |
| 11 | Administrador de Residencia  | Delega a un Educador Residencial para realizar el acompañamiento del NNA hacia otra residencia.  |
| 12 | Educador Residencial   | Realiza acompañamiento de traslado del NNA   |
|    |  | FIN  |

DIAGRAMA DE FLUJO

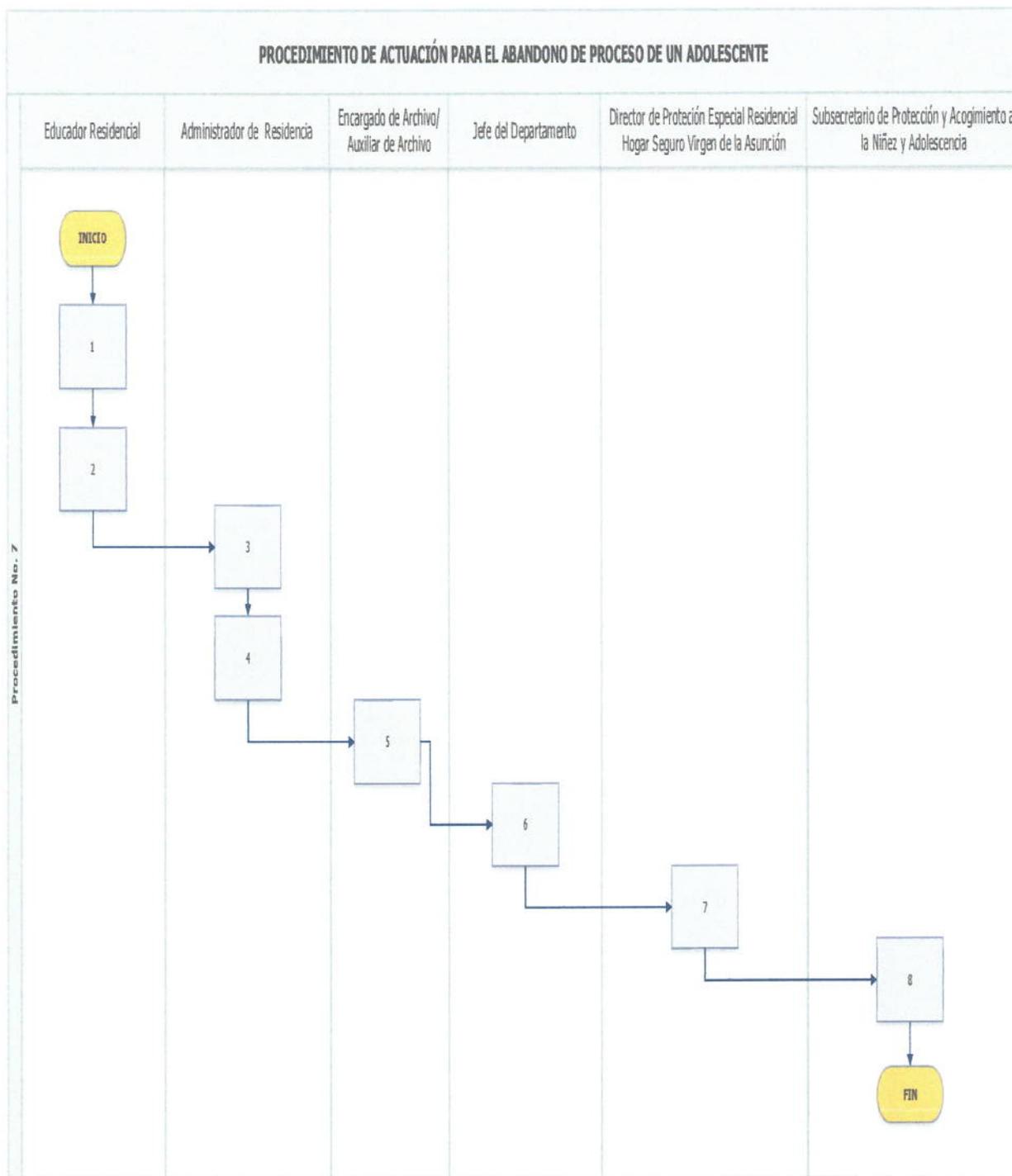


**10.7 PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN PARA EL ABANDONO DE  
PROCESO DE UN NNA**

| <b>SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA<br/>PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA</b>  |                             | <b>No.07</b>  |
|--|-----------------------------|---|
| <b>PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN PARA EL ABANDONO DE<br/>PROCESO DE UN NNA</b>  |                             |   |
| <b>Objetivo:</b> Realizar acciones que coadyuven a la continuidad del NNA en 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 47, 49 y 51</li> </ul> |                             |   |
| <b>Responsable:</b>  |                             |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Director de Protección Especial Residencial, Hogar Seguro Virgen de la Asunción.</li> <li>• Jefe de Departamento</li> <li>• Administrador de Residencia</li> <li>• Educador Residencial</li> </ul>  |                             |   |
| Paso No.   | Puesto funcional            | Descripción   |
|  |                             | INICIO  |
| 1  | Educador Residencial        | Se percatan que un NNA no se encuentra en la residencia.  |
| 2  | Educador Residencial        | Confirma que un NNA no se encuentra en la residencia y activa una Alerta Alba-Keneth, la cual informa al Administrador de Residencia. |
| 3  | Administrador de Residencia | Notifica a Jefe de Departamento adjuntando y enviando una copia de la denuncia puesta de la alerta Alba-Keneth                        |

|   |  |  |
|---|--|--|
| 4 | Administrador de Residencia  | Entrega al encargado del Área Jurídica y a la Unidad de Archivo, copia de la denuncia.                               |
| 5 | Encargado de Archivo/Auxiliar de Archivo                                       | Adjunta documentación y la archiva en el expediente del NNA  |
| 6 | Jefe de Departamento   | Elabora un informe y lo presenta ante la Dirección   |
| 7 | 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 |
| 8 | Subsecretario de Protección y Acogimiento a la Niñez y Adolescencia            | Recibe Informe y notifica al Secretario de Bienestar Social  |
|   |  | FIN  |

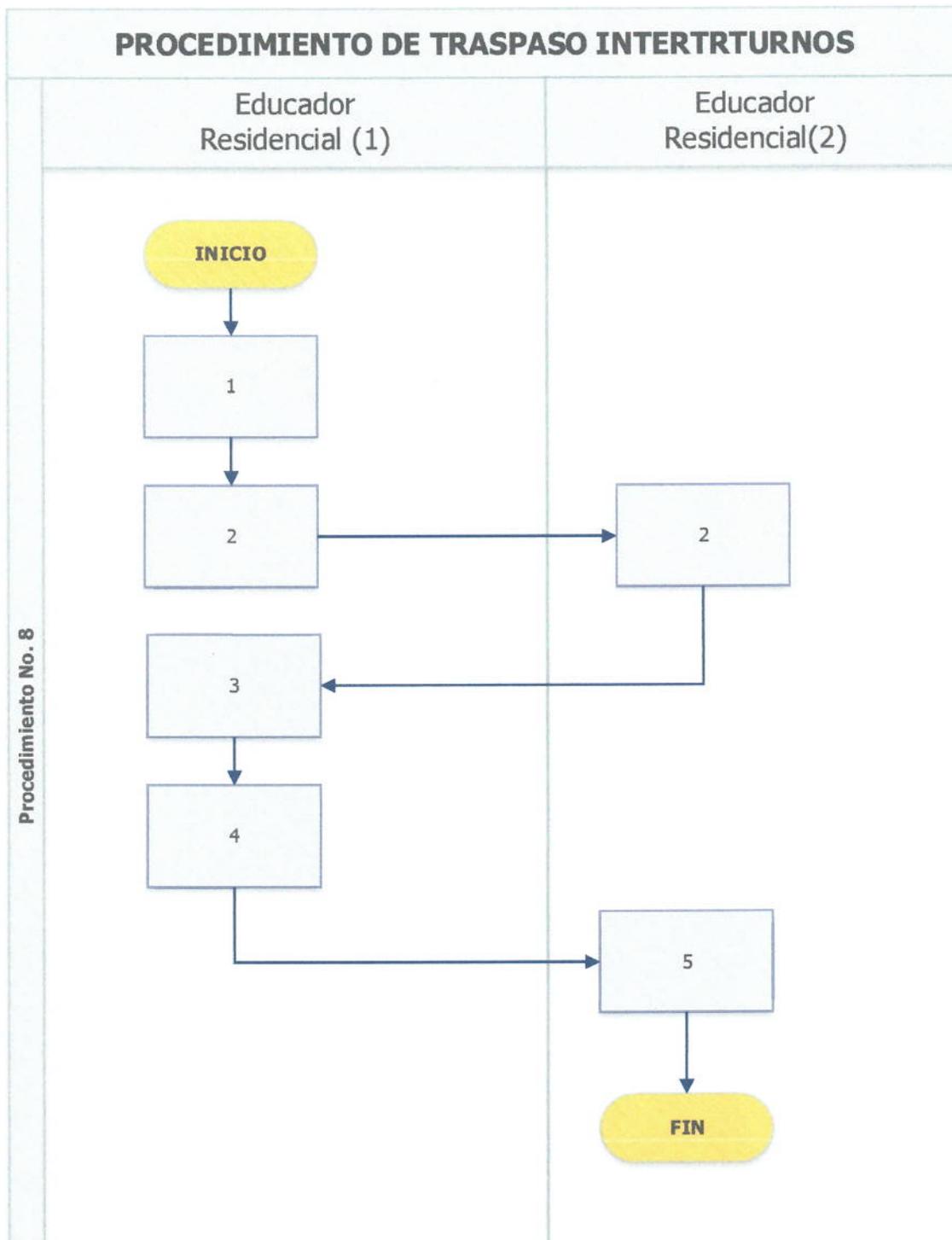
DIAGRAMA DE FLUJO



**10.8 PROCEDIMIENTO DE TRASPASO INTERTURNOS**

| <b>SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA<br/>PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA</b>   |  | <b>No.8</b>  |
|---|--|--|
| <b>PROCEDIMIENTO DE TRASPASO INTERTURNOS</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 47</li> </ul> |  |  |
| <b>Responsable:</b>   |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Educador Residencial</li> </ul>  |  |  |
| 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>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

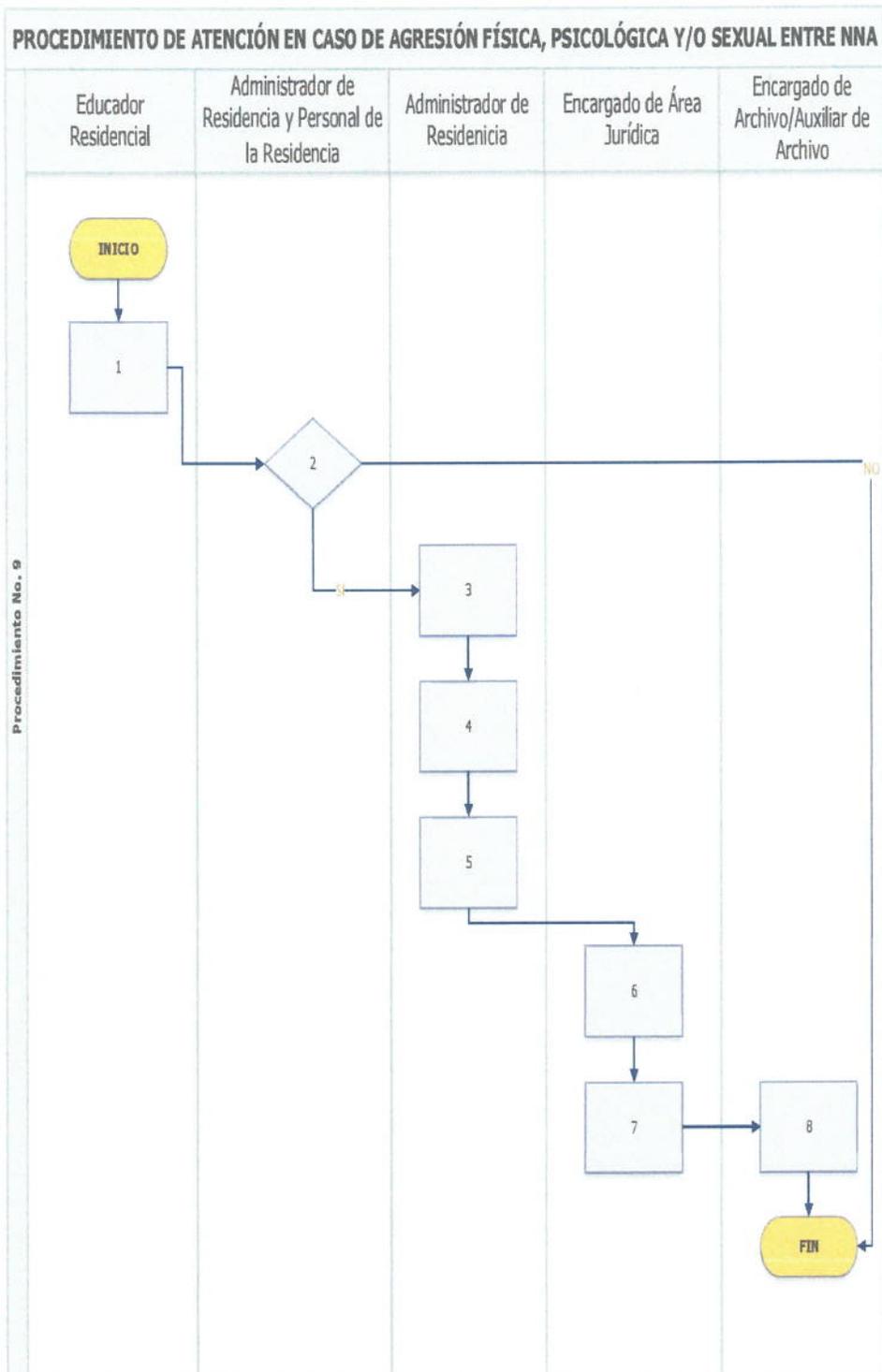


**10.9 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN EN CASO DE AGRESIÓN  
FÍSICA, PSICOLÓGICA Y/O SEXUAL ENTRE NNA**

| <b>SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA<br/>PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA</b>   |   | <b>No.09</b>  |
|---|---|---|
| <b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN EN CASO DE AGRESIÓN<br/>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 Artículo 47,48 y 49</li> <li>• Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 47</li> </ul> |   |   |
| <b>Responsable:</b>   |   |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe de Departamento</li> <li>• Encargado de Área Jurídica</li> <li>• Administrador de Residencia</li> <li>• Personal de la Residencia(Educador, psicólogo, trabajador social, enfermero)</li> </ul>   |   |   |
| 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 y Personal de la Residencia | Verifican la gravedad de la situación y evalúan si procede o no una denuncia<br>SI: realiza denuncia continúa paso No. 3<br>NO: Fin             |
| 3   | Administrador de Residencia                             | Notifica al Jefe del departamento que ha sido realizada una denuncia con base a la agresión y/o conducta que ha sido detectada en la residencia |

|   |  |  |
|---|--|--|
| 4 | Administrador de Residencia              | Gestiona Transporte de manera inmediata a la Dirección 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 | Encargado de Archivo/Auxiliar de Archivo | Archiva los documentos y los archiva en los expedientes de los NNA   |
|   |  | FIN  |

DIAGRAMA DE FLUJO

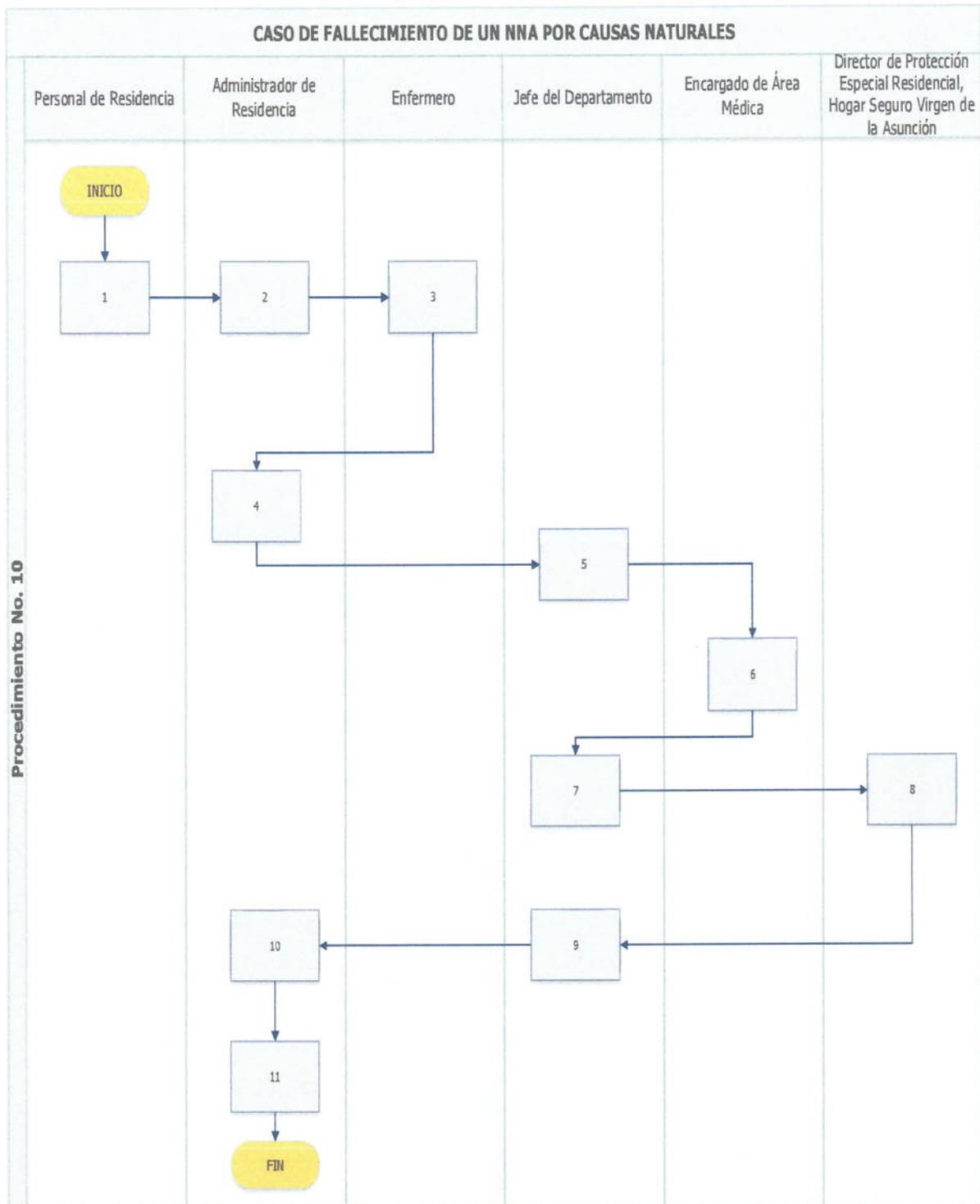


**10.10 CASO DE FALLECIMIENTO DE UN NNA POR CAUSAS NATURALES**

| <b>SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA<br/>PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA</b>  |                             | <b>No. 10</b>   |
|--|-----------------------------|---|
| <b>CASO DE FALLECIMIENTO DE UN NNA POR CAUSAS<br/>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</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       | 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<br>Debe incluir: fecha y motivo de ingreso, causa de fallecimiento, si tiene o no familia, entre otros) |
| 8  | Director de Protección Especial Residencial, Hogar Seguro Virgen de la Asunción | 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.   |
| 9  | Jefe del Departamento   | Procede a informar del fallecimiento del NNA, a familiares, amigos y vecinos si los hubiera.   |
| 10 | Administrador de Residencia   | Realiza las coordinaciones necesarias con el encargado del Área Jurídica, la funeraria, floristerías, cementerio, así como los traslados del cuerpo.   |
| 11 | Administrador de Residencia   | Asigna una comisión que acompañará el sepelio guardando las consideraciones necesarias del caso.   |
|    |   | FIN  |

**DIAGRAMA DE FLUJO**

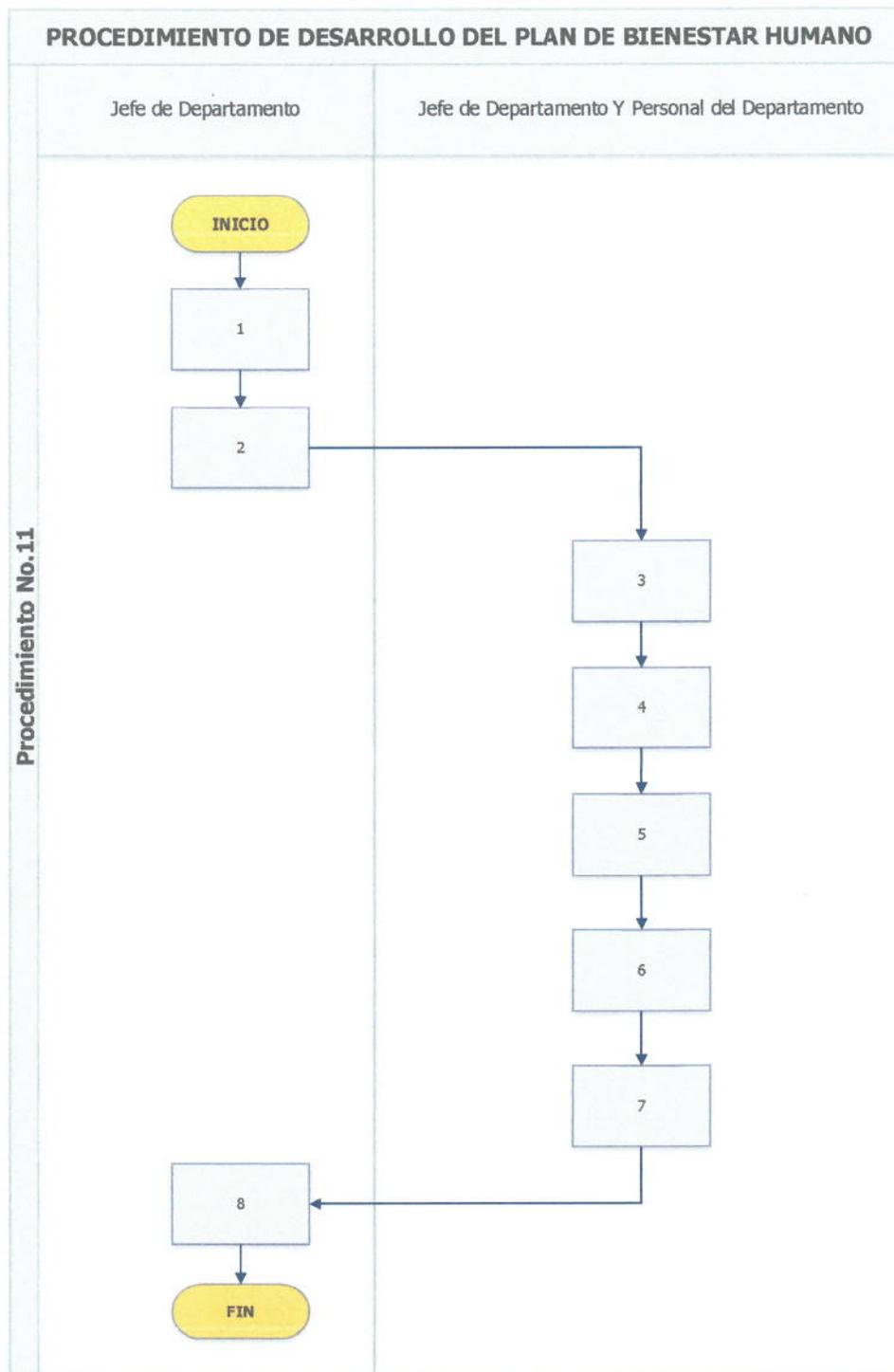


**10.11 PROCEDIMIENTO DE DESARROLLO DEL PLAN DE BIENESTAR HUMANO**

| <b>SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA<br/>PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA</b>  |  | <b>No.11</b>  |
|--|--|---|
| <b>PROCEDIMIENTO DE DESARROLLO DEL PLAN DE<br/>BIENESTAR HUMANO</b>  |  |   |
| <b>Objetivo:</b> Generar bienestar a la comunidad del Programa de atención residencial y mejorar la calidad de los servicios que se brindan a los 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 47.</li> </ul> |  |   |
| <b>Responsable:</b>  |  |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe de Departamento</li> <li>• Personal del Departamento (Asistente del Departamento, Administrador de Residencia, Psicólogo, Trabajador Social, Terapeuta Ocupacional, Educador Residencial, Técnico Administrativo Financiero, Asistente de Jefatura, Cocinero, Enfermero, Conserje)</li> </ul>  |  |   |
| Paso No.   | Puesto funcional                                 | Descripción   |
|  |  | INICIO  |
| 1  | Jefe de Departamento                             | DURANTE LA SEGUNDA SEMANA DEL MES DE DICIEMBRE<br>Elabora diagnóstico sobre la calidad de servicio brindado a los NNA |
| 2  | Jefe de Departamento                             | Diseña el Plan de Bienestar y acciones de intervención  |
| 3  | Jefe de Departamento Y Personal del Departamento | Revisa Plan de Bienestar y elaboran cronograma, recursos físicos y humanos  |

|   |   |   |
|---|---|---|
| 4 | Jefe de Departamento Y<br>Personal del Departamento | Organiza y ejecuta el plan de Bienestar   |
| 5 | Jefe de Departamento Y<br>Personal del Departamento | DURANTE LA PRIMERA SEMANA DEL<br>MES DE JULIO<br>Evalúa ejecución parcial del Plan de Bienestar               |
| 6 | Jefe de Departamento Y<br>Personal del Departamento | Aplica acciones preventivas, correctivas y de<br>mejora   |
| 7 | Jefe de Departamento Y<br>Personal del Departamento | DURANTE LA PRIMERA SEMANA DEL<br>MES DE DICIEMBRE<br>Realiza evaluación de ejecución del Plan de<br>Bienestar |
| 8 | Jefe de Departamento                                | Elabora y presenta informe a Dirección  |
|   |   | FIN   |

**DIAGRAMA DE FLUJO**

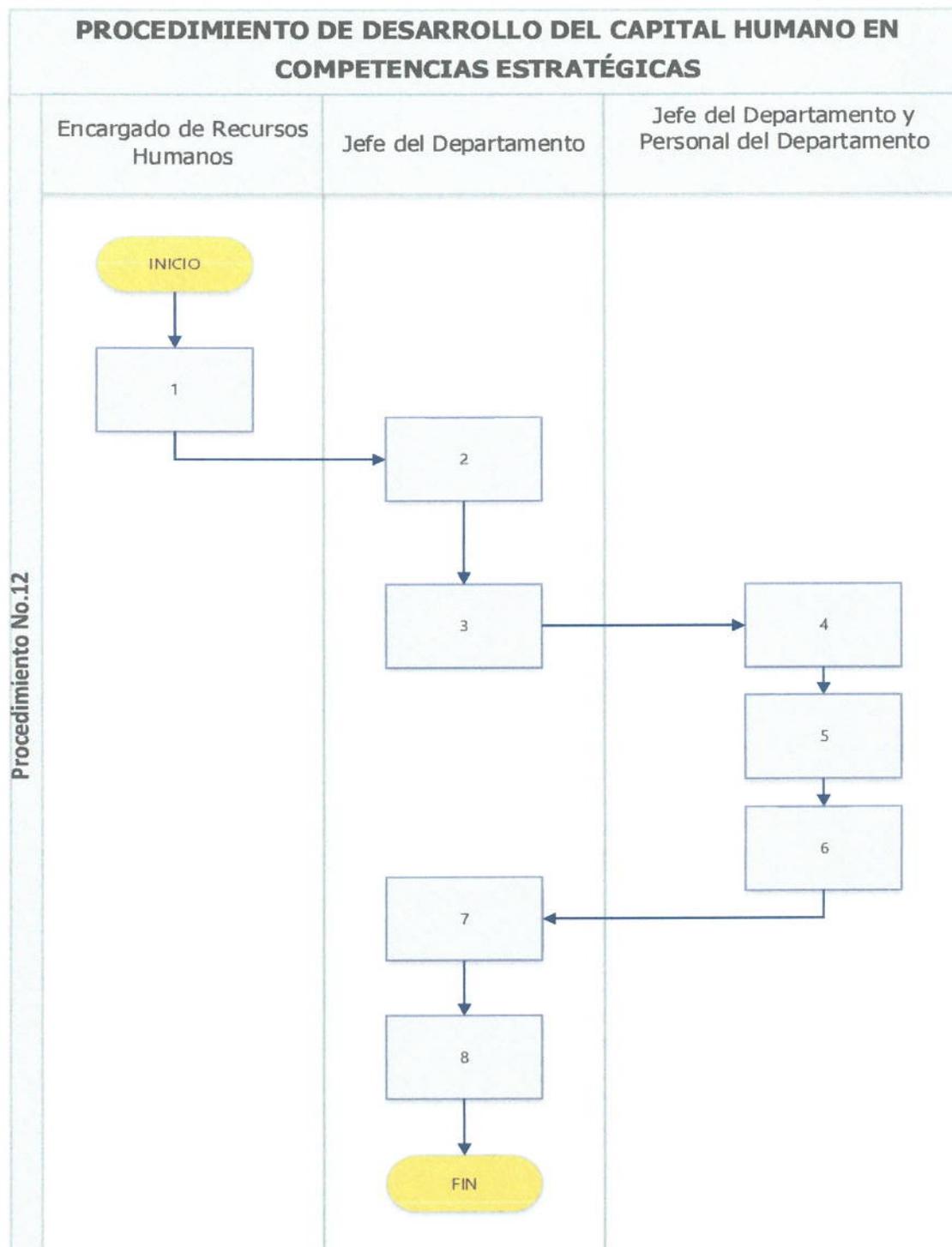


**10.12 PROCEDIMIENTO DE DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO EN  
COMPETENCIAS ESTRATÉGICAS**

| <b>SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA<br/>PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA</b>  |                               | <b>No.12</b>  |
|--|-------------------------------|---|
| <b>PROCEDIMIENTO DE DESARROLLO DEL CAPITAL<br/>HUMANO EN COMPETENCIAS ESTRATÉGICAS</b>   |                               |   |
| <b>Objetivo:</b> Identificar las problemáticas de rendimiento o gestión de desempeño del trabajador y determinar un plan de intervención que coadyuve a mejorar las potencialidades para un desarrollo futuro.   |                               |   |
| <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 47</li> </ul> |                               |   |
| <b>Responsable:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Jefe de Departamento</li> <li>Personal del Departamento (Asistente del Departamento, Administrador de Residencia, Psicólogo, Trabajador Social, Terapeuta Ocupacional, Educador Residencial, Técnico Administrativo Financiero, Asistente de Jefatura, Cocinero, Enfermero, Conserje )</li> </ul>   |                               |   |
| <b>Paso No.</b>  | <b>Puesto funcional</b>       | <b>Descripción</b>  |
|  |                               | INICIO  |
| 1  | Encargado de Recursos Humanos | DURANTE EL MES DE NOVIEMBRE DE CADA AÑO<br>Entrega memorándum de comunicación de resultados de evaluaciones de desempeño del personal, a cada uno de los jefes de las unidades administrativa |
| 2  | Jefe del Departamento         | Analiza evaluación de desempeño y convoca a reunión general de la unidad  |

|   |   |  |
|---|---|--|
| 3 | Jefe del Departamento                             | Coordina el proceso de la detección de necesidades para el desarrollo de recurso humano  |
| 4 | Jefe del Departamento y Personal del Departamento | Aplica técnica de lluvia de ideas, a través del FODA/PACE (Fortalezas/Potenciarlas Oportunidades/Aprovecharlas Debilidades/Combatirlas Amenazas/Eliminarlas) |
| 5 | Jefe del Departamento y Personal del Departamento | Prioriza los problemas en base a los criterios establecidos (magnitud, impacto, trascendencia, vulnerabilidad, etc.)   |
| 6 | Jefe del Departamento y Personal del Departamento | Analizan las causas relativas de los problemas   |
| 7 | Jefe del Departamento                             | Sistematiza en un solo documento estrategias y acciones de desarrollo de recurso   |
| 8 | Jefe del Departamento                             | Elabora Plan de desarrollo humano, del próximo año   |
|   |   | FIN  |

DIAGRAMA DE FLUJO



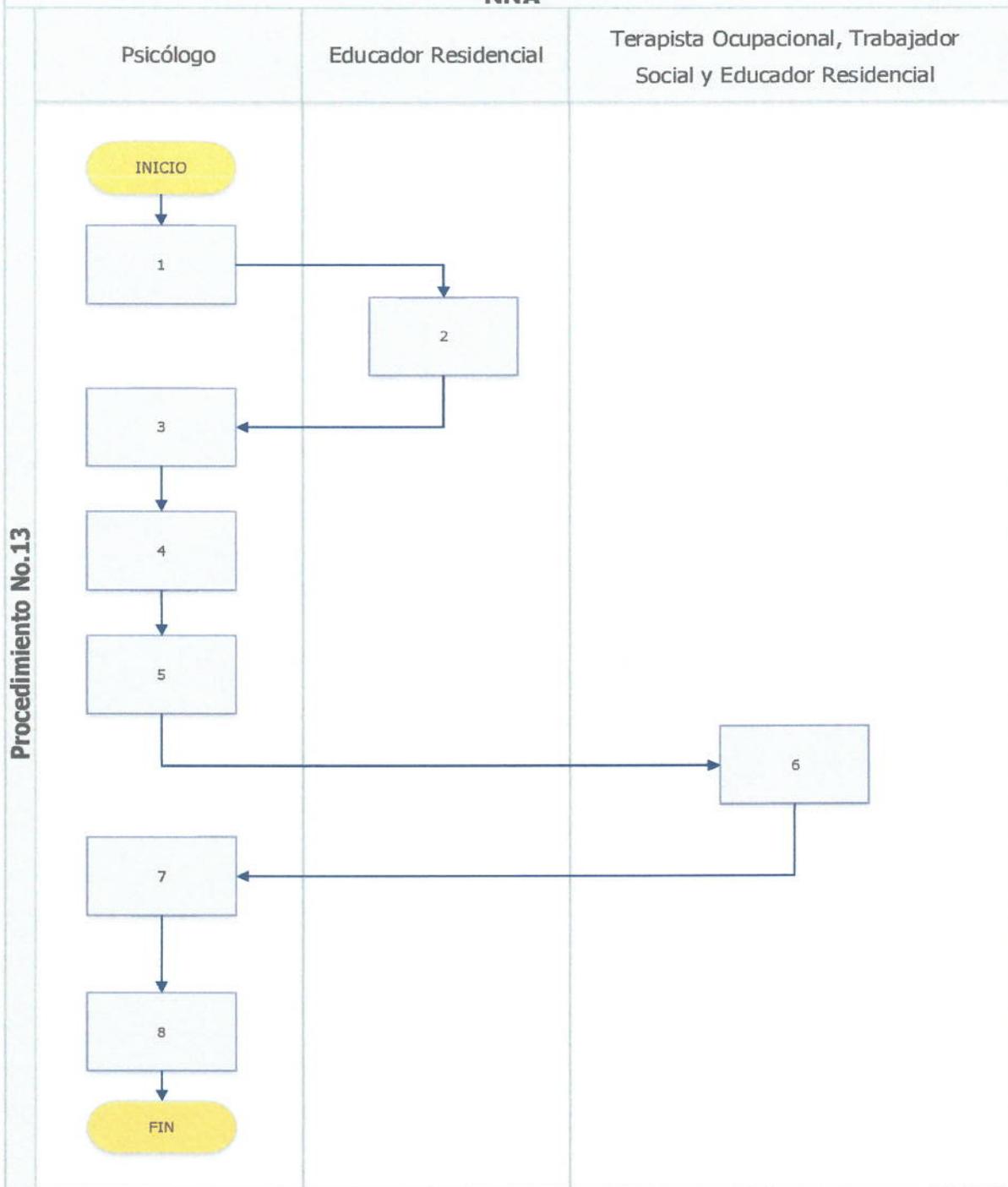
**10.13 ELABORACIÓN DE PRIMER ABORJADE PSICOSOCIAL DEL NNA**

| <b>SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA<br/>PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA</b>   |                      | <b>No.13</b>  |
|---|----------------------|---|
| <b>PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN PRIMER ABORJADE<br/>PSICOSOCIAL DEL NNA</b>   |                      |   |
| <p><b>Objetivo:</b> Plasmar de manera escrita, minuciosa e histórica de los hechos referidos en una evaluación psicológica del NNA, con el objetivo de recabar información para el desarrollo formación integral y la elaboración de un informe Psicológico</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 47</li> </ul> |                      |   |
| <p><b>Responsable:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Psicólogo</li> <li>• Trabajador Social</li> <li>• Terapeuta ocupacional</li> <li>• Educador Residencial</li> </ul>  |                      |   |
| Paso<br>No.   | Puesto funcional     | Descripción   |
|   |                      | INICIO  |
| 1   | Psicólogo            | Solicita al Educador de residencia la presencia del NNA para realizar la terapia clínica individual   |
| 2   | Educador Residencial | Comunica al NNA acerca de la terapia clínica y lo lleva con el psicólogo.   |
| 3   | Psicólogo            | Realiza una intervención individual con el NNA de manera diaria o semanal, según requiera la situación o el estado del mismo.   |
| 4   | Psicólogo            | Al finalizar la terapia clínica con el NNA elabora un informe, en el que destaca los acontecimientos de más relevantes e importantes que se han desarrollado durante la intervención. |

|   |   |  |
|---|---|--|
| 5 | Psicólogo   | Realiza junta técnica con Terapeuta Ocupacional, Trabajo Social y Educador Residencial. Para tratar temas en relación al NNA |
| 6 | Terapeuta Ocupacional, Trabajador Social y Educador Residencial | Reciben indicaciones del Psicólogo en relación al NNA.   |
| 7 | Psicólogo   | Calendariza próxima fecha de la siguiente intervención psicológica.  |
| 8 | Psicólogo   | Adjunta el informe en el archivo del NNA.  |
|   |   | FIN  |

**DIAGRAMA DE FLUJO**

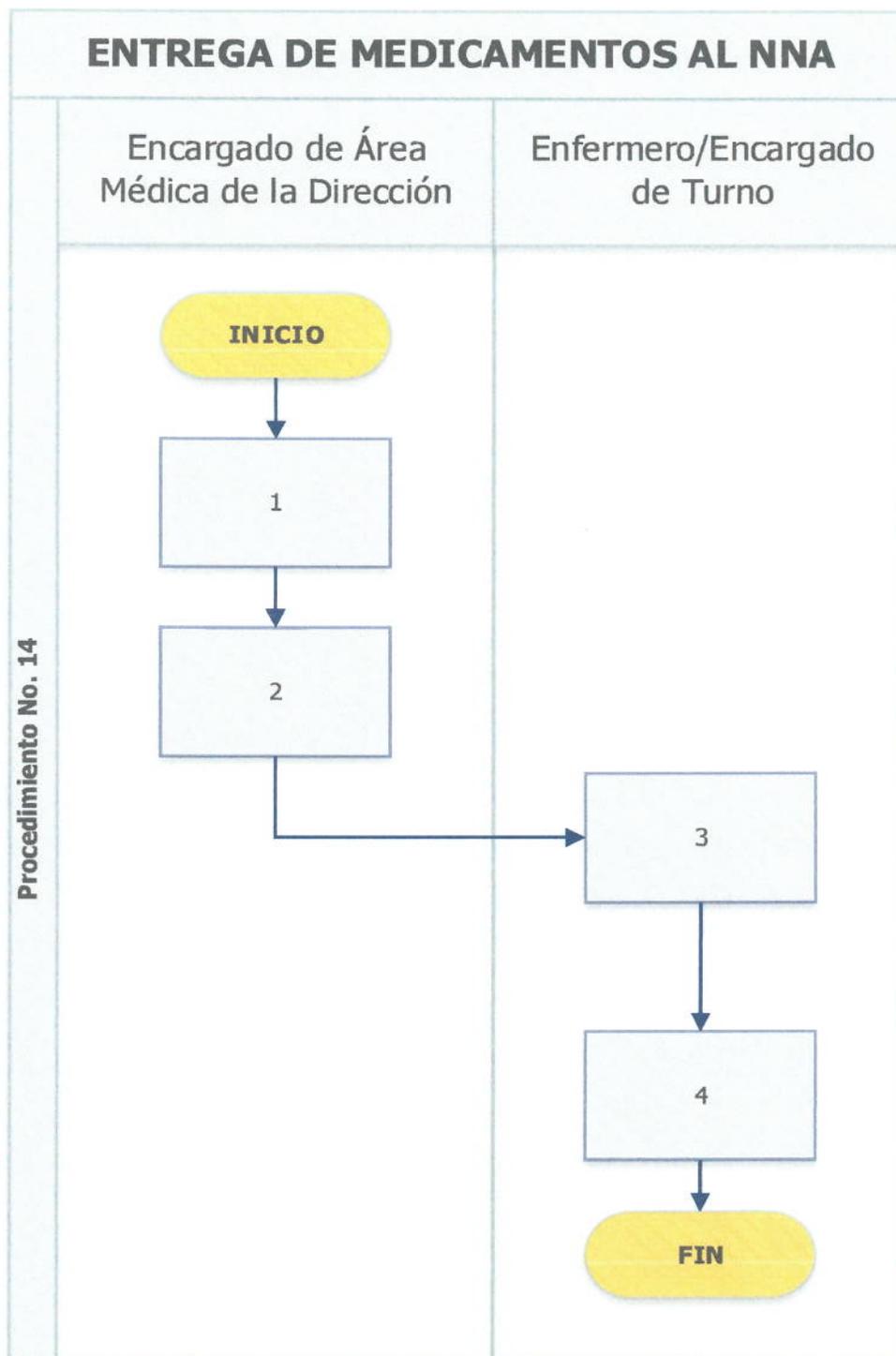
**PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN PRIMER ABORJADE PSICOSOCIAL DEL NNA**



**10.14 ENTREGA DE MEDICAMENTOS AL NNA**

| <b>SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA<br/>PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA</b>   |                              | <b>No.14</b>  |
|---|------------------------------|---|
| <b>ENTREGA DE MEDICAMENTOS AL NNA</b>   |                              |   |
| <b>Objetivo:</b> Entregar los fármacos al NNA y garantiza de los fármacos recetados por 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 47</li> </ul> |                              |   |
| <b>Responsable:</b>   |                              |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encargado de Área Médica</li> <li>• Enfermero/Encargado de Turno</li> <li>• Educador Residencial</li> </ul>  |                              |   |
| 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 del mismo. |
| 3   | Enfermero/Encargado de turno | Realiza le distribución del medicamento a los NNA que ha indicado el Encargado del Área Médica                              |
| 4   | Enfermero/Encargado de turno | Entrega los medicamentos al NNA y garantiza la toma de los mismos   |
|   |                              | FIN   |

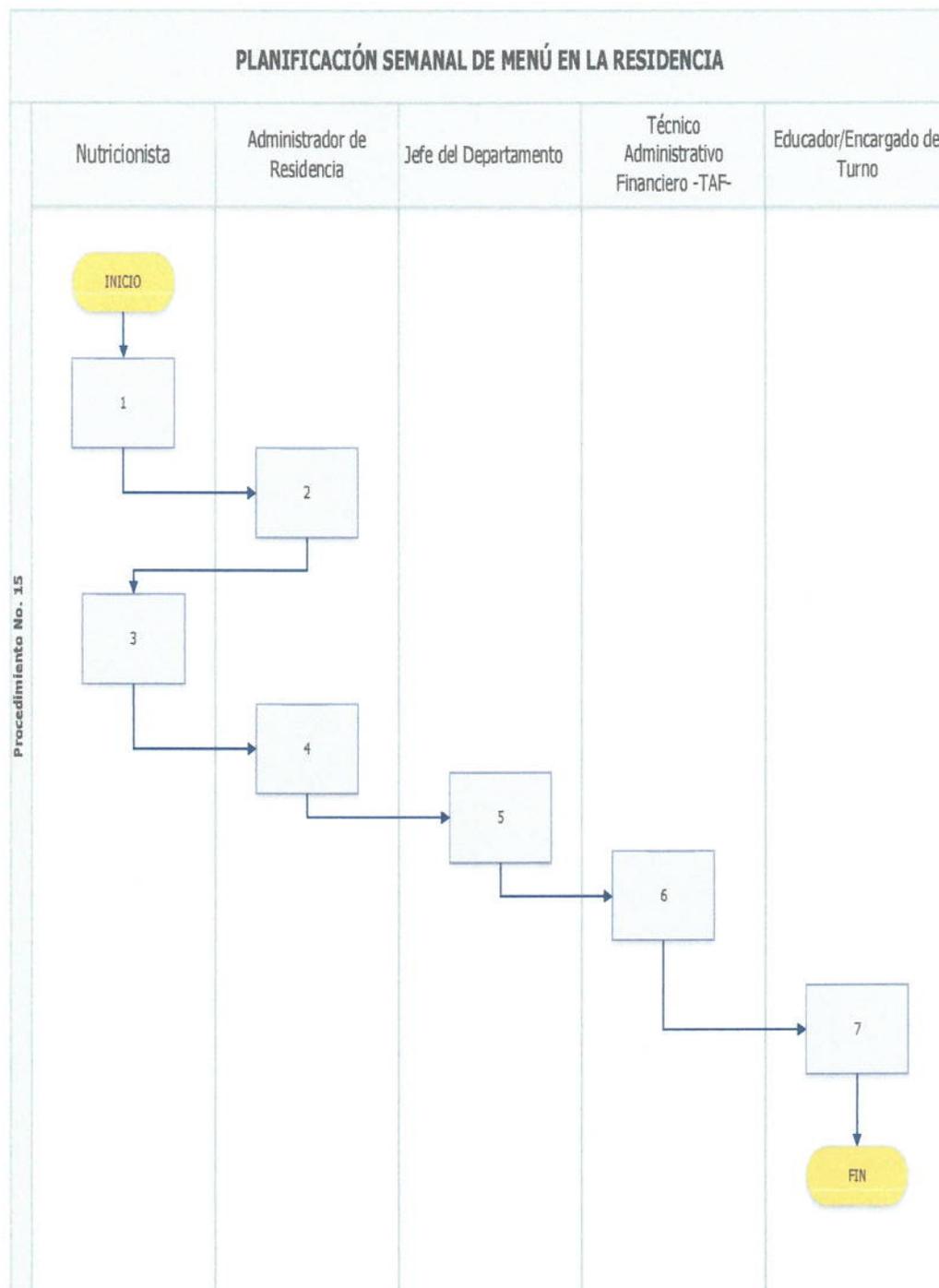
DIAGRAMA DE FLUJO



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

| <b>SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA<br/>PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA</b>   |   | <b>No.15</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 47</li> </ul> |   |   |
| <b>Responsable:</b>   |   |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nutricionista</li> <li>• Administrador de Residencia</li> </ul>  |   |   |
| Paso No.  | Puesto funcional                              | Descripción   |
|   |   | INICIO  |
| 1   | Nutricionista                                 | Elabora el menú de la residencia con base a las necesidades de los NNA.   |
| 2   | Administrador de Residencia                   | Solicita al cocinero realizar un inventario semanal de insumos en la residencia                                       |
| 3   | Nutricionista                                 | Nutricionista realiza pedidos cada viernes con el sello y firma de autorización del Administrador de la Residencia    |
| 4   | Administrador de Residencia                   | Adjunta la solicitud que han sido proporcionados por la Nutricionista al Jefe del Departamento para brindar su Vo.bo. |
| 5   | Jefe del Departamento                         | Aprueba la solicitud, firma y sella.  |
| 6   | Técnico<br>Administrativo Financiero<br>-TAF- | Gestiona compra a través de fondo rotativo.   |
| 7   | Educador/Encargado de turno                   | Recibe los alimentos de los NNA   |
|   |   | FIN   |

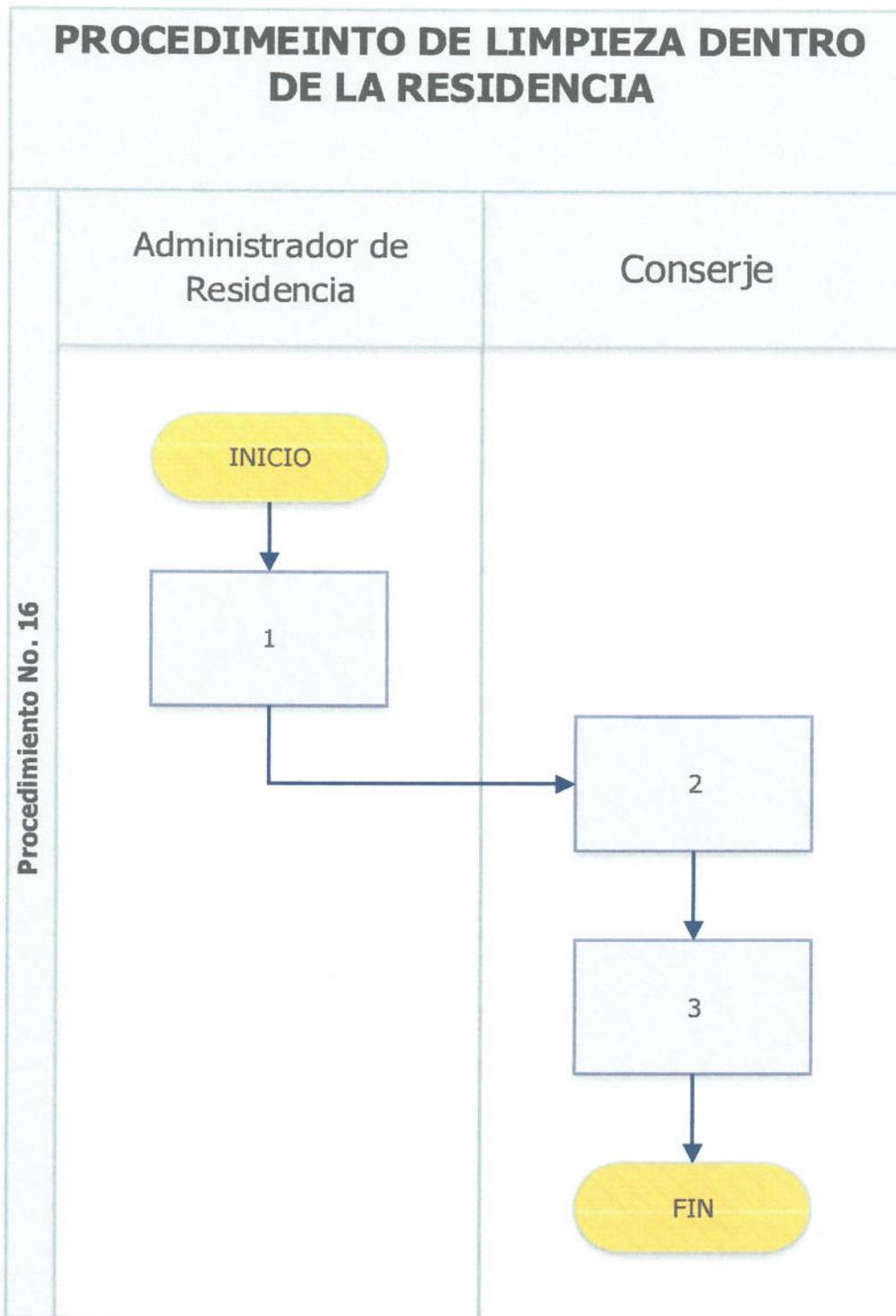
**DIAGRAMA DE FLUJO**



**10.16 LIMPIEZA DENTRO DE LA RESIDENCIA**

| <b>SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA<br/>PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA</b>   |                             | <b>No.16</b>  |
|---|-----------------------------|---|
| <b>LIMPIEZA DENTRO DE LA RESIDENCIA</b>   |                             |   |
| <b>Objetivo:</b> Realizar la limpieza diariamente en 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 47</li> </ul> |                             |   |
| <b>Responsable:</b>   |                             |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conserje</li> </ul>  |                             |   |
| Paso No.  | Puesto funcional            | Descripción   |
|   |                             | 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  |
| 3   | Conserje                    | Vuelve a realizar las rondas de limpieza que sean necesarias en todas las áreas en la residencia. |
|   |                             | FIN   |

DIAGRAMA DE FLUJO



## 11. GLOSARIO DE SIGLAS

| No. | SIGLAS          | SIGNIFICADO   |
|-----|-----------------|---|
| 1   | <b>PDH</b>      | Procuraduría de los Derechos Humanos  |
| 2   | <b>PGN</b>      | Procuraduría General de la Nación   |
| 3   | <b>PNC</b>      | Policía Nacional Civil  |
| 4   | <b>SBS</b>      | Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República                  |
| 5   | <b>DPERHSVA</b> | Dirección de Protección Especial Residencial, Hogar Seguro Virgen de la Asunción. |
| 6   | <b>SPANNA</b>   | Subsecretaría de Protección y Acogimiento a la Niñez y Adolescencia               |

## 12. VALIDACIÓN DE INFORMACIÓN Y VERIFICACIÓN

**Manual de Normas y Procedimientos  
Departamento de Protección Especial  
Contra el Maltrato en todas sus Formas**

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  
Subsecretario

Subsecretaría de Protección y Acogimiento a la Niñez y Adolescencia

Guatemala, marzo 2020