



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

2020



**GOBIERNO de
GUATEMALA**

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

ACUERDO DS No. 282-2020
Guatemala, 14 de diciembre de 2020

LA SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

CONSIDERANDO:

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

CONSIDERANDO:

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

CONSIDERANDO:

Que se procedió a la actualización de los **MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES** y de **NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN ESPECIAL RESIDENCIAL, HOGAR SEGURO VIRGEN DE LA ASUNCIÓN A CARGO DE LA SUBSECRETARÍA DE PROTECCIÓN Y ACOGIMIENTO A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA, DE LA SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA**; el primero de ellos surge con el objeto de presentar a los funcionarios y empleados de la Dirección, una descripción ordenada y sistemática de las funciones, responsabilidades, requisitos de calificación y destrezas del personal de acuerdo a las especificaciones del trabajo a realizar en cada actividad; y el segundo con el objeto de establecer, bajo un enfoque de procesos, las acciones, lineamientos y procedimientos que deben observar las distintas unidades administrativas de la Dirección, además de fortalecer la institucionalidad y apoyar la mejora continua de la atención a los niños, niñas y adolescentes acogidos.



32 calle 9-34 zona 11, Las Charcas, Guatemala, Guatemala
PBN 2414-3535

www.sos.gob.gt





**GOBIERNO de
GUATEMALA**

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

CONSIDERANDO:

Que como parte del procedimiento de actualización de los manuales relacionados, estos fueron elaborados por el Coordinador de Áreas Técnicas, Autorizados por el Director en Funciones de la Dirección de Protección Especial Residencial Hogar Seguro Virgen de la Asunción, y aprobados por el Subsecretario de Protección y Acogimiento a la Niñez y Adolescencia, bajo la estricta responsabilidad de los mismos. Así también fueron revisados por la Dirección de planificación y debidamente aprobados en su contenido, estructuración, estilo y redacción mediante las certificaciones emitidas por el Subsecretario de Protección y Acogimiento a la Niñez y Adolescencia, de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República.

POR TANTO:

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

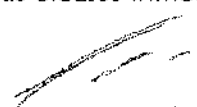
ACUERDA:

Artículo 1º. Aprobar los **MANUALES DE LA DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN ESPECIAL RESIDENCIAL, HOGAR SEGURO VIRGEN DE LA ASUNCIÓN A CARGO DE LA SUBSECRETARÍA DE PROTECCIÓN Y ACOGIMIENTO A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA, DE LA SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA**, que se detallan a continuación: **a) MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**, el cual consta de ochenta y nueve (89) hojas, sin incluir la carátula; y **b) MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS**, el cual consta de ochenta y cuatro (84) hojas, sin incluir la carátula.

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

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

Notifíquese.


Licenciado Carlos Francisco Molina Morales
Secretario de Bienestar Social

Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República

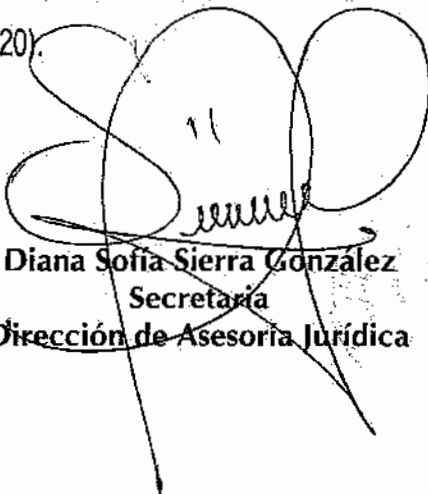




**GOBIERNO de
GUATEMALA**
DR. ALEJANDRO GIMÉNEZ

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

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


Diana Sofia Sierra González
Secretaria
Dirección de Asesoría Jurídica

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

2020

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

**DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN ESPECIAL RESIDENCIAL,
HOGAR SEGURO VIRGEN DE LA ASUNCIÓN**

8ª. Avenida 21-39 zona 11, Colonia Mariscal
2414-3535

Guatemala, Noviembre 2020

ÍNDICE

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

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

1. PRESENTACIÓN

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

Es necesario asegurarse, que tanto el personal, las actividades que se realizan como el entorno en que se llevan a cabo, reúnan los requisitos de calidad necesarios y que el sistema de organización y gestión que dirige el modo de interacción de los mismos, sea encaminado a promover la mejora continua del servicio que se presta, es decir una mayor adecuación entre las necesidades de los niños, niñas y adolescentes y el servicio que pretende satisfacerlas, de acuerdo con las posibilidades técnicas y materiales con que se cuenta.

De ahí que se subraya la importancia de contar con este Manual de Procedimientos y plantear con la mayor precisión y claridad posibles las especificaciones del proceso (planeación, intervención, evaluación), científicamente fundadas y revisadas periódicamente, que indiquen cuáles son las pautas de actuación más efectivas en cada actividad que se realiza, los profesionales y, en general, todas las personas que intervienen en el servicio prestado, cada una con sus responsabilidades, instrumentos y entorno necesarios para ofrecer dicho servicio con la mayor eficacia, eficiencia y excelente calidad, considerando de primordial importancia que el resultado de dichas actuaciones, inciden directamente en la vida de los NNA acogidos en la Dirección.

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

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

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

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

2 OBJETIVO DEL MANUAL

General

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

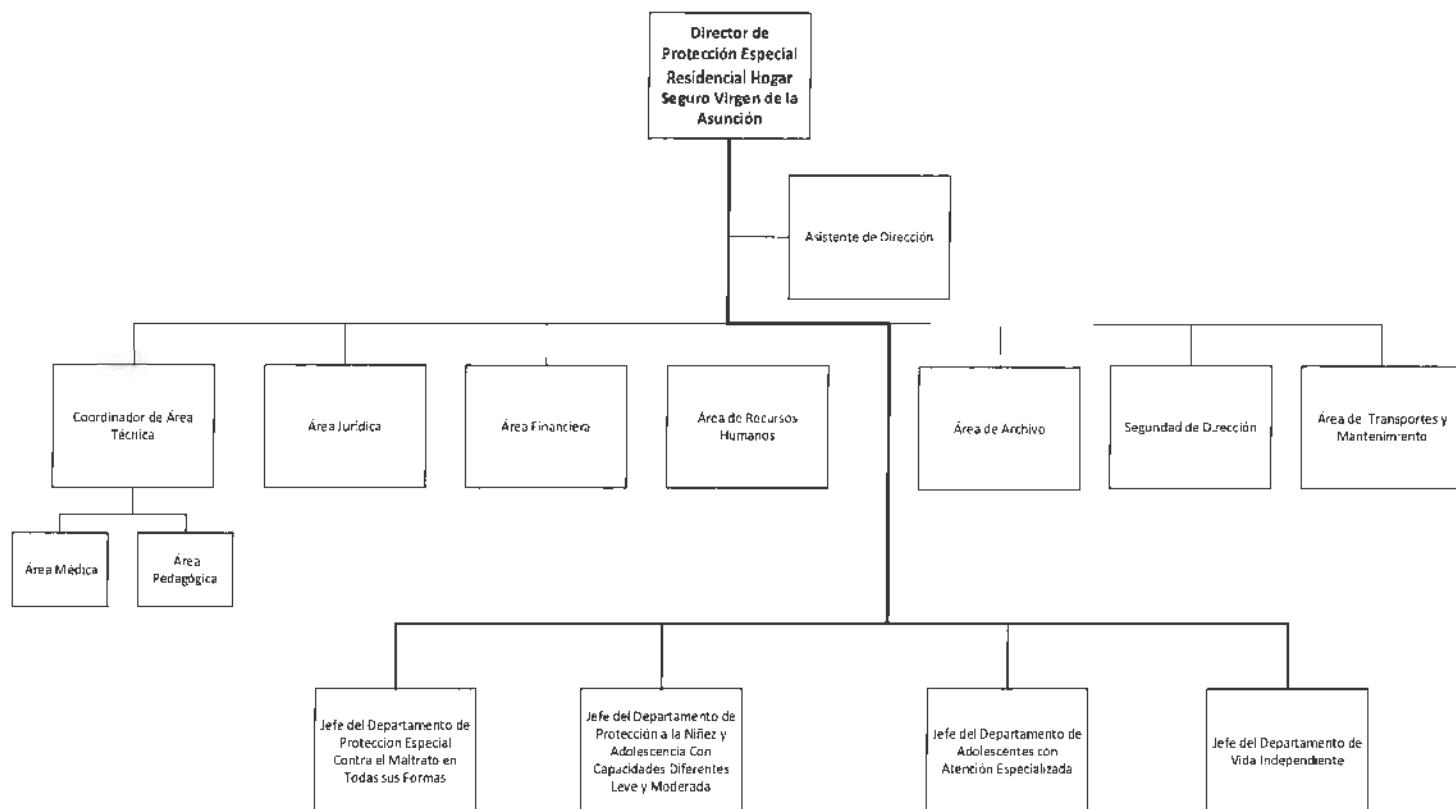
Específicos

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

3 CAMPO DE APLICACIÓN DEL MANUAL

El presente manual es de aplicación obligatoria para el personal interviniente en la gestión de los procesos que conlleva el desarrollo de las actividades de la Dirección de Protección Especial Residencia, Hogar Seguro Virgen de la Asunción.

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



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

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

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

Misión

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

Visión

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

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

General

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

Específicos

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

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

- a) Planificar, organizar, dirigir, coordinar y supervisar las acciones a desarrollar en beneficio de las niñas, niños y/o adolescentes que se brindan en los Programas de Protección Especial Residencial de la Niñez y Adolescencia vulnerada en sus derechos.
- b) Supervisar que los recursos materiales y financieros asignados a la Dirección y programas bajo su cargo, sean utilizados adecuadamente y de forma transparente.
- c) Supervisar que el abordaje terapéutico que se realice a las niñas, niños y/o adolescentes que se atienden en cada uno de los programas a su cargo, sea basado en las necesidades individuales de cada residencia y ordenado en su proyecto de vida.
- d) Supervisar que se brinden a través de los equipos técnicos, la asistencia psicosocial y jurídica a los padres de familia o familia ampliada, con la finalidad de contribuir a la integración de las niñas, niños y/o adolescentes comprendidos de siete a dieciocho años en su entorno familiar.
- e) Generar opciones de acogimiento residencial con pertinencia cultura y territorial, que favorezca mantener los vínculos familiares y que las niñas, niños y adolescentes no sean separados de su entorno cultural, a menos que sea aconsejable para su proceso de restitución de derechos
- f) Todas aquellas funciones de su competencia que le sean asignadas por el Subsecretario de Protección y Acogimiento a la Niñez y Adolescencia.

9. USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DE LA DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN ESPECIAL RESIDENCIAL, HOGAR SEGURO VIRGEN DE LA ASUNCIÓN

Internos

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

Externos

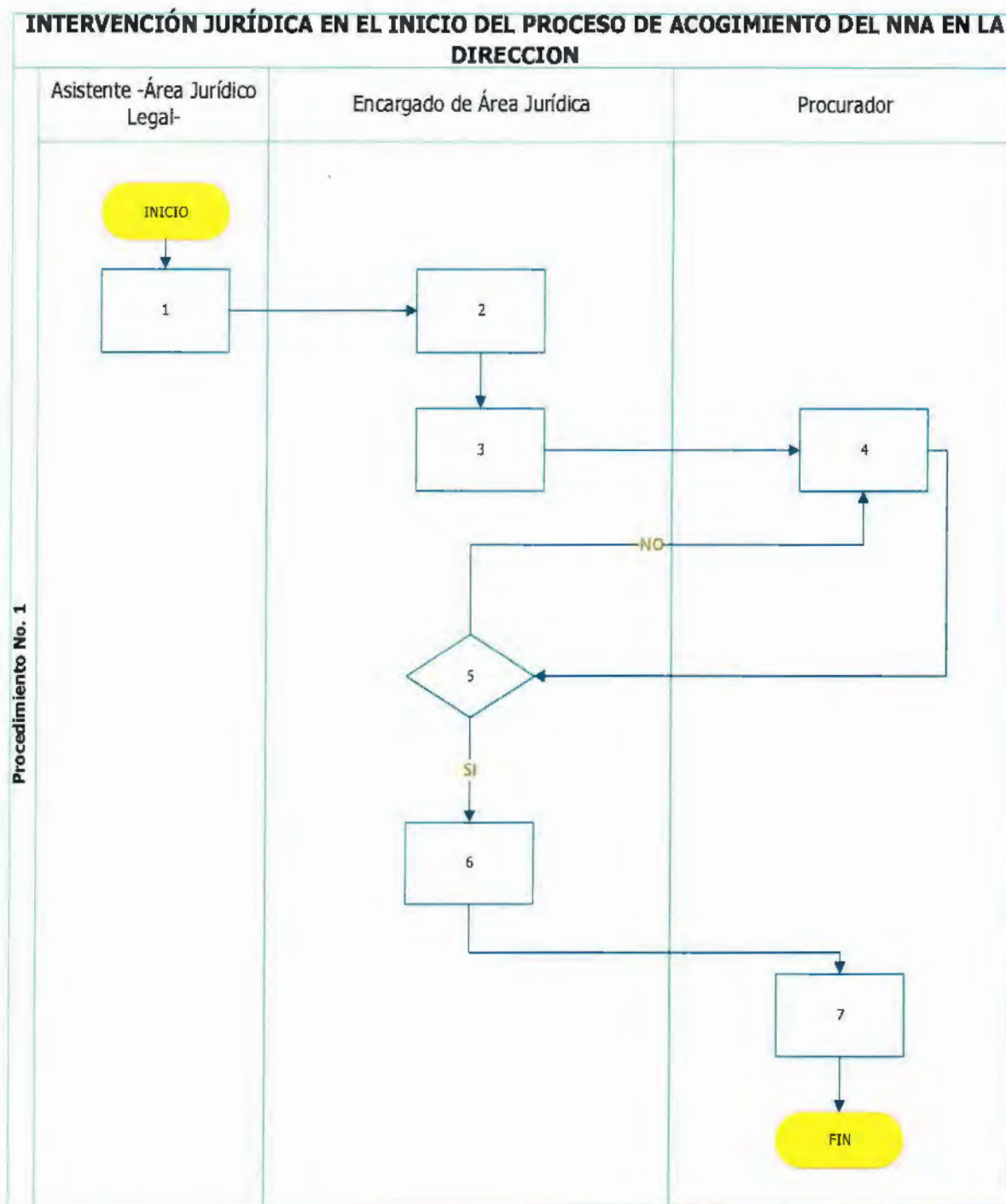
- Juzgados de la Niñez y Adolescencia a nivel nacional
- Procuraduría General de la Nación
- Procuraduría de los Derechos Humanos
- Ministerios de Salud Pública
- Ministerio de Educación
- Ministerio de Cultura y Deporte
- Consejo Nacional de Adopciones
- Secretaría de Víctimas de Violencia Sexual Explotación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

10. COMPENDIO DE PROCEDIMIENTOS

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

SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA		No. 01
INTERVENCIÓN JURÍDICA EN EL INICIO DEL PROCESO DE ACOGIMIENTO DEL NNA EN LA DIRECCION		
Objetivo: Intervenir oportuna y eficazmente en el inicio del proceso de acogimiento		
Normas específicas: - Decreto Número 27-90 del Congreso de la República de Guatemala. Decreto de Ratificación por el Congreso de la República de Guatemala. Convenio de los Derechos del Niño. Artículo 42 - Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 46		
Responsable: Encargado de Área Jurídica		
Paso No.	Puesto Funcional	Descripción
		INICIO
1	Asistente -Área Jurídico Legal-	Recibe documentos y entrega al Encargado del Área Jurídica
2	Encargado de Área Jurídica	Recibe y revisa copia de Orden de Juez y documentos conexos
3	Encargado de Área Jurídica	Analiza documentación, da directrices al procurador
4	Procurador	Atiende directrices y gestiona lo procedente
5	Encargado de Área Jurídica	Revisa documentación y opera registro electrónico de fecha y causa de próxima audiencia, si la hubiera SI: Posee Documentación necesaria, continua paso No.6 NO: Retorna paso No.4
6	Encargado de Área Jurídica	Estudia y evalúa la situación de desprotección o riesgo a que el NNA esté expuesto
7	Procurador	Si el perfil del NNA es incompatible con la naturaleza de los servicios que presta la direccion Realiza los trámites que se precisen para la reconducción del NNA
		FIN

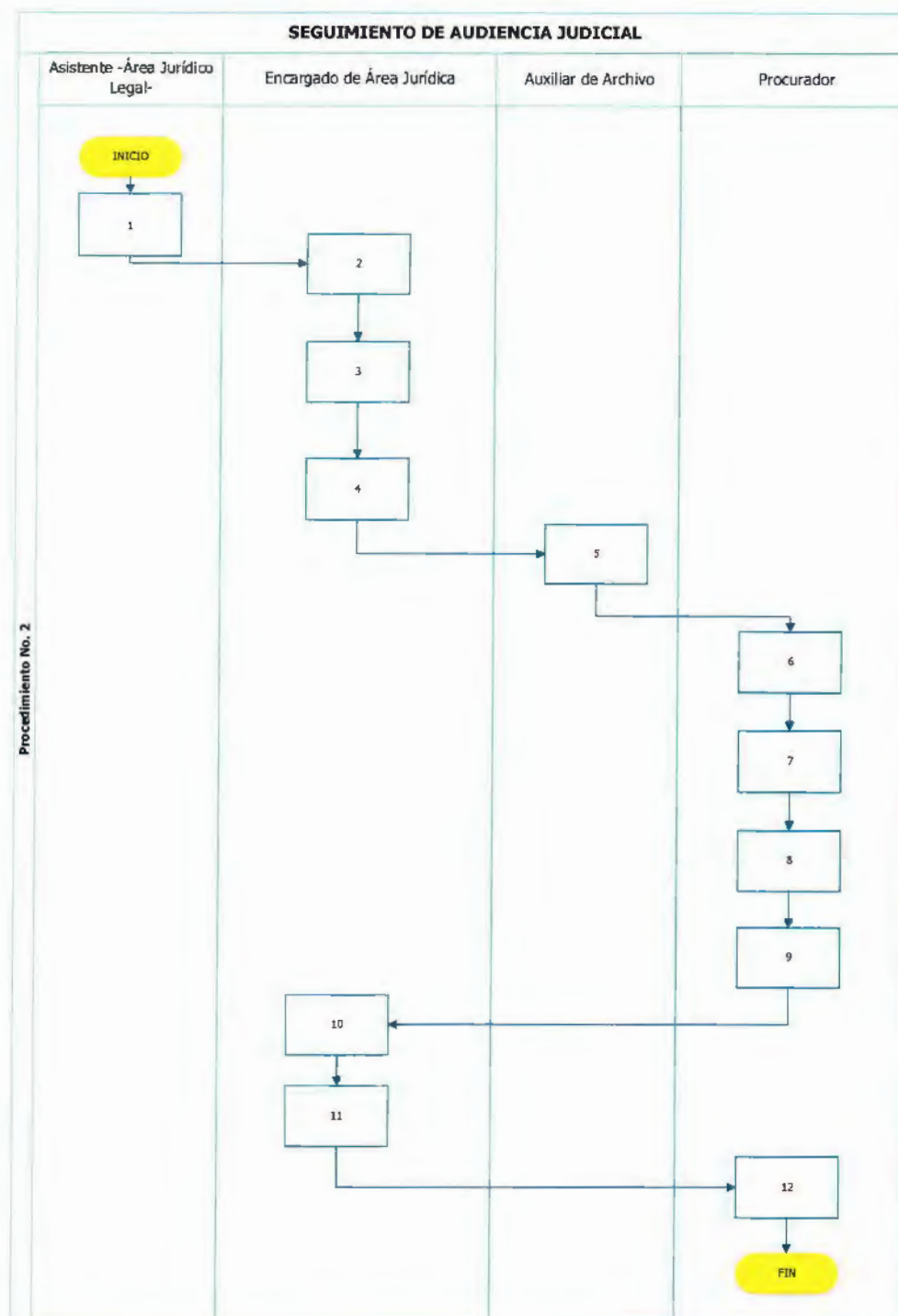
DIAGRAMA DE FLUJO



10.2 SEGUIMIENTO DE AUDIENCIA JUDICIAL

SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA		No.02
SEGUIMIENTO DE AUDIENCIA JUDICIAL		
Objetivo: Defender y promover con efectividad los derechos del NNA		
Normas específicas: - Decreto No. 27-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección V. Artículo 18 - Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 46		
Responsable: - Encargado de Área Jurídica - Procurador		
Paso No.	Puesto Funcional	Descripción
		INICIO
1	Asistente -Área Jurídico Legal-	Recibe notificación de audiencia (vía electrónica, telefónica o por escrito)
2	Encargado de Área Jurídica	Registra electrónicamente datos de notificación de audiencia
3	Encargado de Área Jurídica	Prepara hoja de notificación interna de audiencias
4	Encargado de Área Jurídica	Remite programación de audiencias a los Jefes de Departamento y Administradores de Residencias
5	Auxiliar de Archivo	Entrega al Procurador y expediente del NNA que va a asistir a audiencia
6	Procurador	Recibe y revisa expediente del NNA
7	Procurador	Interviene en audiencia en función del interés superior del NNA
8	Procurador	Anota resultados relevantes de la audiencia en Hoja Legal correspondiente
9	Procurador	Traslada expediente al Encargado del Área Jurídica
10	Encargado de Área Jurídica	Recibe y registra electrónicamente próxima audiencia
11	Encargado de Área Jurídica	Da seguimiento a resoluciones judiciales, en conjunto con Procurador
12	Procurador	Devuelve expediente a la Unidad de Archivo

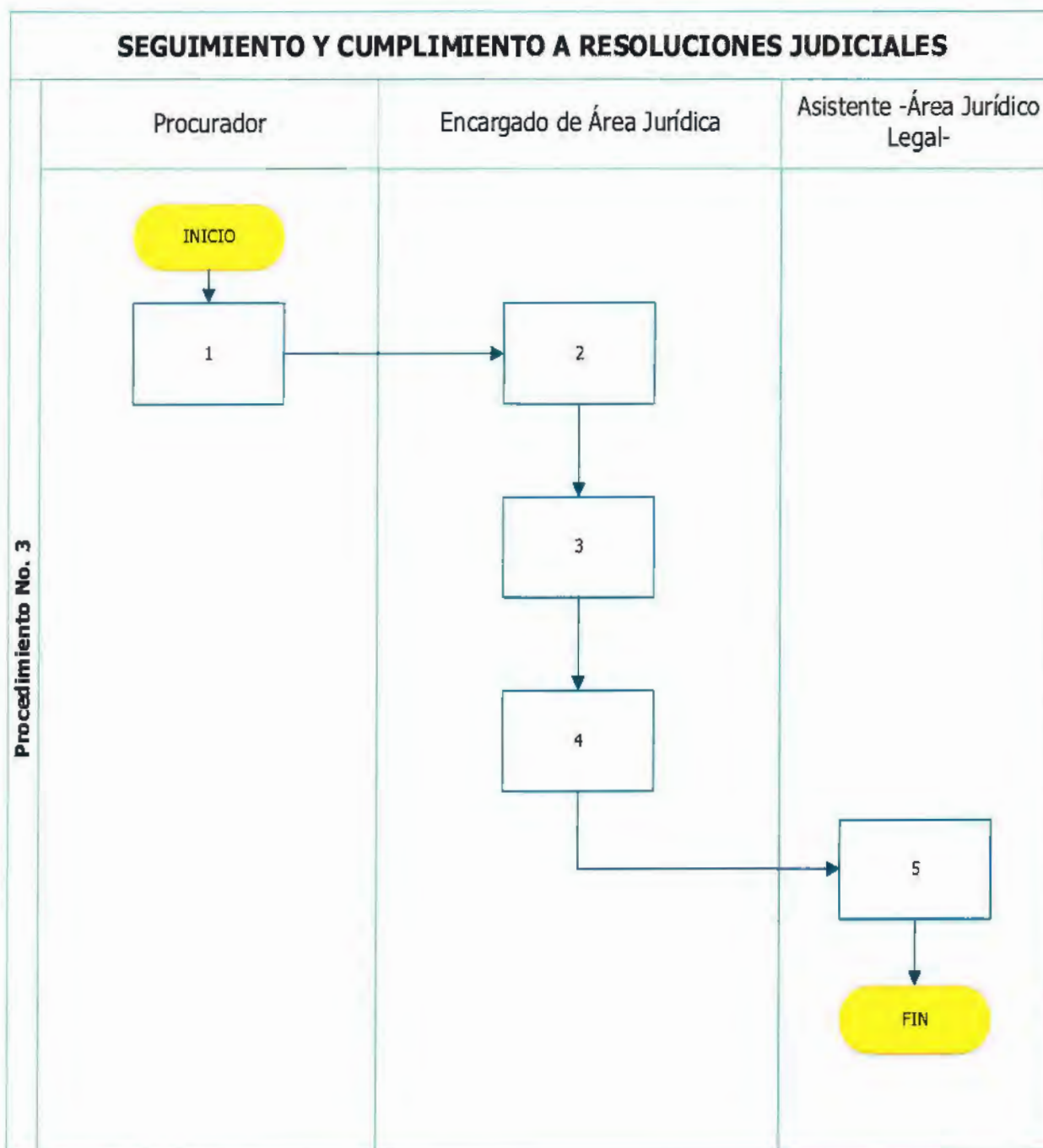
DIAGRAMA DE FLUJO



10.3 SEGUIMIENTO Y CUMPLIMIENTO A RESOLUCIONES JUDICIALES

SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA		No.03
SEGUIMIENTO Y CUMPLIMIENTO A RESOLUCIONES JUDICIALES		
Objetivo: Dar eficaz cumplimiento a lo dispuesto por los Jueces		
Normas específicas: - Decreto Número 27-90 del Congreso de la República de Guatemala. Decreto de Ratificación por el Congreso de la República de Guatemala. Convenio de los Derechos del Niño. Artículo 42 - Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 46		
Responsable: - Encargado del Área Jurídica - Asistente -Área Jurídico Legal- - Educador		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Procurador	Entrega expediente remitido en la audiencia
2	Encargado del Área Jurídica	Recibe del Encargado de Control de Audiencias expediente, revisa y analiza resolución judicial y otros oficios que ordenen hacer otras diligencias
3	Encargado del Área Jurídica	Anota datos relevantes de los mandatos de Juez en el registro correspondiente
4	Encargado del Área Jurídica	Entrega los expedientes al Asistente del área jurídico legal para archivar
5	Asistente -Área Jurídico Legal-	Devuelve expediente al Área de Archivo
		FIN

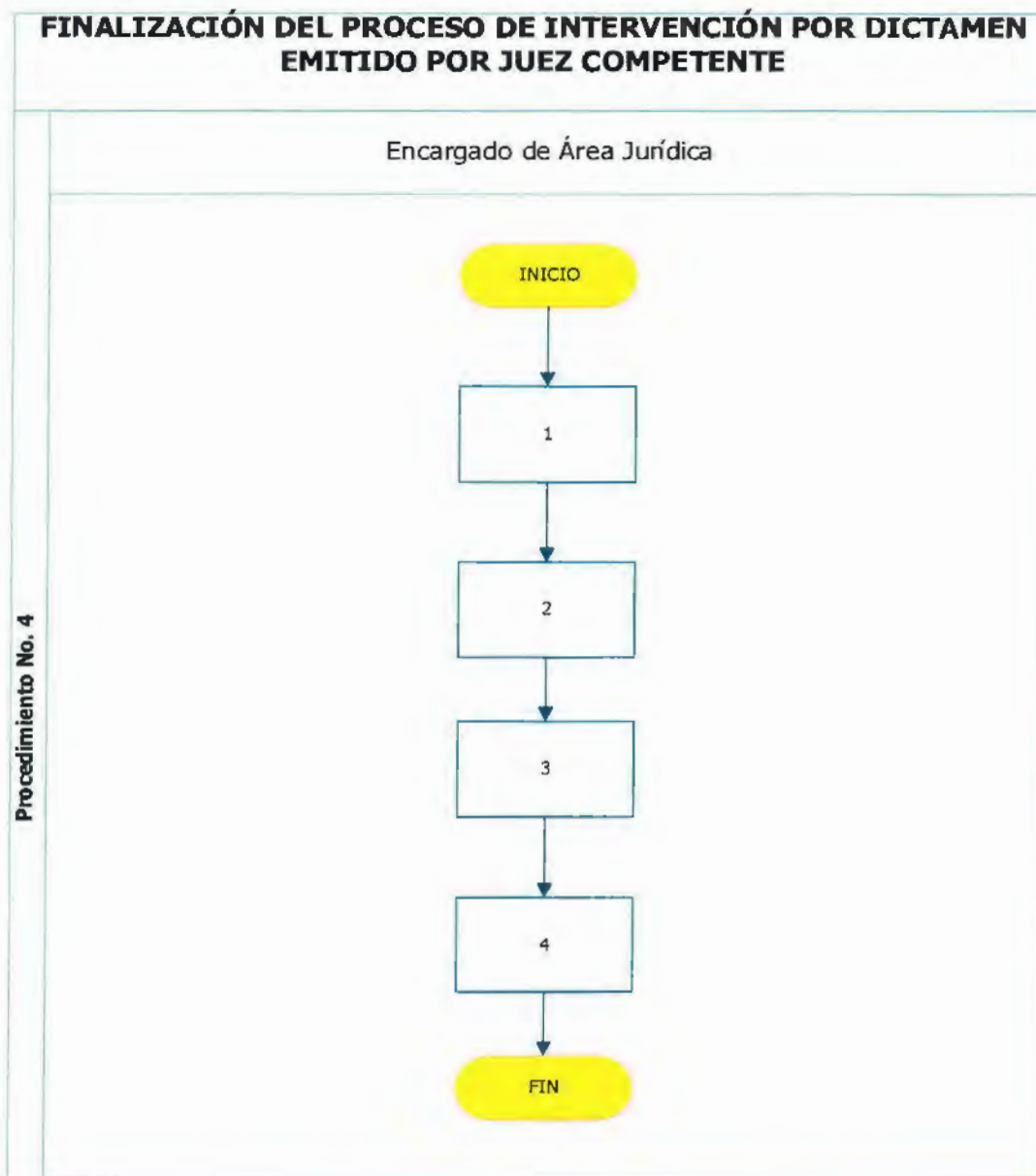
DIAGRAMA DE FLUJO



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

SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA		No.04
FINALIZACIÓN DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN POR DICTAMEN EMITIDO POR JUEZ COMPETENTE		
Objetivo: Contribuir en la preparación del NNA, para una adecuada transición al contexto en el que se integrará a su salida		
Normas específicas: - Decreto Ley No. 27-2003. Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección V. Derecho a la libertad, identidad, respeto, dignidad y petición. Artículo 18 - Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 46		
Responsable: Encargado de Área Jurídica		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Encargado de Área Jurídica	Notifica cese de intervención a Director y Jefe del Departamento que corresponda
2	Encargado de Área Jurídica	Prepara documentación jurídica que conlleva el proceso de cese de intervención
3	Encargado de Área Jurídica	Elabora informe final de cese de intervención
4	Encargado de Área Jurídica	Entrega informe a la Unidad de Archivo, para que lo integre en el expediente del NNA
		FIN

DIAGRAMA DE FLUJO



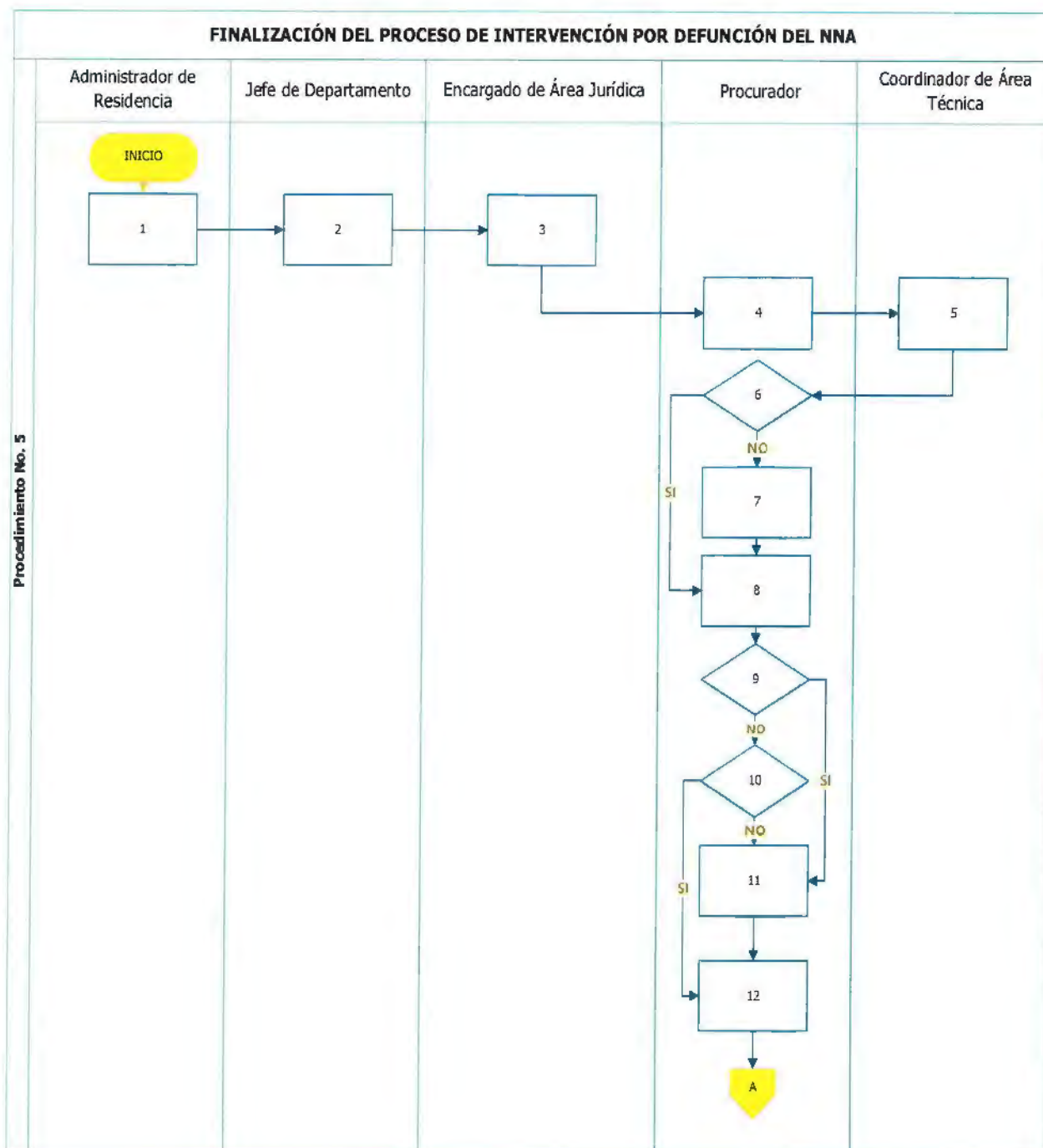
10.5 FINALIZACIÓN DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN POR DEFUNCIÓN DEL NNA

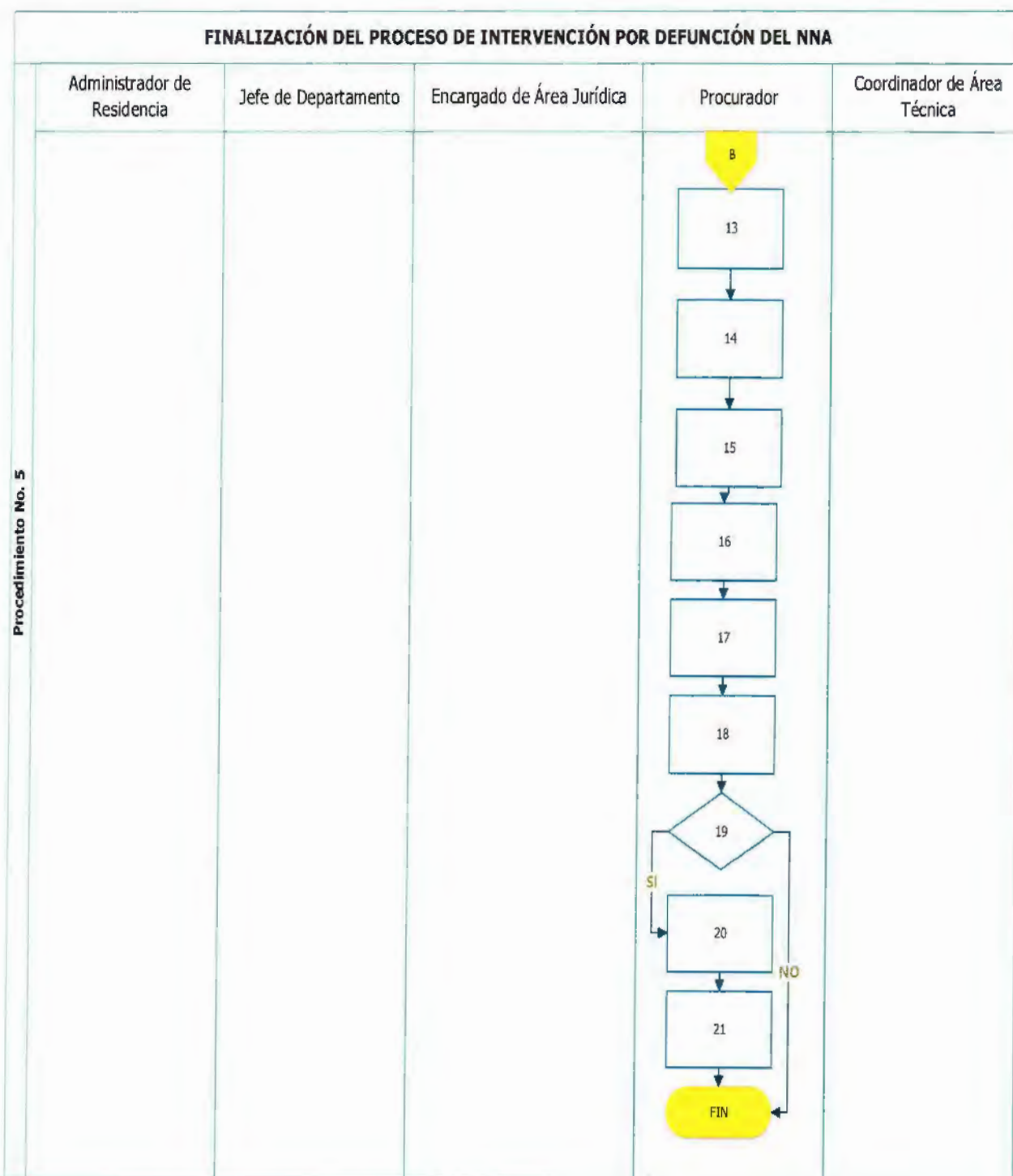
SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA		No.05
FINALIZACIÓN DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN POR DEFUNCIÓN DEL NNA		
Objetivo: Cumplir con eficacia y calidad las obligaciones que le corresponde a la Dirección, ante caso de defunción de un NNA		
Normas específicas: Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 46		
Responsable: - Administrador de Residencia - Jefe de Departamento - Encargado de Área Jurídica - Procurador		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Administrador de Residencia	Comunica el suceso a Jefe de Departamento y al Encargado de Área Jurídica
2	Jefe de Departamento	Instruye al Técnico Administrativo Financiero, para que gestione contratación de servicios funerarios
3	Encargado de Área Jurídica	Designa a procurador para realizar todas las gestiones y formalidades del caso
4	Procurador	Solicita a Dirección nombramiento de gestión y trámites, cuando corresponda
5	Coordinador de Área Técnica	Designa a Trabajador Social y Psicólogo para atender la acción social y psicológica que el caso conlleva
6	Procurador	SI EL NNA FALLECE EN EL HOGAR Solicita, vía telefónica, la presencia del Ministerio Público para levantar acta de defunción, emitir orden de traslado del cuerpo del NNA a la morgue del INACIF y demás formalidades que el caso amerite SI: Continúa paso No. 8 NO: Continúa paso No 7
7	Procurador	SI EL NNA FALLECE EN CENTRO HOSPITALARIO

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

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

DIAGRAMA DE FLUJO





Procedimiento No. 5

10.6 APERTURA, MODIFICACIÓN Y LIQUIDACIÓN DE FONDO ROTATIVO

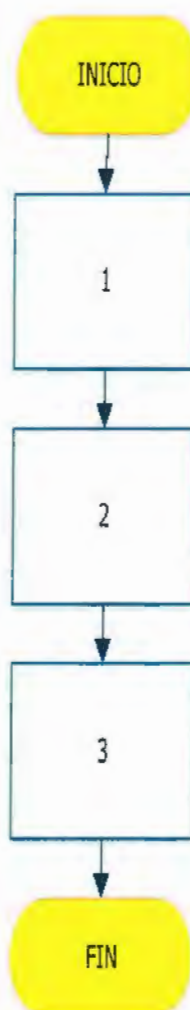
SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA		No. 06
APERTURA, MODIFICACIÓN Y LIQUIDACIÓN DE FONDO ROTATIVO		
Objetivo: Contar con los fondos financieros necesarios para afrontar necesidades emergentes como parte de la atención oportuna que se brinda a los NNA		
Normas específicas: • Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 45 • Acuerdo No. 025-2016 • Acuerdo No. 024-2016		
Responsable: • Técnico Administrativo-Financiero –TAF-		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Encargado de Área Financiera	AL INICIO DE PERIODO FISCAL LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA SBS REALIZA DEPÓSITO EN BANCO Opera a través de fondo rotativo
2	Encargado de Área Financiera	AL FINAL DE PERIODO FISCAL Liquida el Fondo según normas y disposiciones emanadas de la Dirección Financiera de la SBS
3	Encargado de Área Financiera	Justifica y gestiona ante la Dirección Financiera de la SBS modificaciones al Fondo Rotativo
		FIN

DIAGRAMA DE FLUJO

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

Encargado de Área Financiera

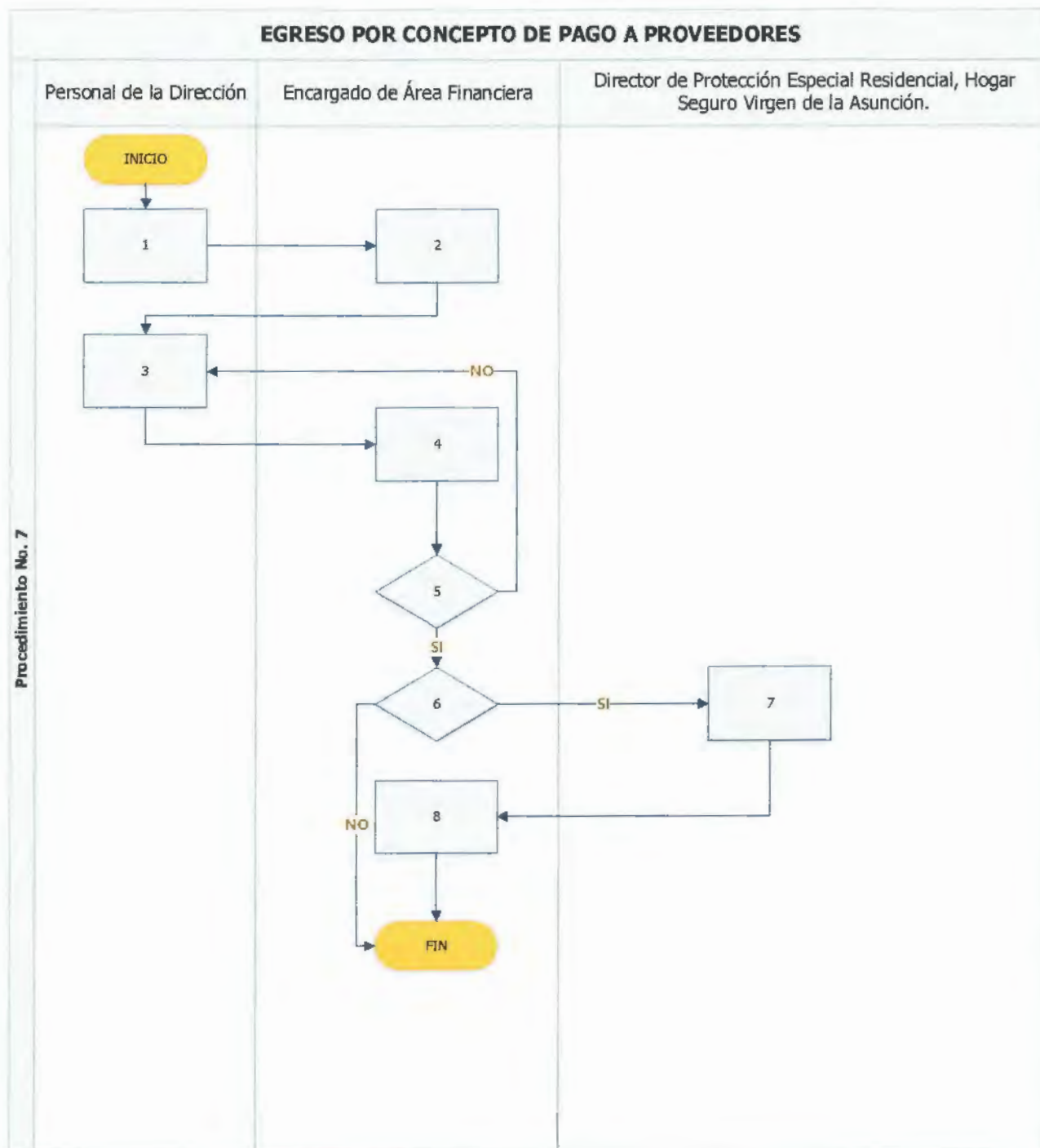
Procedimiento No. 6



10.7 EGRESO POR CONCEPTO DE PAGO A PROVEEDORES

SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA		No.07
EGRESO POR CONCEPTO DE PAGO A PROVEEDORES		
Objetivo: Cumplir con normas establecidas y con procedimientos que promueven la transparencia en el manejo de los fondos públicos		
Normas específicas: • Acuerdo Gubernativo 101-2015, Artículo 45 • Acuerdo No. 025-2016 • Acuerdo No. 024-2016		
Responsable: Encargado de Área Financiera		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Personal de la Dirección	Solicita fondos para compra de bien o servicio
2	Encargado de Área Financiera	Entrega Vale Provisional
3	Personal de la Dirección	Recibe, completa y entrega vale provisional
4	Encargado de Área Financiera	Revisa y analiza si el bien o servicio a adquirir y el monto, están de acuerdo a las normas que rige el fondo rotativo
5	Encargado de Área Financiera	Autoriza la compra y entrega valor solicitado e indica lo procedente a la rendición de cuentas SI: Continúa paso No.6 NO: Retorna paso No.3
6	Encargado de Área Financiera	SI LA COMPRA TIENE UN VALOR ESTIMADO IGUAL O MAYOR A Q.5,000.00 Solicita aprobación del director y se realiza gestión con el Departamento de Tesorería de la SBS. SI: Continúa paso No.7 NO: FIN
7	Director de Protección Especial Residencial, Hogar Seguro Virgen de la Asunción.	Analiza y autoriza la compra o servicio a adquirirse, mediante firma de Vo. Bo.
8	Encargado de Área Financiera	AUTORIZA LA COMPRA Entrega valor solicitado e indica lo procedente a la rendición de cuentas
		FIN

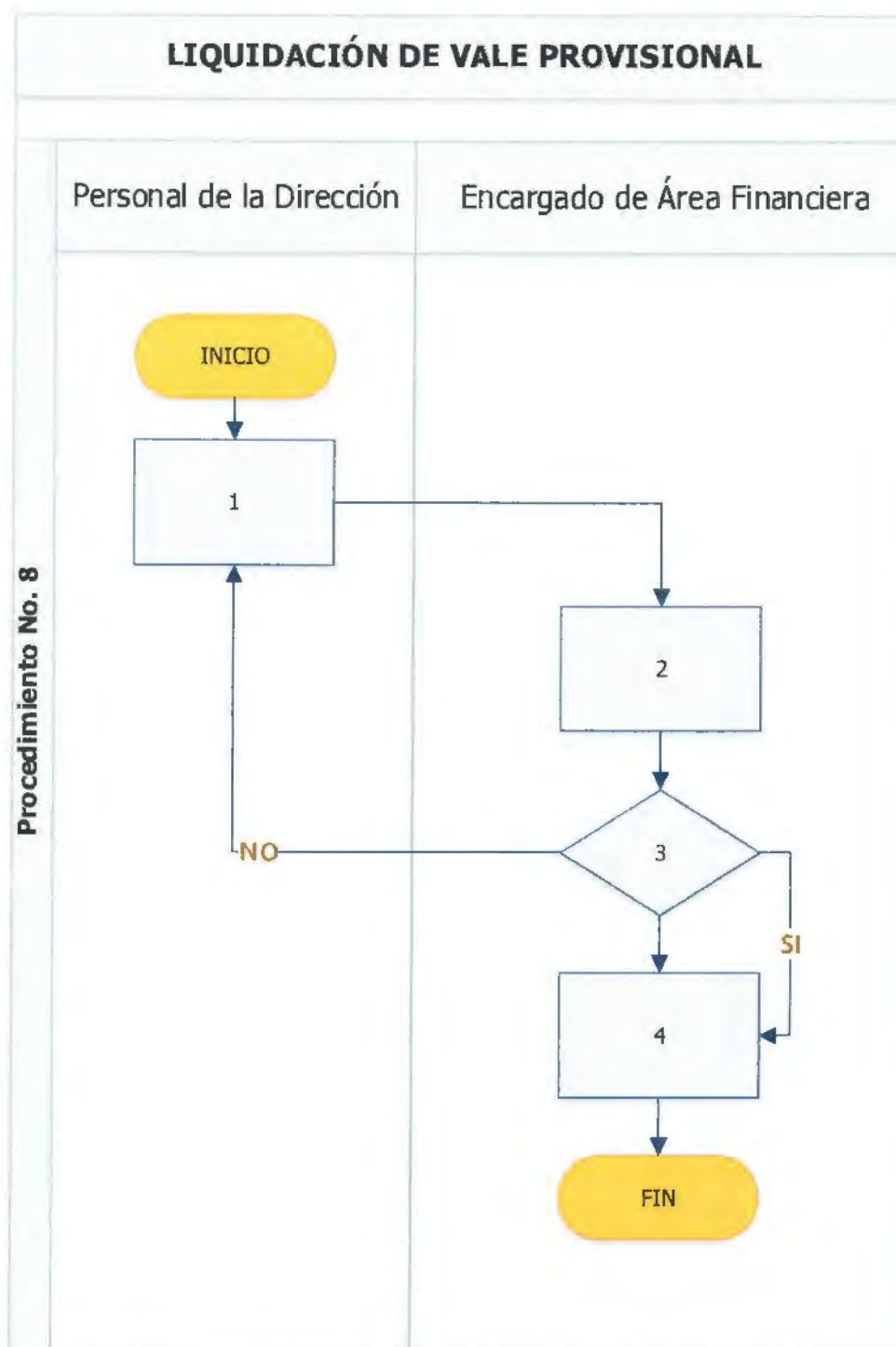
DIAGRAMA DE FLUJO



10.8 LIQUIDACIÓN DE VALE PROVISIONAL

SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA		No.08
LIQUIDACIÓN DE VALE PROVISIONAL		
Objetivo: Cumplir con normas establecidas y con procedimientos que promueven la transparencia en el manejo de los fondos públicos		
Normas específicas: • Acuerdo Gubernativo 101-2015, Artículo 45 • Acuerdo No. 025-2016 • Acuerdo No. 024-2016		
Responsable: • Encargado de Área Financiera		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Personal de la Dirección	Liquida vale adjuntando las facturas que amparan el gasto
2	Encargado de Área Financiera	Recibe y revisa los documentos
3	Encargado de Área Financiera	Procede a liquidar el vale SI: Presenta documentación completa, continuo paso No.4 NO: Retorna paso No.1
4	Encargado de Área Financiera	Con la papelería en orden, liquida el vale.
		FIN

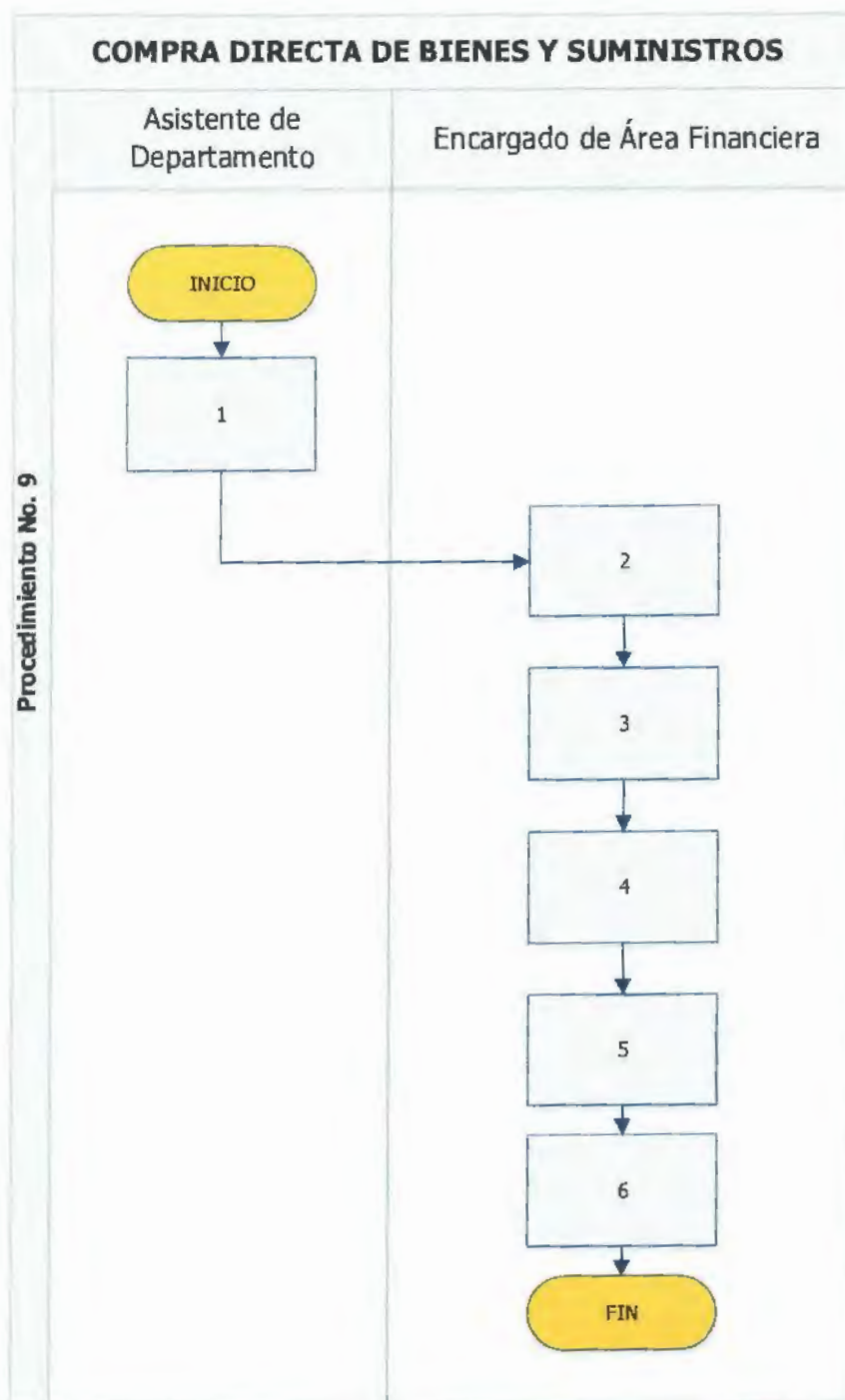
DIAGRAMA DE FLUJO



10.9 COMPRA DIRECTA DE BIENES Y SUMINISTROS

SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA		No.09
COMPRA DIRECTA DE BIENES Y SUMINISTROS		
Objetivo: Disponer oportunamente de los bienes y suministros adquiridos con fondo rotativo		
Normas específicas: • Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 45 • Acuerdo No. 025-2016 • Acuerdo No. 024-2016		
Responsable: • Asistente de Departamento • Técnico Administrativo-Financiero –TAF- • Jefe de Departamento		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Asistente de Departamento	Presenta ante el Encargado de Área Financiera, solicitud de compra de bien o suministro, adjuntado cotización debidamente autorizada por Jefe de Departamento
2	Encargado de Área Financiera	Recibe solicitud, revisa y verifica su conformidad con el Reglamento de manejo de fondo rotativo, además de asegurarse que haya disponibilidad financiera
3	Encargado de Área Financiera	Avisa al interesado sobre la situación
4	Encargado de Área Financiera	TODO EN ORDEN Confirma cotización y realiza compra
5	Encargado de Área Financiera	Realiza la compra del bien solicitado y lo entrega para el registro correspondiente
6	Encargado de Área Financiera	Avisa al solicitante que el producto se encuentra en condiciones para ser retirado
		FIN

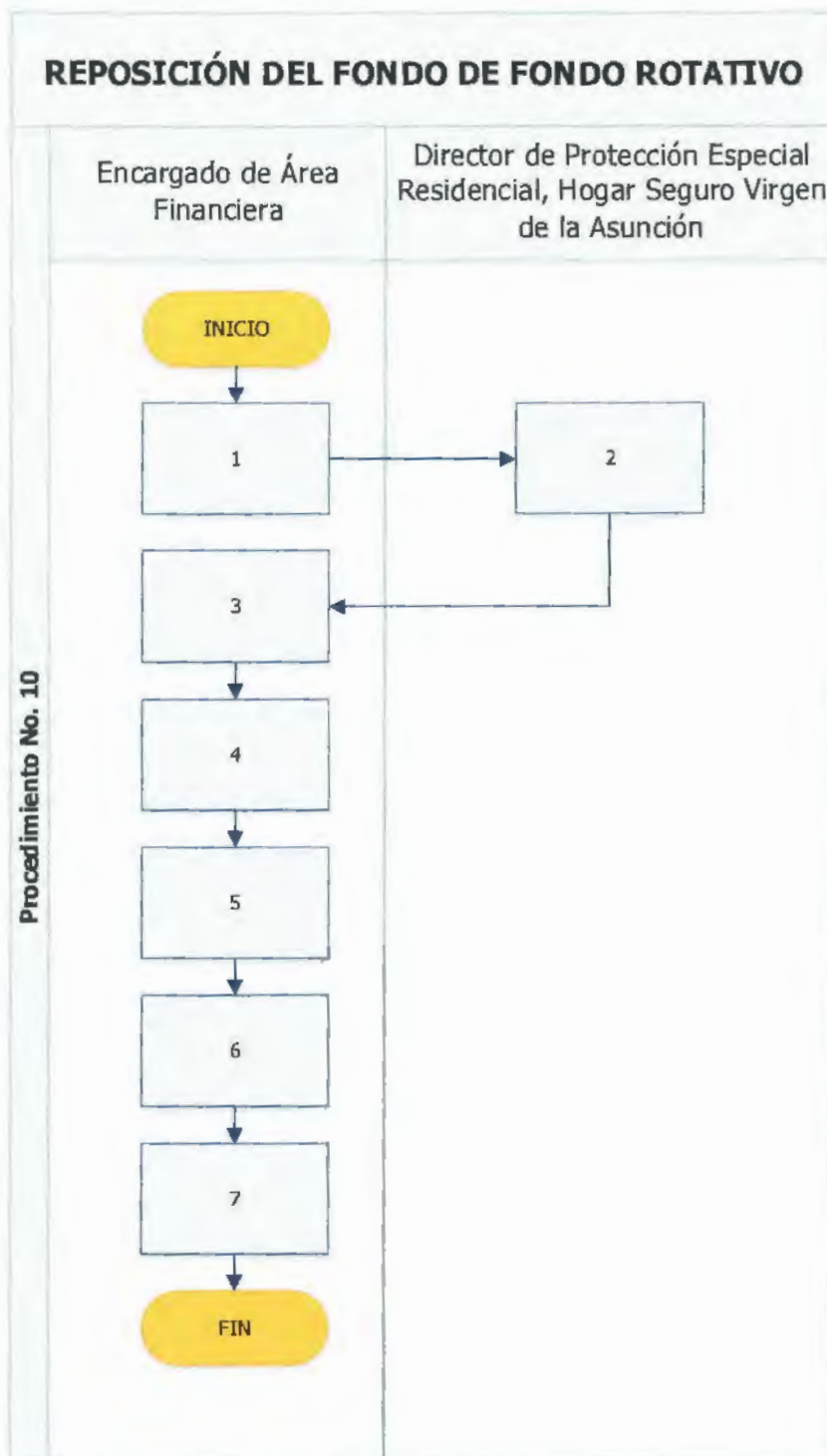
DIAGRAMA DE FLUJO



10.10 REPOSICIÓN DEL FONDO DE FONDO ROTATIVO

SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA		No.10
REPOSICIÓN DEL FONDO DE FONDO ROTATIVO		
Objetivo: Asegurar la liquidez necesaria para poder financiar los gastos emergentes de la Dirección		
Normas específicas: • Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 45 • Acuerdo No. 025-2016 • Acuerdo No. 024-2016		
Responsable: • Encargado de Área Financiera		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Encargado de Área Financiera	Realiza corte de fondo rotativo y emite cheque NO NEGOCIABLE, a su nombre, para mantener el nivel de liquidez establecido.
2	Director de Protección Especial Residencial, Hogar Seguro Virgen de la Asunción.	Revisa, autoriza y firma cheque de reposición de fondo rotativo.
3	Encargado de Área Financiera	Razona originales de facturas, registrando el número de folio del libro Entradas y Salidas, en el que consta que el producto fue ingresado a la Dirección
4	Encargado de Área Financiera	Elabora planillas de gasto y las integra al Sistema de Contabilidad Integrado –SICOIN-
5	Encargado de Área Financiera	Imprime, identifica y rotula planillas de gasto
6	Encargado de Área Financiera	Envía a la Dirección Financiera de la SBS, originales de las planillas de gasto acompañadas por las facturas que amparan los gastos, para revisión y aprobación
7	Encargado de Área Financiera	Registra y archiva fotocopia de las planillas de gasto y facturas enviadas
		FIN

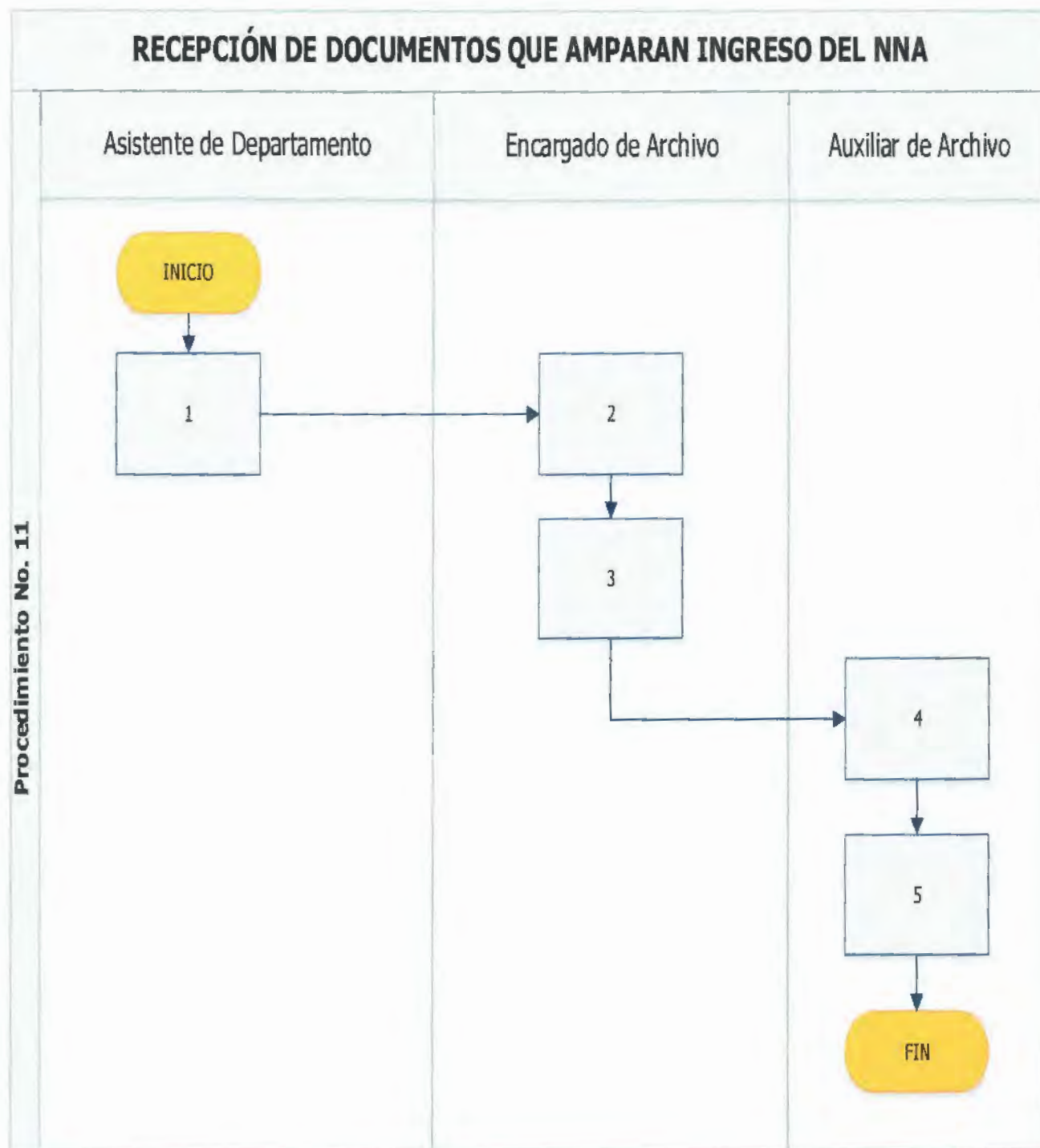
DIAGRAMA DE FLUJO



10.11 RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS QUE AMPARAN INGRESO DEL NNA

SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA		No. 11
RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS QUE AMPARAN INGRESO DEL NNA		
Objetivo: Mediante el cumplimiento del procedimiento establecido en este proceso, sistematizar control y registro de documentos que ingresan a la Unidad		
Normas específicas: - Decreto No. 27-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección I. Artículo 9 - Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 45		
Responsable: - Asistente de Jefatura - Encargado de Archivo - Auxiliar de Archivo		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Asistente de Departamento	Entrega a la Unidad de Archivo, documentos de ingreso de los NNA, anexando informe de evaluación inicial
2	Encargado de Archivo	Recibe y registra ingreso de documentos en formato de recepción de documentos, firmando constancia de recibido
3	Encargado de Archivo	Actualiza base de datos e inventario general de expedientes y lo asigna al Auxiliar de archivo que corresponda
4	Auxiliar de Archivo	Registra ingreso del NNA y abre expediente
5	Auxiliar de Archivo	Realiza ubicación física del expediente, según el orden que corresponda
		FIN

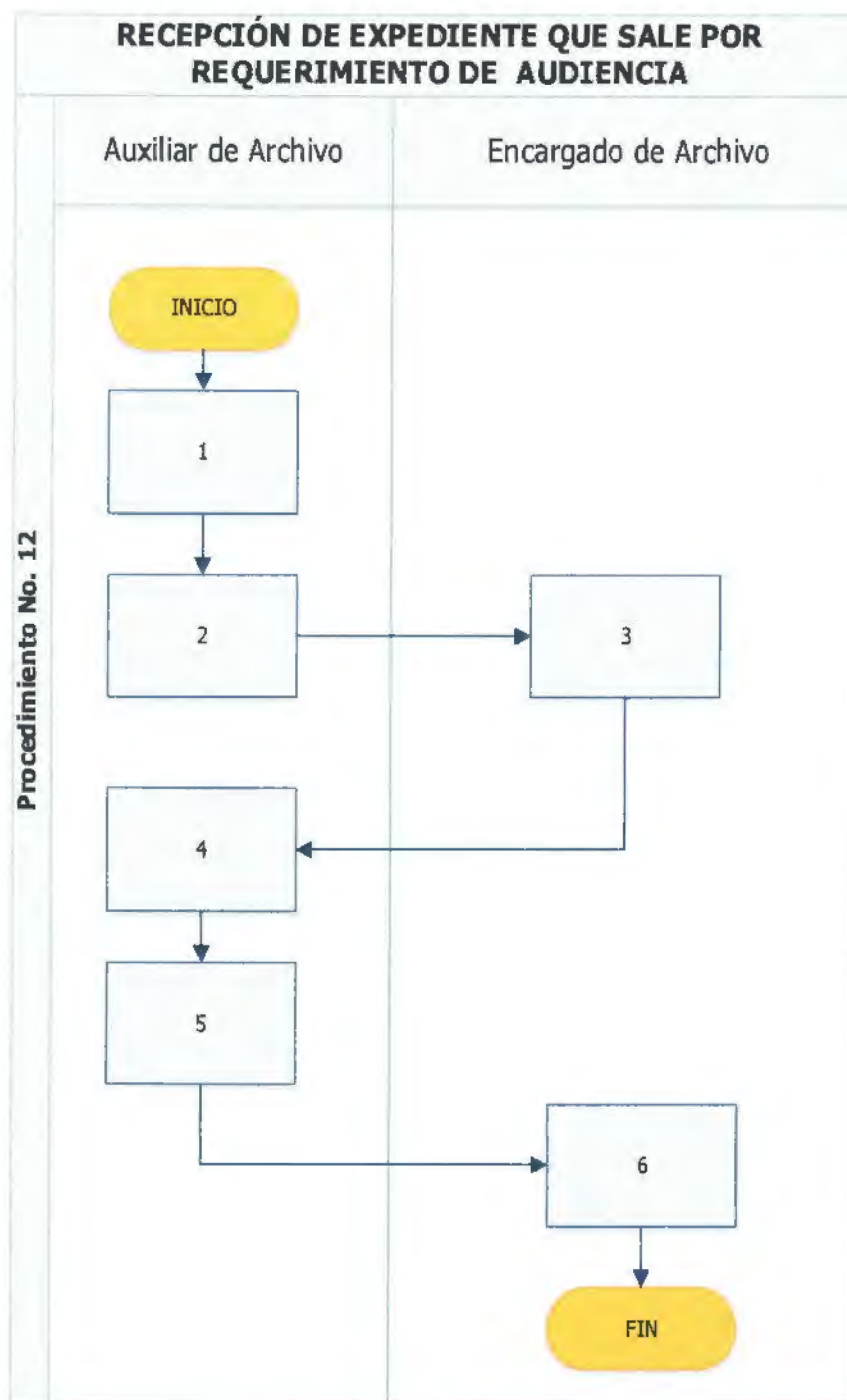
DIAGRAMA DE FLUJO



10.12 RECEPCIÓN DE EXPEDIENTE QUE SALE POR REQUERIMIENTO DE AUDIENCIA

SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA		No.12
RECEPCIÓN DE EXPEDIENTE QUE SALE POR REQUERIMIENTO DE AUDIENCIA		
Objetivo: Mediante el cumplimiento del procedimiento establecido en este proceso, sistematizar control y registro de documentos que ingresan a la Unidad		
Normas específicas: - Decreto No. 27-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección I. Artículo 9 - Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 45		
Responsable: - Encargado de Archivo - Auxiliar de Archivo		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Auxiliar de Archivo	Recibe y revisa expediente
2	Auxiliar de Archivo	Informa a Encargado de Archivo sobre el estatus actual del NNA
3	Encargado de Archivo	Actualiza base de datos
4	Auxiliar de Archivo	Registra ingreso de expediente y firma de recibido
5	Auxiliar de Archivo	Realiza ubicación física, según orden que corresponda
6	Encargado de Archivo	Procede de acuerdo al procedimiento No. 18 (SE DA DE BAJA DE EXPEDIENTE)
		FIN

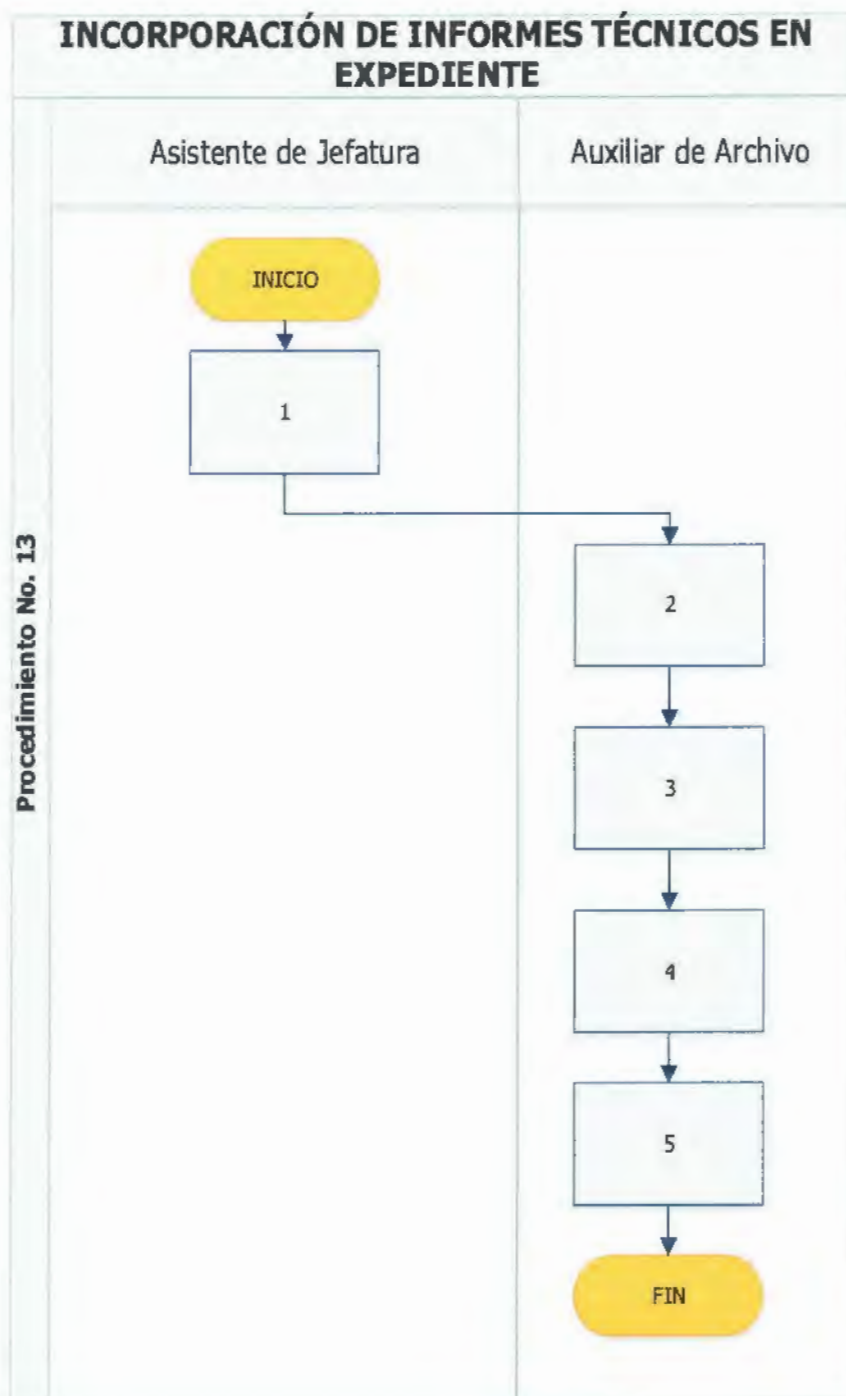
DIAGRAMA DE FLUJO



10.13 INCORPORACIÓN DE INFORMES TÉCNICOS EN EXPEDIENTE

SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA		NO. 13
INCORPORACIÓN DE INFORMES TÉCNICOS EN EXPEDIENTE		
Objetivo: Mediante el cumplimiento del procedimiento establecido en este proceso, sistematizar control y registro de documentos que ingresan y salen de la Unidad		
Normas específicas: - Decreto No. 27-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección I. Artículo 9 - Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 45		
Políticas: La atención especializada que se brinda a los NNA, debe estar basada en una gestión de calidad		
Responsable: - Asistente de Jefatura - Auxiliar de Archivo		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Asistente de Jefatura	Traslada informes técnicos a la Unidad de Archivo
2	Auxiliar de Archivo	Recibe informes
3	Auxiliar de Archivo	Firma de conformidad la recepción
4	Auxiliar de archivo	Clasifica informes, folia informes técnicos, identifica expediente y los incorpora en el expediente
5	Auxiliar de Archivo	Archiva expediente
		FIN

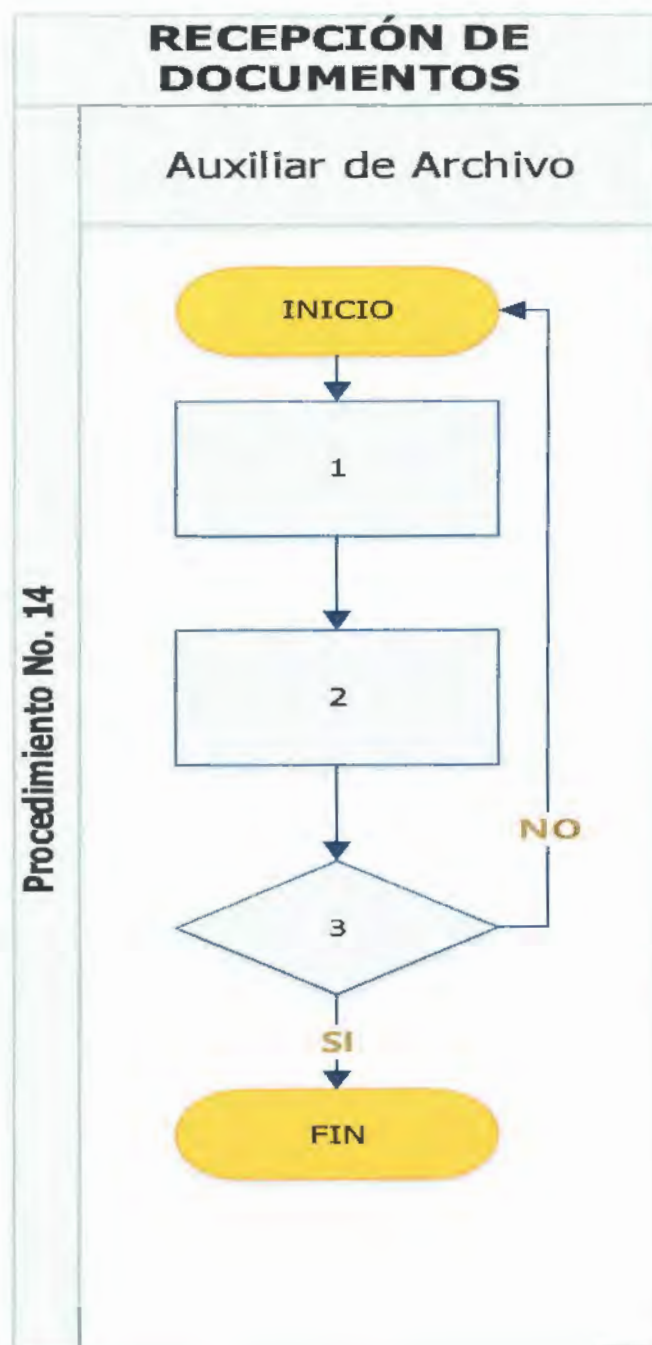
DIAGRAMA DE FLUJO



10.14 RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA		No.14
RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS		
Objetivo: Mediante el cumplimiento del procedimiento establecido en este proceso, sistematizar control y registro de documentos que ingresan a la Unidad		
Normas específicas: - Decreto No. 27-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección I. Artículo 9 - Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 45		
Responsable: Auxiliar de Archivo		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Auxiliar de Archivo	Recibe documento y otorga constancia de recibido (sello y firma)
2	Auxiliar de Archivo	Clasifica, asigna registra número de entrada al documento recibido
3	Auxiliar de Archivo	SI: ES INFORME EVALUATIVO Incorpora éste en el expediente respectivo FIN NO: SON INFORMES EVALUATIVOS Distribuye y entrega documentos al personal de la Unidad según corresponda Retorna paso No.1
		FIN

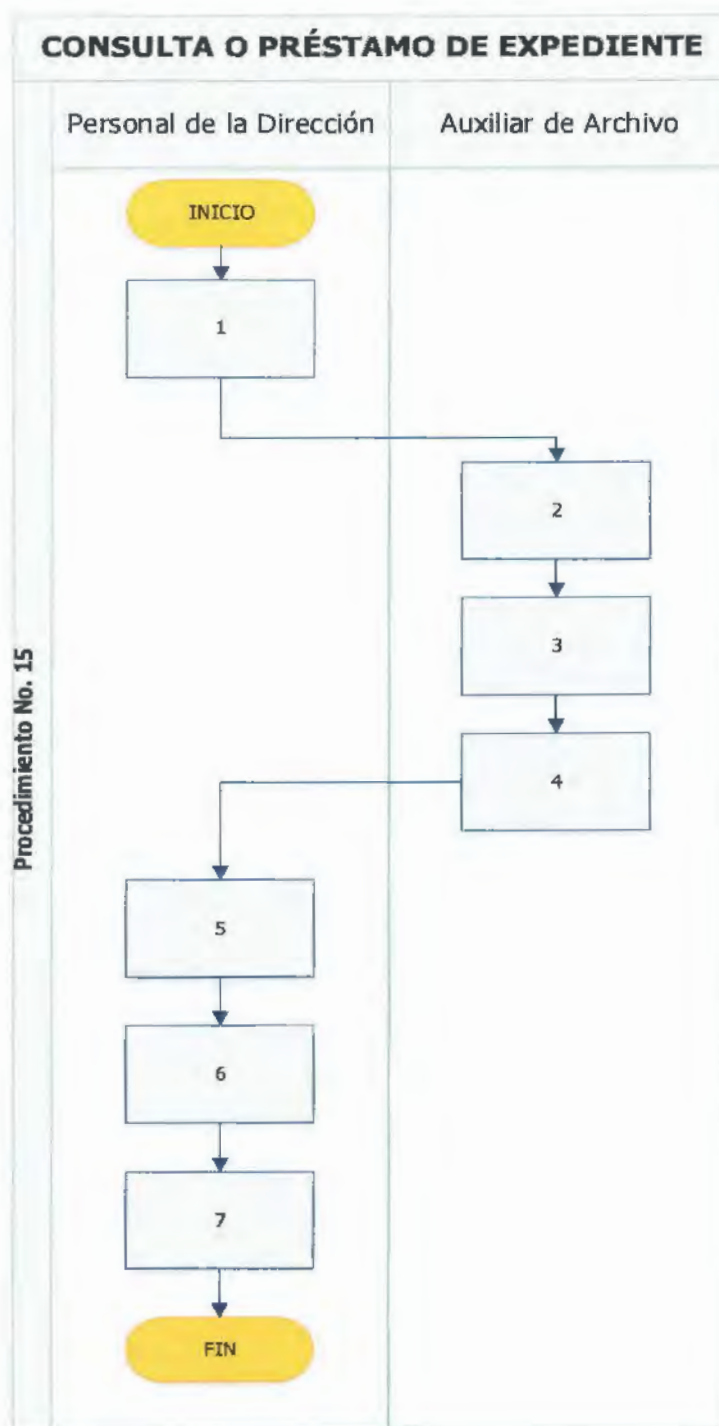
DIAGRAMA DE FLUJO



10.15 CONSULTA O PRÉSTAMO DE EXPEDIENTE

SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA		No.15
CONSULTA O PRÉSTAMO DE EXPEDIENTE		
Objetivo: Mediante el cumplimiento del procedimiento establecido en este proceso, atender con eficiencia solicitudes de consulta o préstamo de expedientes		
Normas específicas: - Decreto No. 27-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección I. Artículo 9 - Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 45		
Responsable: - Auxiliar de Archivo - Personal de la Dirección de Protección Especial Residencial Hogar Seguro Virgen de la Asunción		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Personal de la Dirección	Se presenta ante la Unidad de Archivo, solicitando préstamo o consulta de expediente.
2	Auxiliar de Archivo	Verifica la disponibilidad del expediente solicitado
3	Auxiliar de Archivo	Entrega expediente solicitado
4	Auxiliar de Archivo	Solicita firma de recibo de expediente en el libro respectivo
5	Personal de la Dirección	Verifica que sea el expediente solicitado y firma de recibido
6	Personal de la Dirección	Devuelve el expediente
7	Auxiliar de Archivo	Archiva el expediente solicitado del NNA
		FIN

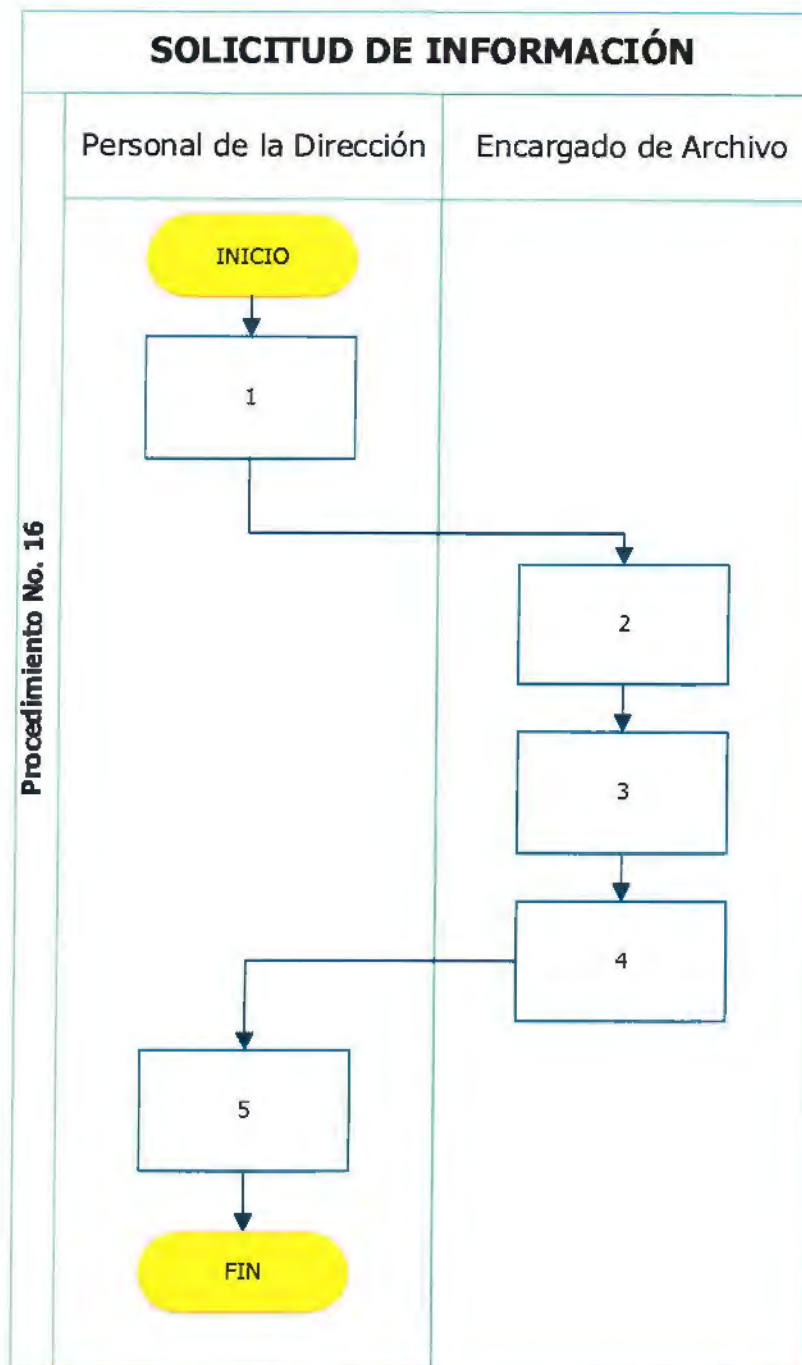
DIAGRAMA DE FLUJO



10.16 SOLICITUD DE INFORMACIÓN

SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA		No.16
SOLICITUD DE INFORMACIÓN		
Objetivo: Mediante el cumplimiento del procedimiento establecido en este proceso, atender con eficiencia solicitudes de información y datos		
Normas específicas: - Decreto No. 27-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección I. Artículo 9 - Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 45		
Responsable: - Encargado de Archivo - Personal de la Dirección de Protección Especial Residencial, Hogar Seguro Virgen de la Asunción		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Personal de la Dirección	Realiza solicitud de información
2	Encargado de Archivo	Recibe Solicitud de Información
3	Encargado de Archivo	Verifica la disponibilidad de la información solicitada
4	Encargado de Archivo	Proporciona información solicitada
5	Personal de la Dirección	Firma constancia de recibo de información, cuando requiera
		FIN

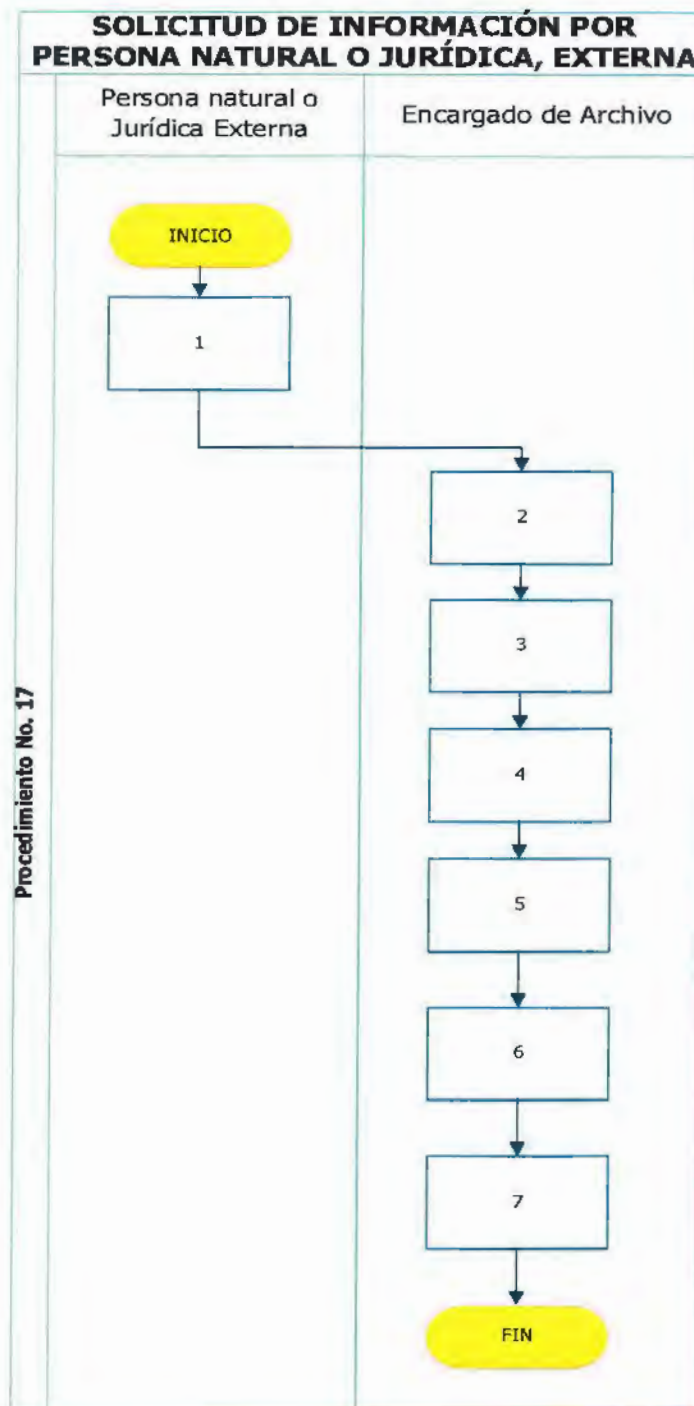
DIAGRAMA DE FLUJO



10.17 SOLICITUD DE INFORMACIÓN POR PERSONA NATURAL O JURÍDICA, EXTERNA

SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA		No.17
SOLICITUD DE INFORMACIÓN POR PERSONA NATURAL O JURÍDICA EXTERNA		
Objetivo: Mediante el cumplimiento del procedimiento establecido en este proceso, atender con eficiencia solicitudes de información y/o datos		
Normas específicas: - Decreto No. 27-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección I. Artículo 9 - Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 45		
Responsable: - Encargado de Archivo - Persona natural o jurídica		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Persona natural o Jurídica Externa	Presenta solicitud de información y/o datos, así como identificación DPI o carné extendido por la Institución que lo acredita como delegado de la misma
2	Encargado de Archivo	Recibe, revisa y verifica los datos de la solicitud de información
3	Encargado de Archivo	Verifica la disponibilidad de la información solicitada
4	Encargado de Archivo	Solicita autorización para proporcionar información, por parte de Dirección
5	Encargado de Archivo	Proporciona información solicitada
6	Encargado de Archivo	Notifica al solicitante
7	Encargado de Archivo	Registra en formato respectivo
		FIN

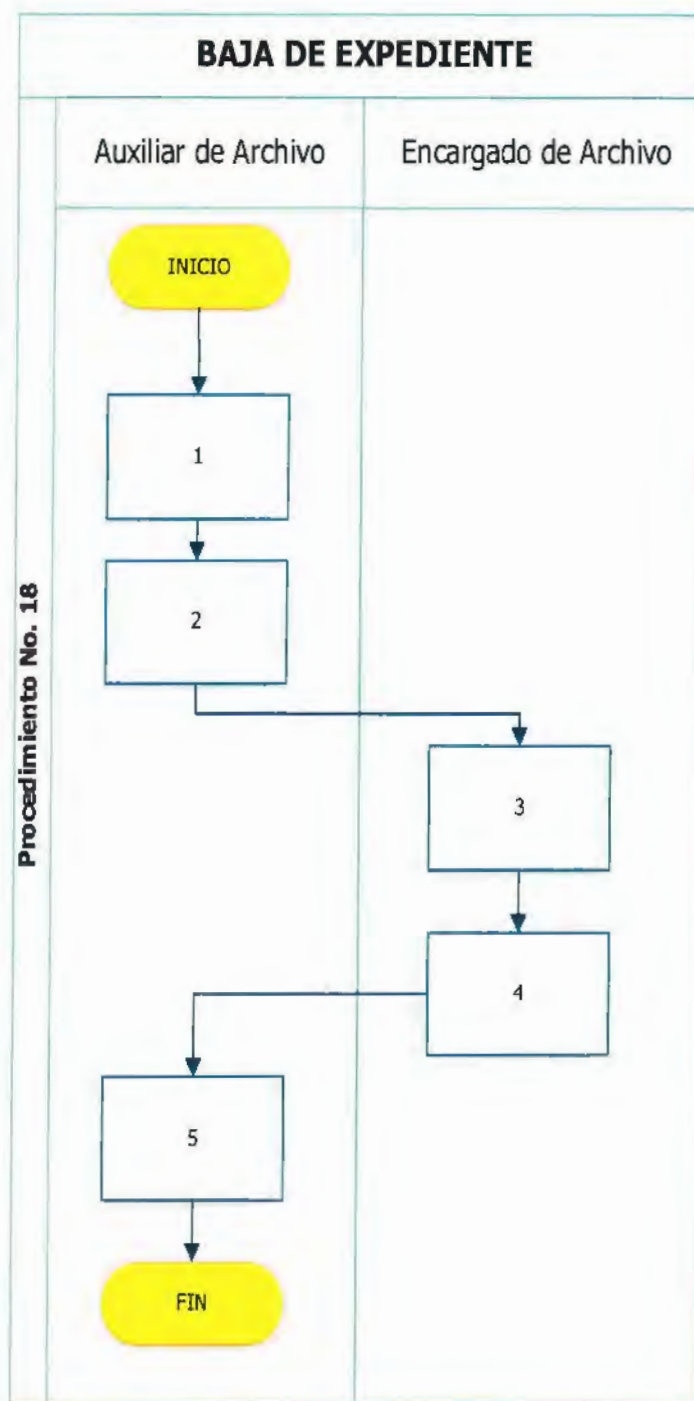
DIAGRAMA DE FLUJO



10.18 BAJA DE EXPEDIENTE

SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA		No.18
BAJA DE EXPEDIENTE		
Objetivo: Mediante el cumplimiento del procedimiento establecido en este proceso, mantener de forma actualizada y ordenada la documentación que se encuentra bajo la guarda de la unidad		
Normas específicas: - Decreto No. 27-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección I. Artículo 9 - Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 45		
Responsable: - Encargado de Archivo y Digitación - Auxiliar de Administrativo		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Auxiliar de Archivo	CUANDO EL NNA EGRESA DEL HOGAR Identifica el expediente para proceder a darle de baja
2	Auxiliar de Archivo	Lo traslada al Encargado de Archivo y Digitación
3	Encargado de Archivo	Descarga el expediente del sistema general y asigna código de pasivo
4	Encargado de Archivo	Entrega el expediente al Auxiliar de Archivo
5	Auxiliar de Archivo	Recibe, organiza, etiqueta, codifica y lo trasfiere al archivo de pasivos
		FIN

DIAGRAMA DE FLUJO

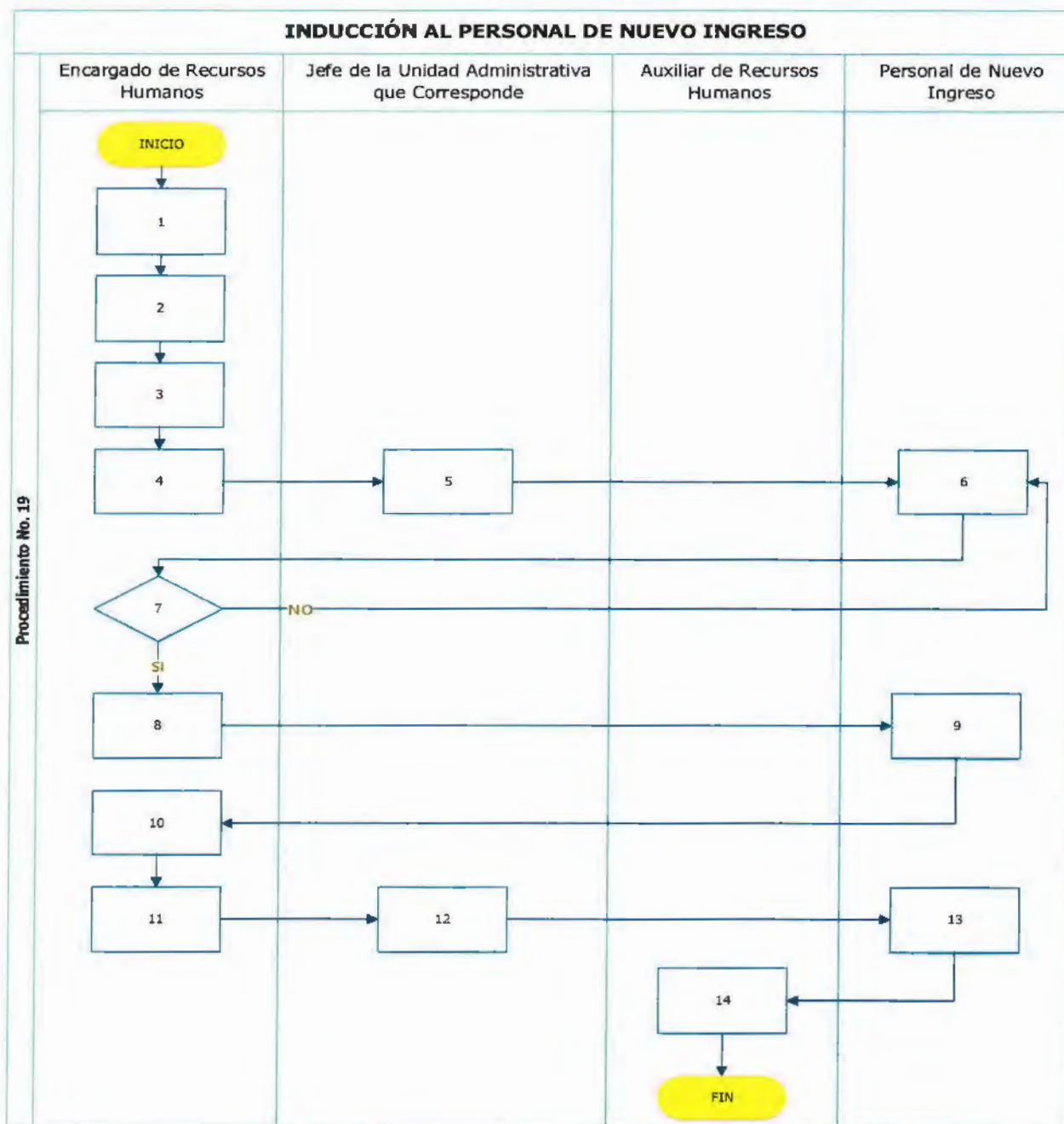


10.19 INDUCCIÓN AL PERSONAL DE NUEVO INGRESO

SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA		No.19
INDUCCIÓN AL PERSONAL DE NUEVO INGRESO		
Objetivo: Proporcionar al personal de nuevo ingreso la información general sobre la misión, visión, estructura organizacional, así como de las políticas y lineamientos internos de la Dirección		
Normas específicas: - Decreto No. 27-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección I. Artículo 9 - Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 45		
Responsable: - Encargado de Recursos Humanos - Jefe de unidad administrativa - Personal de nuevo ingreso		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Encargado de Recursos Humanos	Recibe notificación de la Dirección de Recursos Humanos de la SBS, sobre la contratación o traslado de personal
2	Encargado de Recursos Humanos	Integra el material que se entregará al personal de nuevo ingreso (acta de posesión de puesto, atribuciones del cargo, entre otras)
3	Encargado de Recursos Humanos	Ingresa la información en la base de datos
4	Encargado de Recursos Humanos	Notifica ingreso de personal (nombre y fecha) al jefe de la unidad administrativa que corresponda, según la contratación
5	Jefe de la unidad administrativa que corresponde	Prepara tarjeta interna de responsabilidad
6	Personal de nuevo ingreso	Presenta documento oficial que acredita su ingreso y curriculum vitae
7	Encargado de Recursos Humanos	Recibe documentos y verifica que todo esté en orden SI: Continúa paso No. 8 NO: Retorna paso No. 6
8	Encargado de Recursos Humanos	Entrega documento con las atribuciones correspondiente al cargo que desempeñará
9	Personal de nuevo ingreso	Recibe y lee los documentos

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

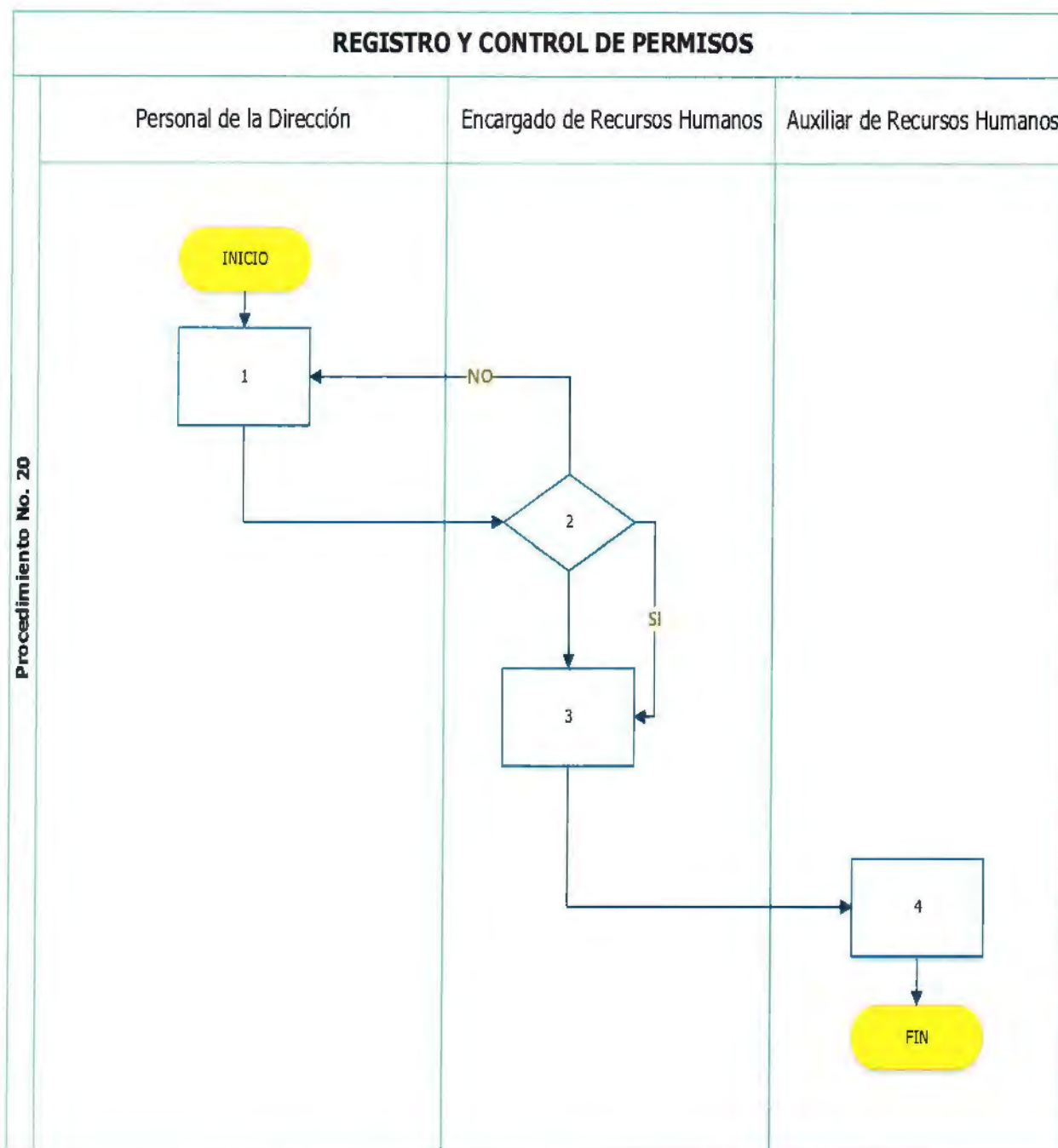
DIAGRAMA DE FLUJO



10.20 REGISTRO Y CONTROL DE PERMISOS

SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA		No.20
REGISTRO Y CONTROL DE PERMISOS		
Objetivo: Controlar los permisos de ausencia autorizados al personal en horario laboral, por comisiones o salidas oficiales o por permisos que por norma le correspondan		
Normas específicas: - Decreto No. 27-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección I. Artículo 9 - Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 45		
Responsable: - Encargado de Recursos Humanos - Personal de la Dirección		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Personal de la Dirección.	Llena formato de permiso de ausencia, solicita visto bueno del Jefe inmediato superior y lo presenta a la unidad de Recursos Humanos
2	Encargado de Recursos Humanos	Recibe formato de permiso de ausencia SI: Completa documentos, Continúa paso No.3 NO: Retorna paso No.1
3	Encargado de Recursos Humanos	Realiza registro en el Sistema de Control de permisos e incidencias
4	Auxiliar de Recursos Humanos	Integra formato en archivo correspondiente
		FIN

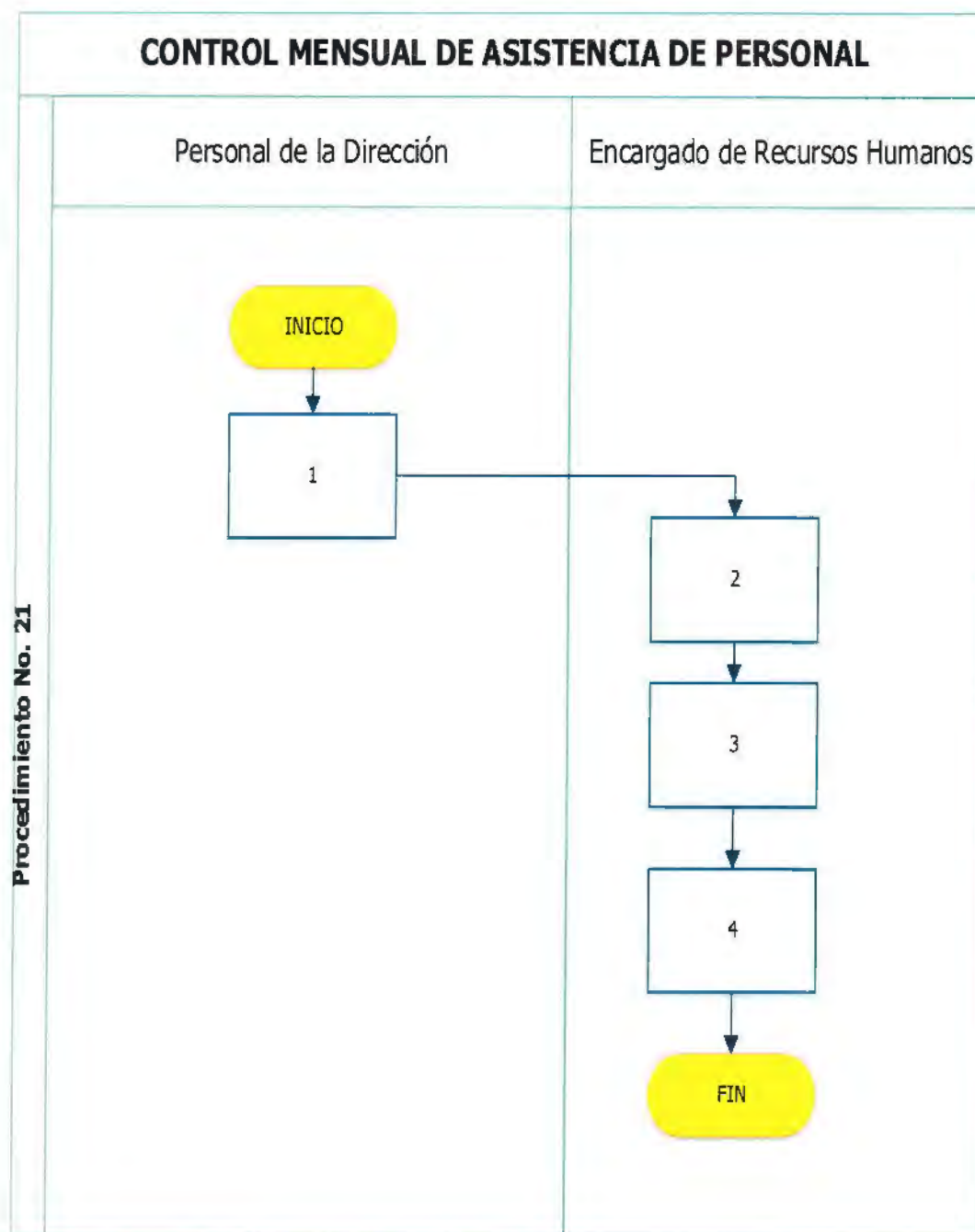
DIAGRAMA DE FLUJO



10.21 CONTROL MENSUAL DE ASISTENCIA DE PERSONAL

SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA		No.21
CONTROL MENSUAL DE ASISTENCIA DE PERSONAL		
Objetivo: Conocer las principales causas de inasistencia del personal que labora en el Hogar, para tomar las medidas correctivas en cada uno de los casos, ya sea por enfermedad, permisos, ingreso con retraso al inicio de la jornada laboral como en los períodos de descanso, entre otros.		
Normas específicas: - Decreto No. 27-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección I. Artículo 9 - Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 45		
Responsable: Encargado de Recursos Humanos		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Personal de la Dirección	Realiza registro diario de asistencia en el reloj biométrico/libro de asistencia, a lo largo de la jornada laboral o turno de trabajo
2	Encargado de Recursos Humanos	EL PRIMER DÍA HÁBIL DEL MES Descarga información acumulada del mes anterior, en el software informático del reloj biométrico
3	Encargado de Recursos Humanos	Obtiene la información y la traslada al sistema de la base de datos.
4	Encargado de Recursos Humanos	Verifica la información acumulada y determina que trabajadores hayan cumplido la política de asistencia
		FIN

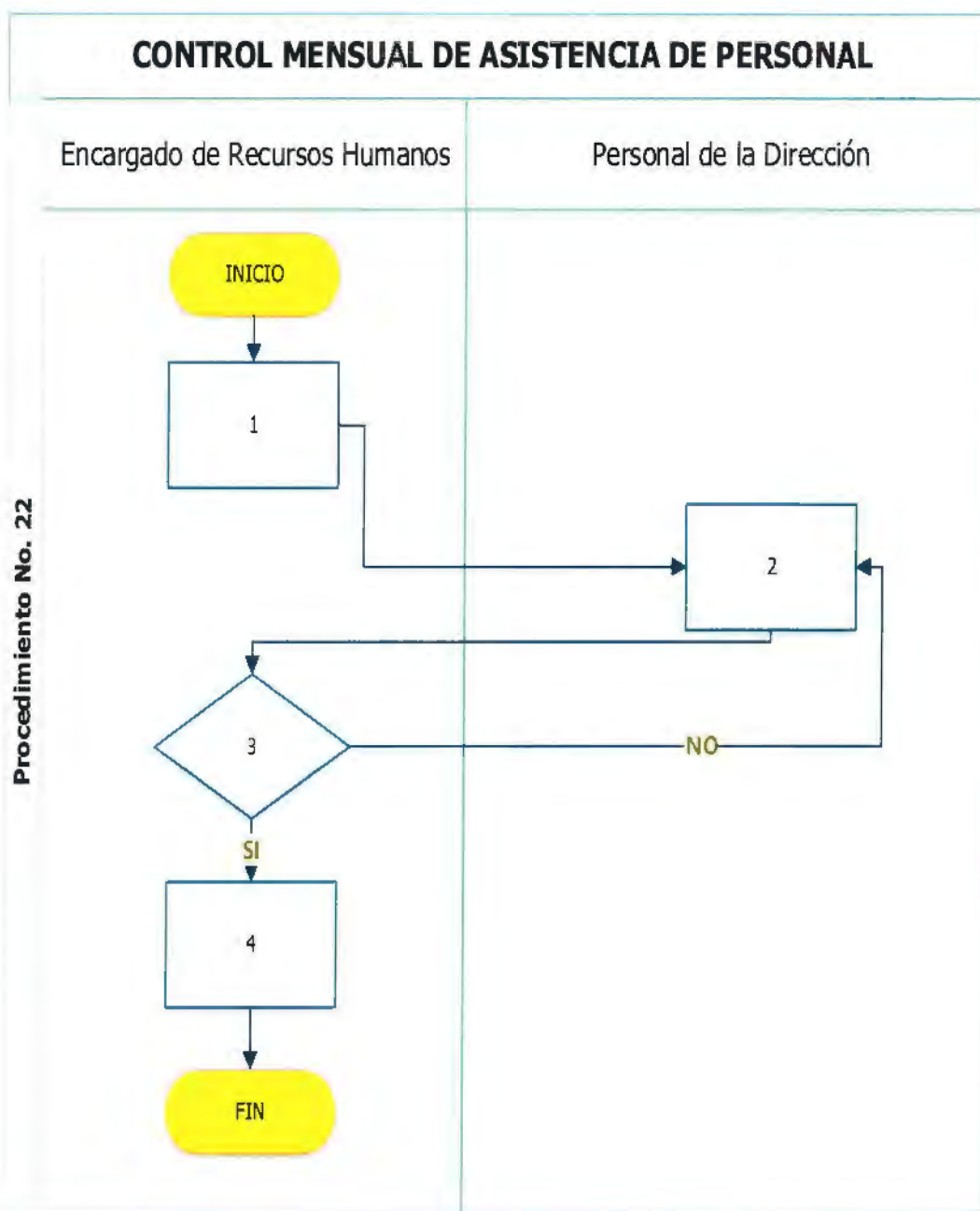
DIAGRAMA DE FLUJO



10.22 TRÁMITES EN EL IGSS

SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA		No.22
TRÁMITES EN EL IGSS		
Objetivo: Mediante el cumplimiento de este procedimiento, atender con eficiencia los derechos de los trabajadores		
Normas específicas: - Decreto No. 27-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección I. Artículo 9 - Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 45		
Responsable: - Encargado de Recursos Humanos - Personal de la Dirección - Dirección de Recursos Humanos de la SBS		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Encargado de Recursos Humanos	Entrega formulario al trabajador solicitante
2	Personal de la Dirección	Llena formulario y lo presenta ante el Encargado de Recursos Humanos
3	Encargado de Recursos Humanos	Recibe, revisa formulario y lo aprueba SI: completa documentos, continua paso No. 4 NO: Retorna paso No.2
4	Encargado de Recursos Humanos	TODO CORRECTO Y CON BASE EN EL FORMATO ENTREGADO POR EL INTERESADO Llena formulario dispuesto para el efecto, en el sistema de la página del IGSS y lo envía electrónicamente
		FIN

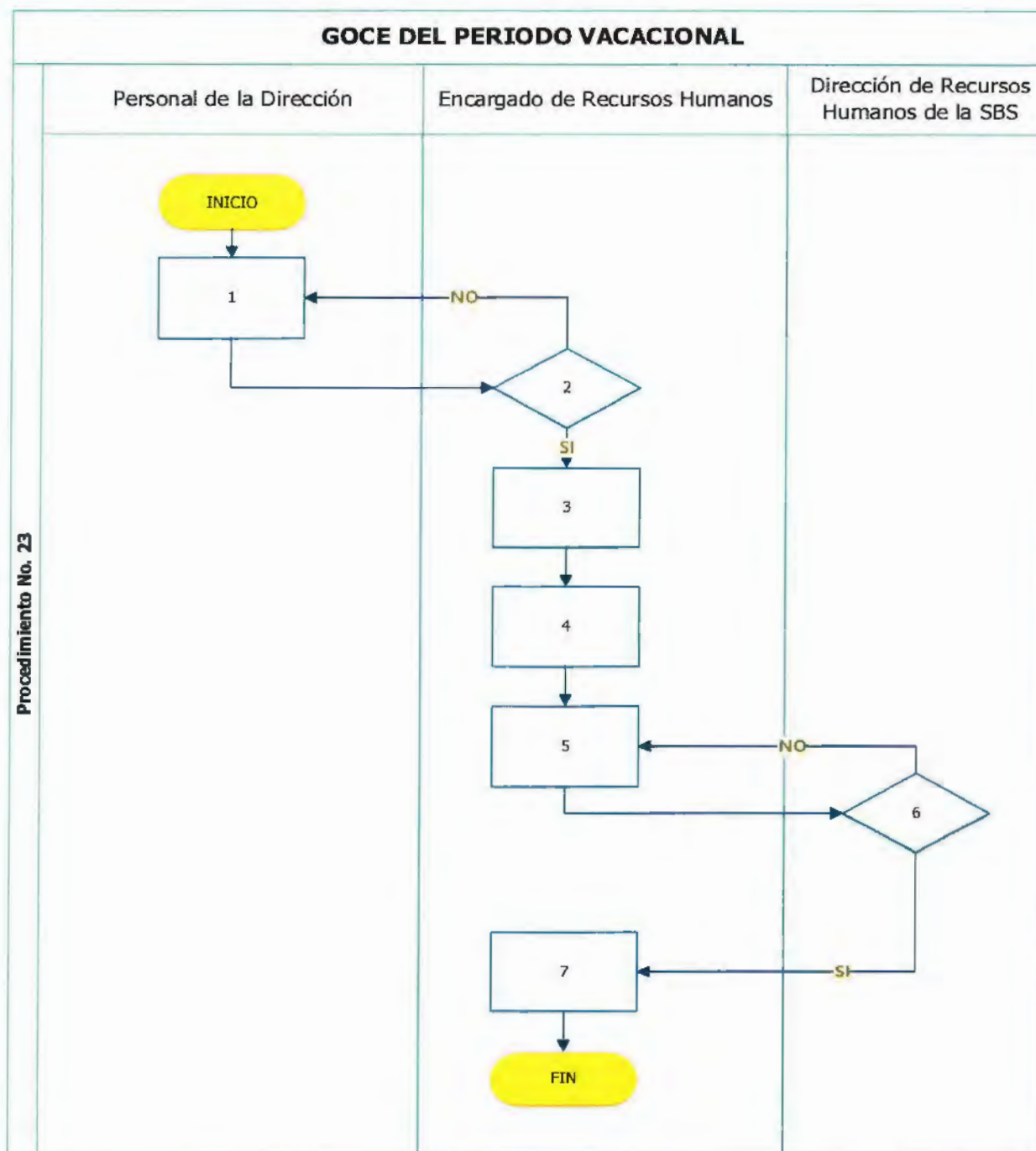
DIAGRAMA DE FLUJO



10.23 GOCE DEL PERIODO VACACIONAL

SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA		No.23
GOCE DEL PERIODO VACACIONAL		
Objetivo: Establecer las normas y el procedimiento a seguir para gestionar el disfrute del período vacacional del personal		
Normas específicas: - Decreto No. 27-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección I. Artículo 9 - Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 45 - LEY SOBRE DERECHO DE VACACIONES La información y documentación obtenida durante este proceso quedará sujeta al derecho de confidencialidad		
Responsable: - Personal del Hogar - Dirección de Recursos Humanos de la SBS		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Personal de la Dirección	CON UN MÍNIMO DE 15 DÍAS HÁBILES Entrega solicitud de goce de vacaciones, debidamente llenado y visado por el jefe inmediato superior
2	Encargado de Recursos Humanos	Recibe y revisa solicitud SI: Continúa paso No.3 NO: Retorna paso No.1
3	Encargado de Recursos Humanos	Alimenta la planilla de goce de vacaciones en el mes a que corresponda dicha solicitud
4	Encargado de Recursos Humanos	Actualiza expediente personal
5	Encargado de Recursos Humanos	Envía solicitud a la Dirección de Recursos Humanos de la SBS
6	Dirección de Recursos Humanos de la SBS	Recibe, revisa solicitud y aprueba SI: Solicitud está completa, continúa paso No.7 NO: Retorna paso No.5
7	Encargado de Recursos Humanos	ÚLTIMA SEMANA DE CADA MES Emite planilla de goce de vacaciones del mes siguiente
		FIN

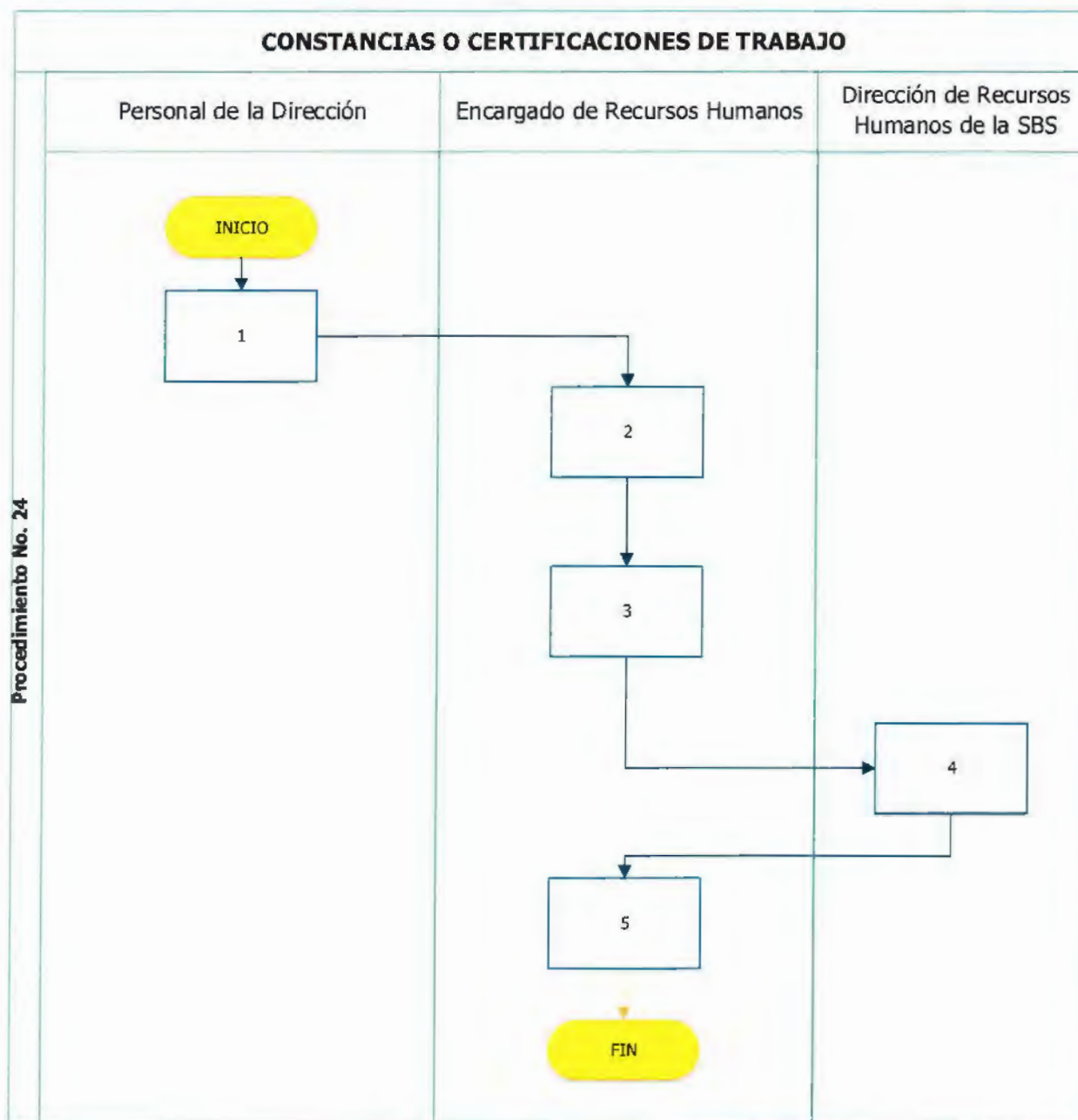
DIAGRAMA DE FLUJO



10.24 CONSTANCIAS O CERTIFICACIONES DE TRABAJO

SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA		No.24
CONSTANCIAS O CERTIFICACIONES DE TRABAJO		
Objetivo: Atender con diligencia derechos del trabajador		
Normas específicas: - Decreto No. 27-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección I. Artículo 9 - Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 45		
Responsable: - Encargado de Recursos Humanos - Dirección de Recursos Humanos de la SBS		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Personal de la Dirección	Solicita constancia o certificación de trabajo en formato establecido
2	Encargado de Recursos Humanos	Completo formato según registro de personal
3	Encargado de Recursos Humanos	Transfiere formato de solicitud, a la Dirección de Recursos Humanos de la SBS
4	Dirección de Recursos Humanos de la SBS	Extiende certificación de trabajo y envía a la unidad de Recursos Humanos
5	Encargado de Recursos Humanos	Recibe certificación, registra en base de datos y la entrega al personal interesado
		FIN

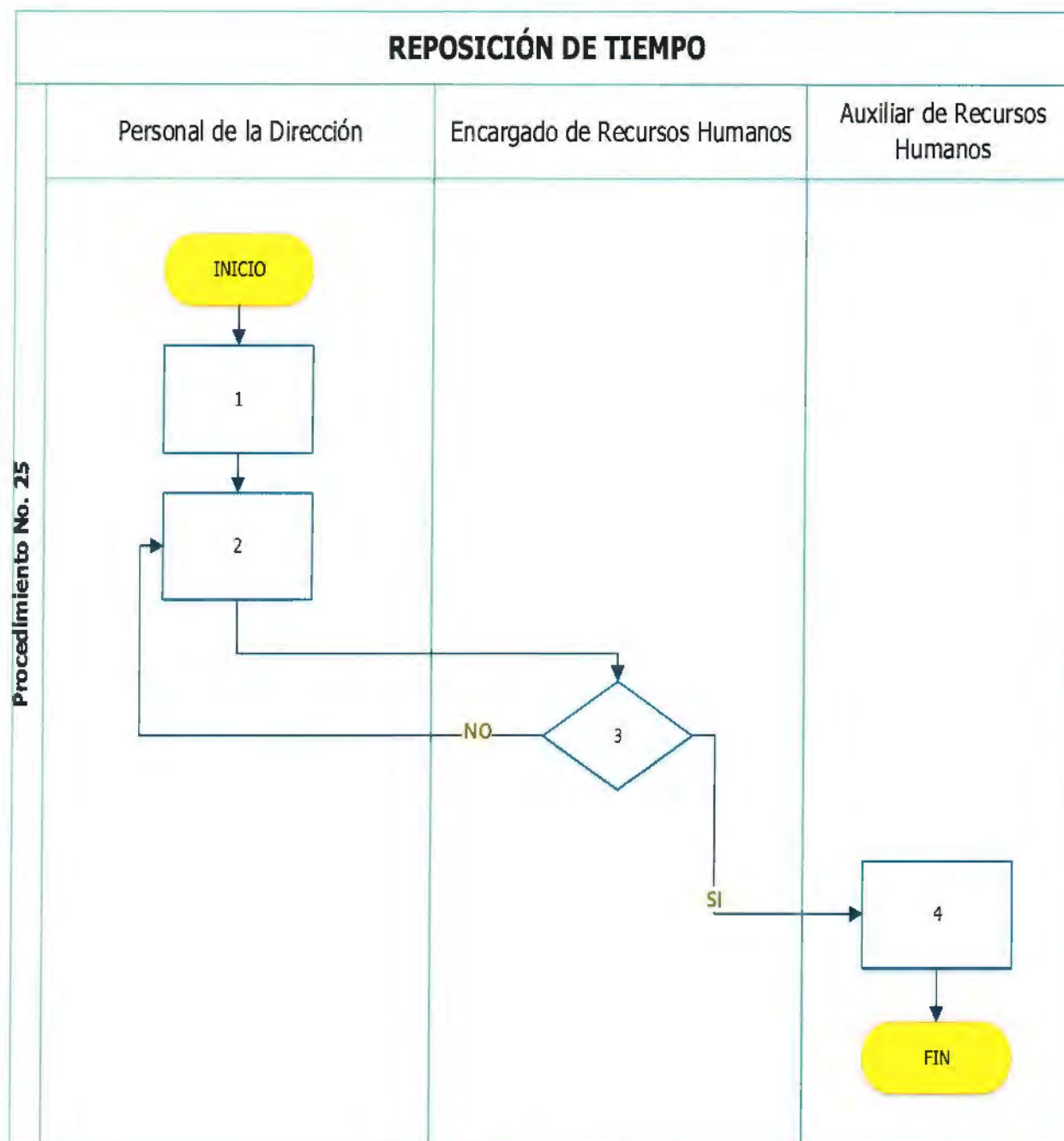
DIAGRAMA DE FLUJO



10.25 REPOSICIÓN DE TIEMPO

SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA		No.25
REPOSICIÓN DE TIEMPO		
Objetivo: Atender con diligencia derechos del trabajador		
Normas específicas: - Decreto No. 27-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección I. Artículo 9 - Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 45		
Responsable: - Personal de la Dirección - Encargado de Recursos Humanos		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Personal de la Dirección	Completo formato de reposición de tiempo y solicita visado del jefe inmediato superior
2	Personal de la Dirección	Entrega formato a la unidad de Recursos Humanos
3	Encargado de Recursos Humanos	Recibe y revisa formato SI: continua paso No.4 NO: Retorna paso No.2
4	Auxiliar de Recursos Humanos	Archiva formato
		FIN

DIAGRAMA DE FLUJO

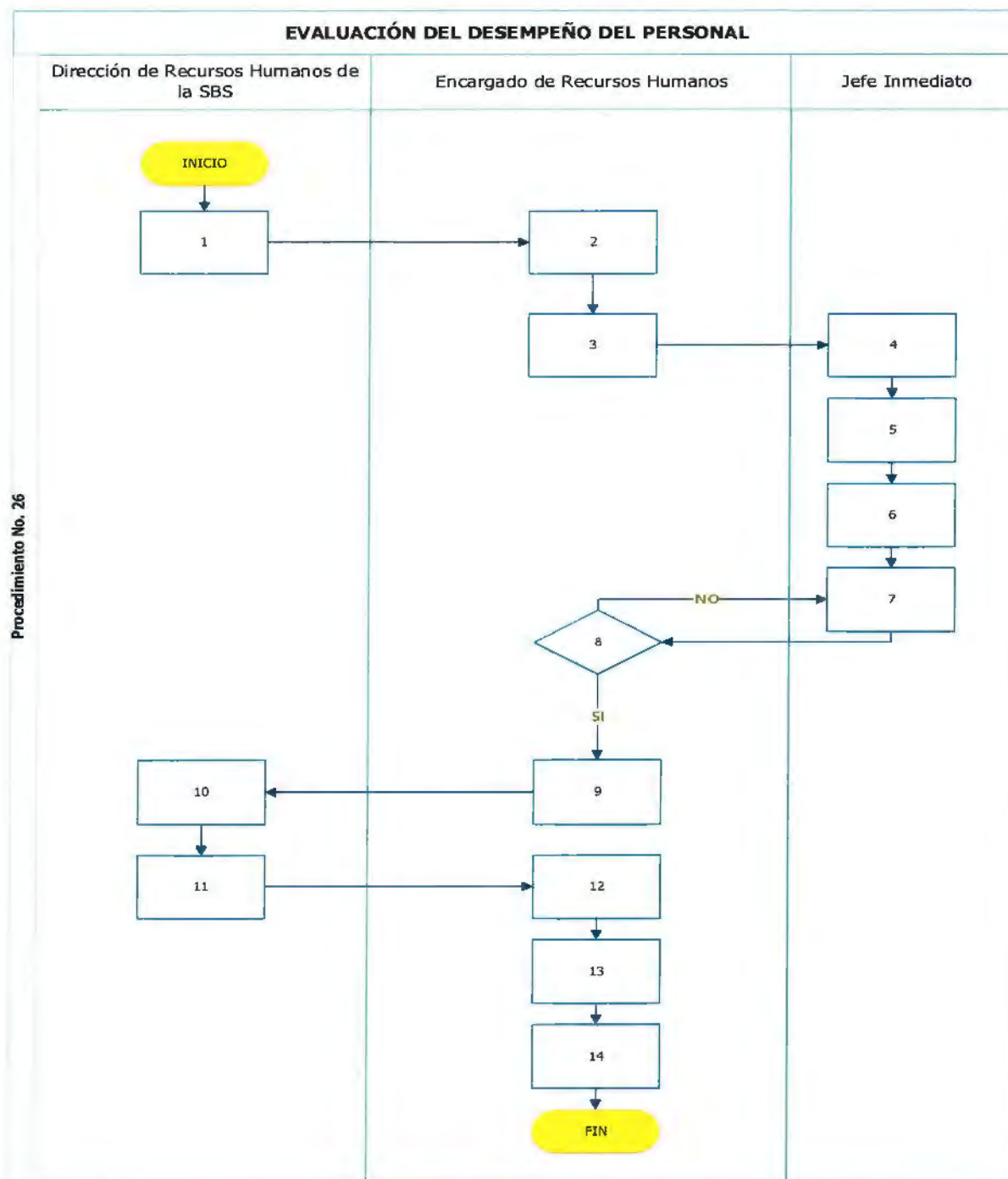


10.26 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL

SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA		No.26
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL		
Objetivo: Evaluar el desempeño del personal de acuerdo a objetivos particulares establecidos, con el fin de detectar mejoras de las competencias y habilidades del personal		
Normas específicas: - Decreto No. 27-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección I. Artículo 9 - Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 45		
Responsable: Jefe Inmediato (Director, Jefe de Departamento, Encargado de cada unidad administrativa, Coordinador de Área Técnica)		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Dirección de Recursos Humanos de la SBS	Elabora y remite memorándum comunicando las fechas para la recepción de la evaluación de Desempeño Individual
2	Encargado de Recursos Humanos	Recibe memorándum de solicitud de Evaluación de Desempeño y Eficiencia del Personal y firma en señal de conformidad
3	Encargado de Recursos Humanos	Remite a todas las unidades administrativas Memorándum de Solicitud de Evaluación
4	Jefe Inmediato	Aplica instrumento de evaluación al personal bajo su cargo
5	Jefe Inmediato	Revisa conjunta e individualmente con el personal a su cargo los resultados de la evaluación
6	Jefe Inmediato	Firman el evaluado y el evaluador
7	Jefe Inmediato	Remite los Instrumentos de evaluación a la unidad de Recursos Humanos, a través de oficio, en las fecha establecida
8	Encargado de Recursos Humanos	Recibe oficio y evaluaciones del personal SI: Continúa paso No.9 NO: Retorna paso No.7
9	Encargado de Recursos Humanos	Remite a la Dirección de Recursos Humanos de la SBS, informe para su estudio y resolución

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

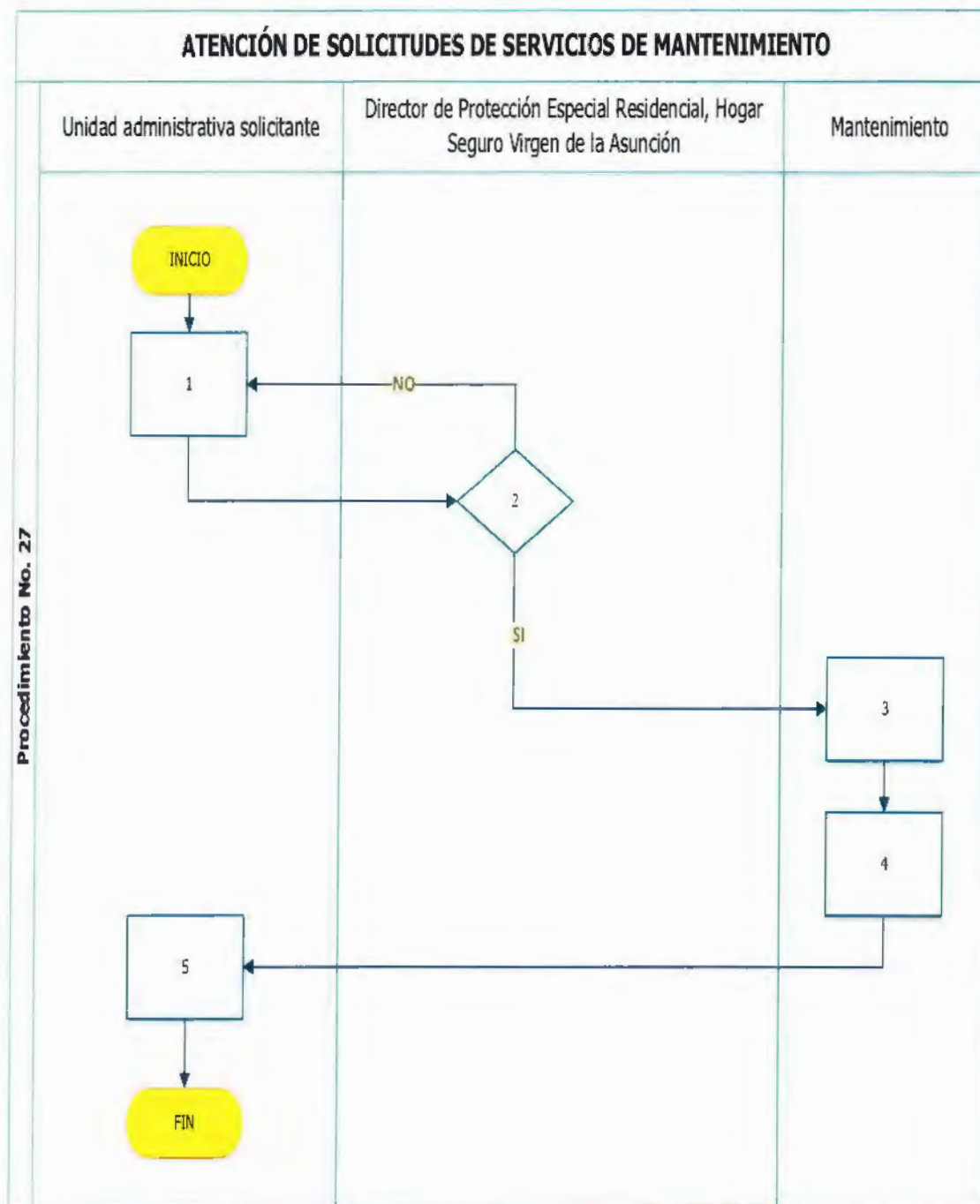
DIAGRAMA DE FLUJO



10.27 ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA		No.27
ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO		
Objetivo: Mediante el cumplimiento de este procedimiento, proporcionar un servicio eficiente de mantenimiento a las distintas residencias y áreas de la Dirección		
Normas específicas: - Decreto No. 27-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección I. Artículo 9 - Acuerdo Gubernativo 101-2015. Artículo 45		
Responsable: - Dirección - Personal de Mantenimiento - Unidad administrativa solicitante(Jefe de Departamento/Administrador de Residencia)		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Unidad administrativa solicitante	Presenta solicitud de mantenimiento ante la Dirección
2	Director de Protección Especial Residencial, Hogar Seguro Virgen de la Asunción.	Recibe, revisa y evalúa solicitud SI: Autoriza, Continúa paso No.3 NO: Retorna paso No.1
3	Mantenimiento	Da atención según lo solicitado
4	Mantenimiento	Llena formato de servicio de mantenimiento de acuerdo a las actividades y servicio realizado
5	Unidad administrativa solicitante	Firma de conformidad, por el servicio recibido
		FIN

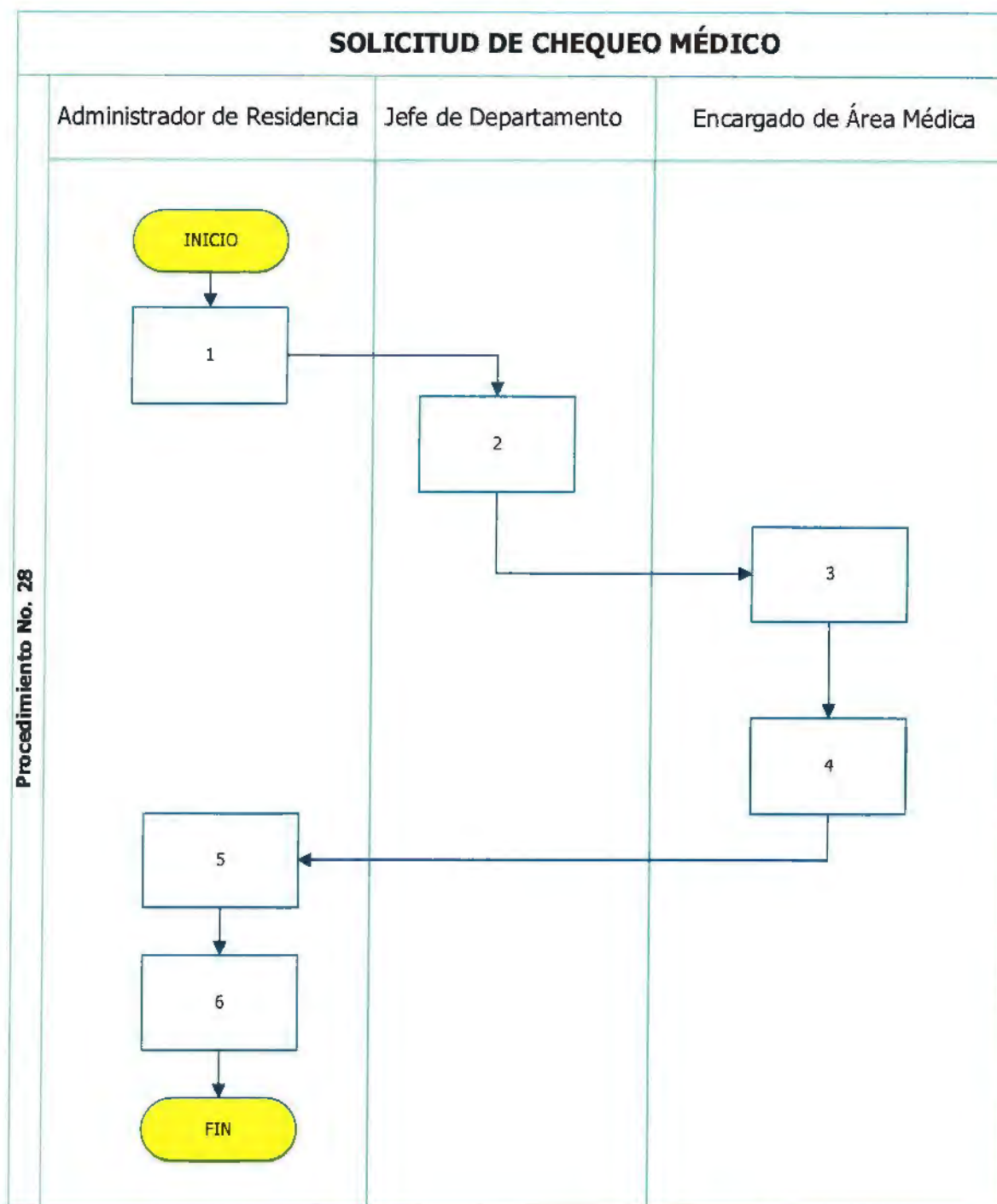
DIAGRAMA DE FLUJO



10.28 SOLICITUD DE CHEQUEO MÉDICO

SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA		No.28
SOLICITUD DE CHEQUEO MÉDICO		
Objetivo: Realizar visita y evaluación médica al NNA, brindado un informe del estado de salud del mismo		
Normas específicas: - Decreto No. 27-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección I. - Acuerdo Gubernativo 101-2015.		
Responsable: Encargado de Área Médica		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Administrador de Residencia	Solicita al Jefe del Departamento la Visita del Encargado del Área Médica para realizar una evaluación médica al NNA
2	Jefe de Departamento	Solicita al Encargado de área medica una visita a la residencia
3	Encargado de Área Médica	Realiza visita a la residencia y evalúa al NNA
4	Encargado de Área Médica	Elabora informe y entrega al administrador de Residencia
5	Administrador de Residencia	Revisa la evaluación médica. Realiza gestión para de evaluación de exámenes médicos.
6	Administrador de Residencia	Archiva la evaluación médica
		FIN

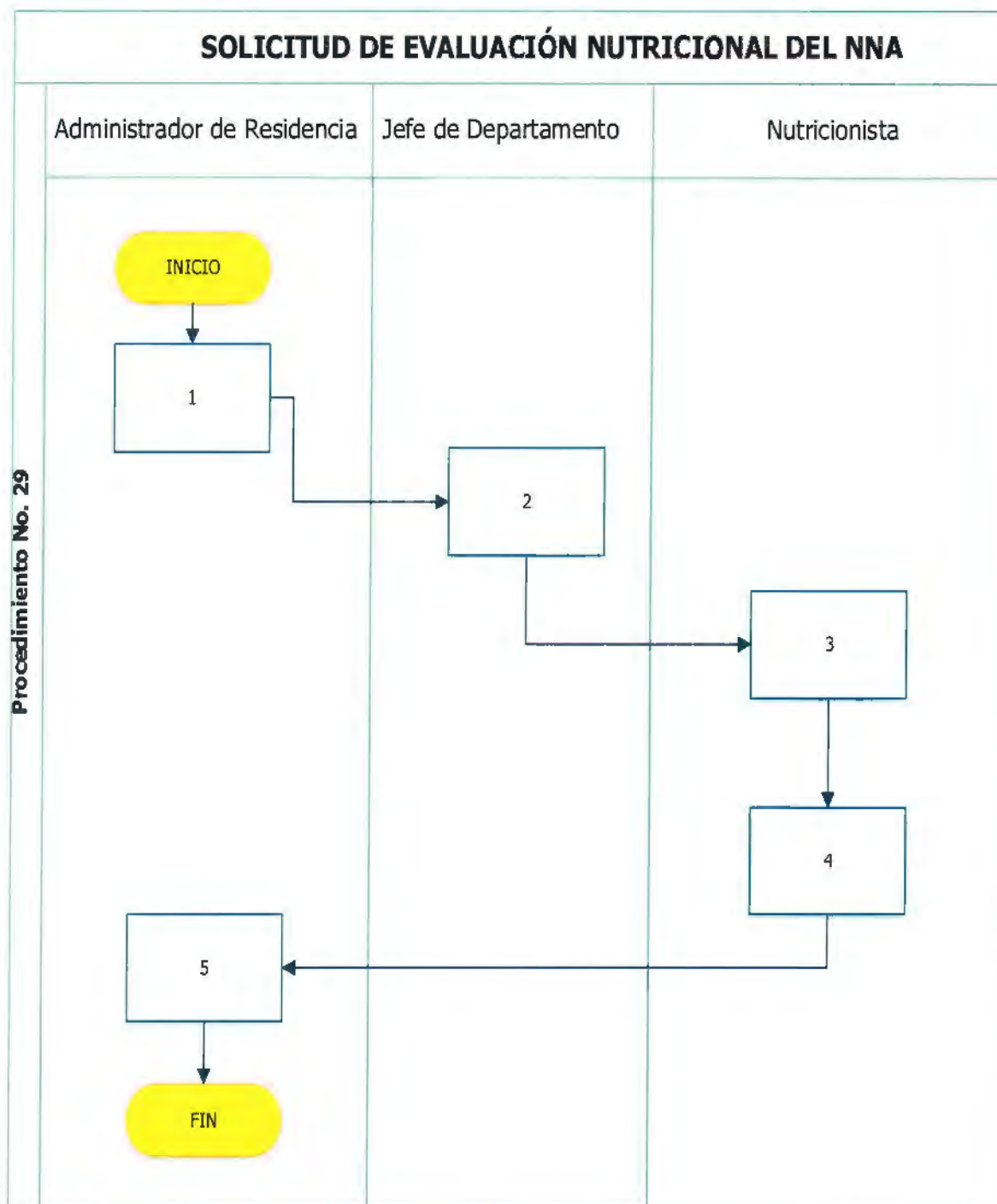
DIAGRAMA DE FLUJO



10.29 SOLICITUD DE EVALUACIÓN NUTRICIONAL DEL NNA

SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA		No.29
SOLICITUD DE EVALUACIÓN NUTRICIONAL DEL NNA		
Objetivo: Realizar visita y evaluación nutricional al NNA.		
Normas específicas: - Decreto No. 27-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección I. - Acuerdo Gubernativo 101-2015.		
Responsable: Nutricionista		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Administrador de Residencia	Solicita al Jefe del Departamento la Visita mensual del Nutricionista para realizar una evaluación a los NNA
2	Jefe de Departamento	Solicita al Nutricionista una visita a la residencia para realizar la evaluación mensual a los NNA
3	Nutricionista	Colocan los datos de las niñas y niños que fueron evaluados en el formato elaborado por la Nutricionista
4	Nutricionista	Elabora informe sobre los casos de desnutrición u obesidad, así como el plan de recuperación nutricional que se llevará a cabo en cada caso. Entrega al administrador de Residencia
5	Administrador de Residencia	Revisa la evaluación Nutricional y archiva
		FIN

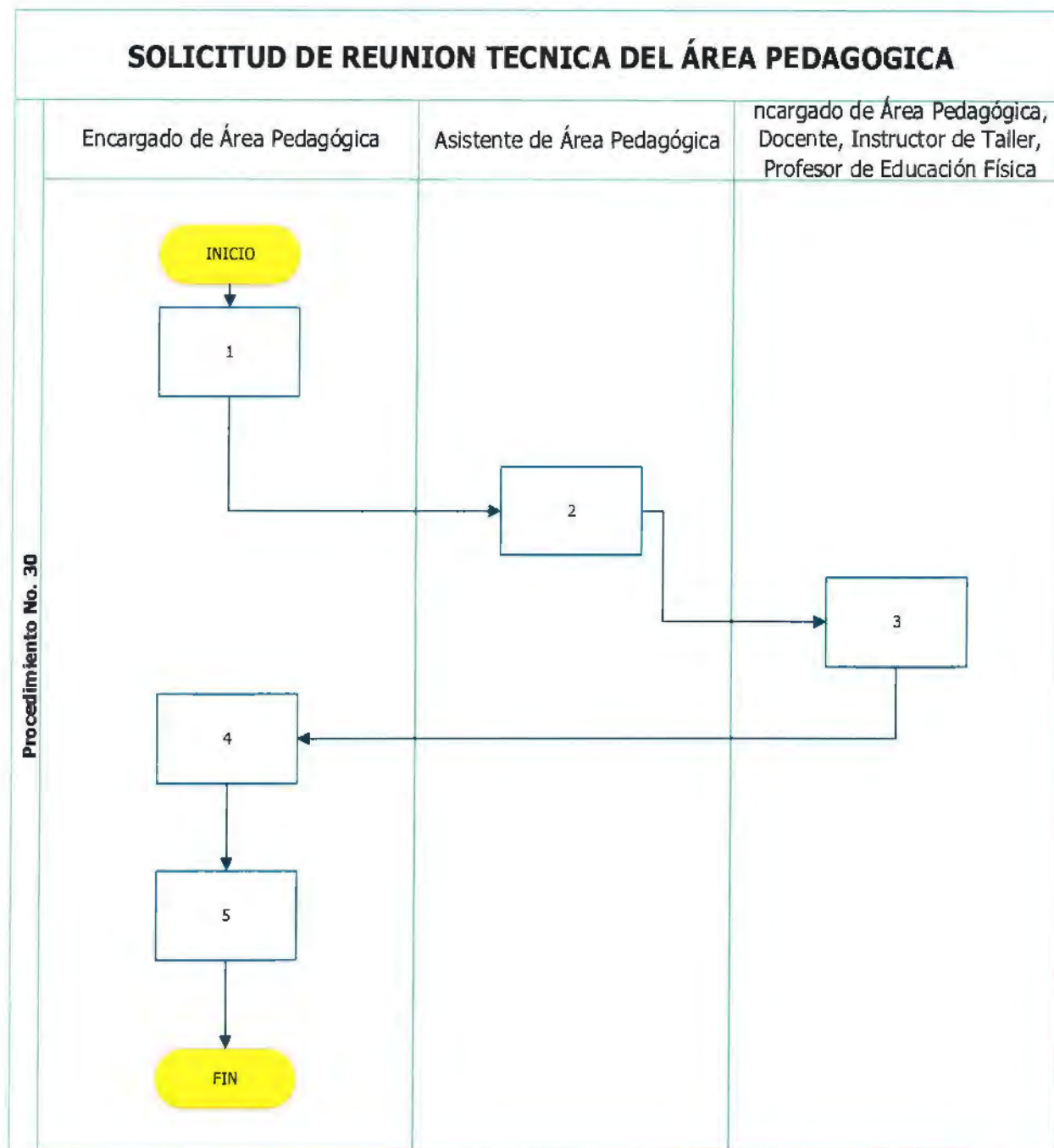
DIAGRAMA DE FLUJO



10.30 SOLICITUD DE REUNION TECNICA DEL ÁREA PEDAGOGICA

SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA		No.30
SOLICITUD DE REUNION TECNICA DEL ÁREA PEDAGOGICA		
Objetivo: Realizar reunión técnica con el equipo del área pedagógica para verificar las metas y los alcances obtenidos con los NNA		
Normas específicas: - Decreto No. 27-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección I. - Acuerdo Gubernativo 101-2015.		
Responsable: Encargado de Área Pedagógica		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Encargado de Área Pedagógica	Solicita una reunión de carácter técnico con el equipo pedagógico.
2	Asistente de Área Pedagógica	Envía un oficio a Docente, Instructor de Taller y Profesor de Educación Física en el cual informa la fecha de la reunión.
3	Encargado de Área Pedagógica, Docente, Instructor de Taller, Profesor de Educación Física	Realizan reunión en la cual establecen los alcances y metas obtenidas con los NNA.
4	Encargado de Área Pedagógica	Realiza informe de la reunión y envía al Director de Protección Especial Residencial Hogar Seguro Virgen de la Asunción.
5	Encargado de Área Pedagógica	Archiva informe mensual
		FIN

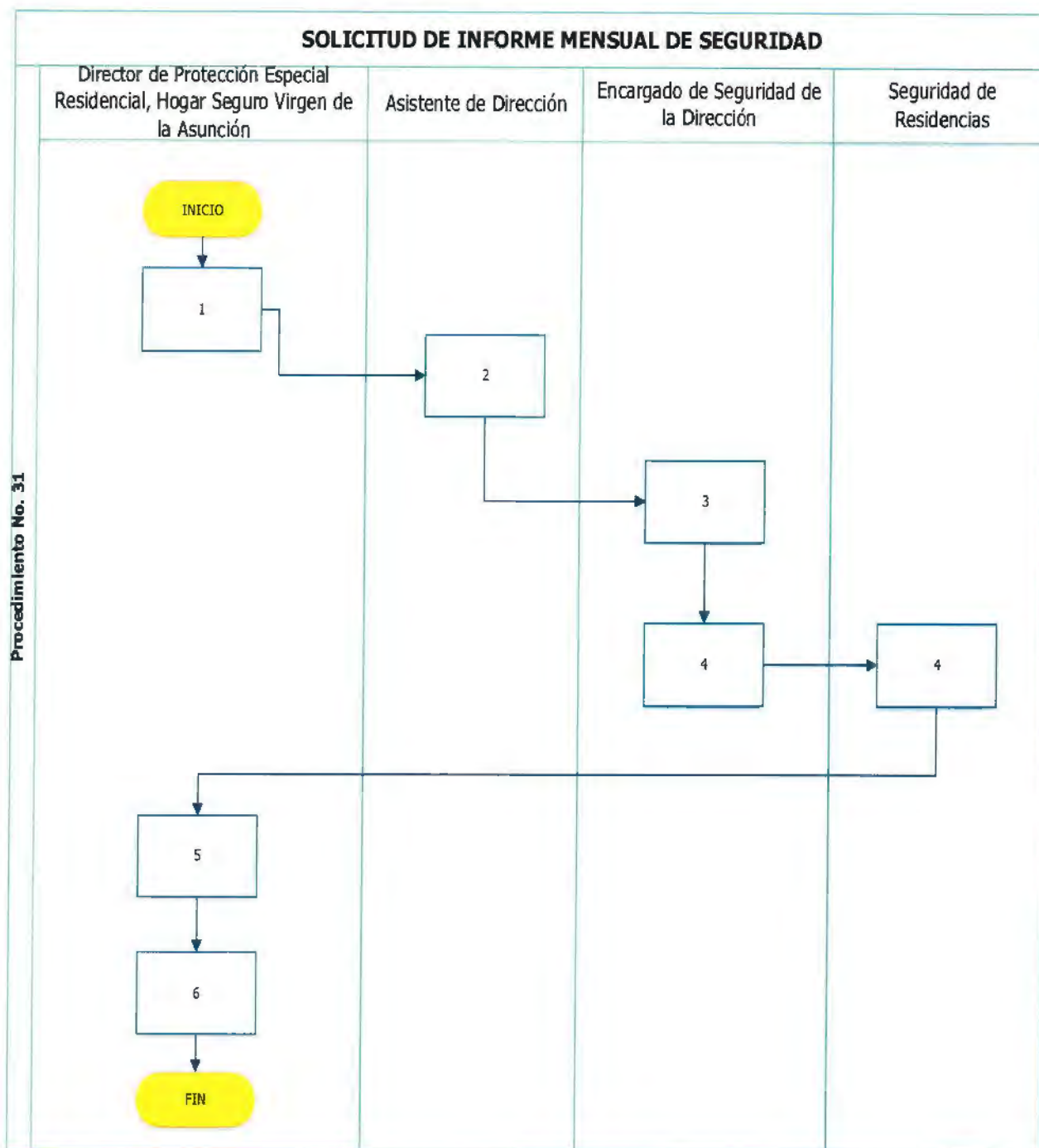
DIAGRAMA DE FLUJO



10.31 SOLICITUD DE INFORME MENSUAL DE SEGURIDAD

SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA		NO.31
SOLICITUD DE INFORME MENSUAL DE SEGURIDAD		
Objetivo: Realizar informe mensual respecto a la seguridad en las residencias.		
Normas específicas: - Decreto No. 27-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. Sección I. - Acuerdo Gubernativo 101-2015.		
Responsable: Encargado de Seguridad de la Dirección		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Director de Protección Especial Residencial, Hogar Seguro Virgen de la Asunción	Solicita informe mensual al Encargo de Seguridad de la Dirección.
2	Asistente de Dirección	Realiza oficio solicitando al encargado de Seguridad un informe del control de seguridad de las residencias.
3	Encargado de Seguridad de la Dirección	Recibe el oficio. Gestiona visitas a las residencias con el apoyo de la Seguridad de Residencias
4	Encargado de Seguridad de la Dirección y Seguridad de Residencias	Obtiene información relevante en relación a la seguridad de las residencias.
5	Encargado de Seguridad de la Dirección	Elabora informe y envía al Director de Protección Especial Residencial, Hogar Seguro Virgen de la Asunción.
6	Encargado de Seguridad de la Dirección	Archiva informe mensual
		FIN

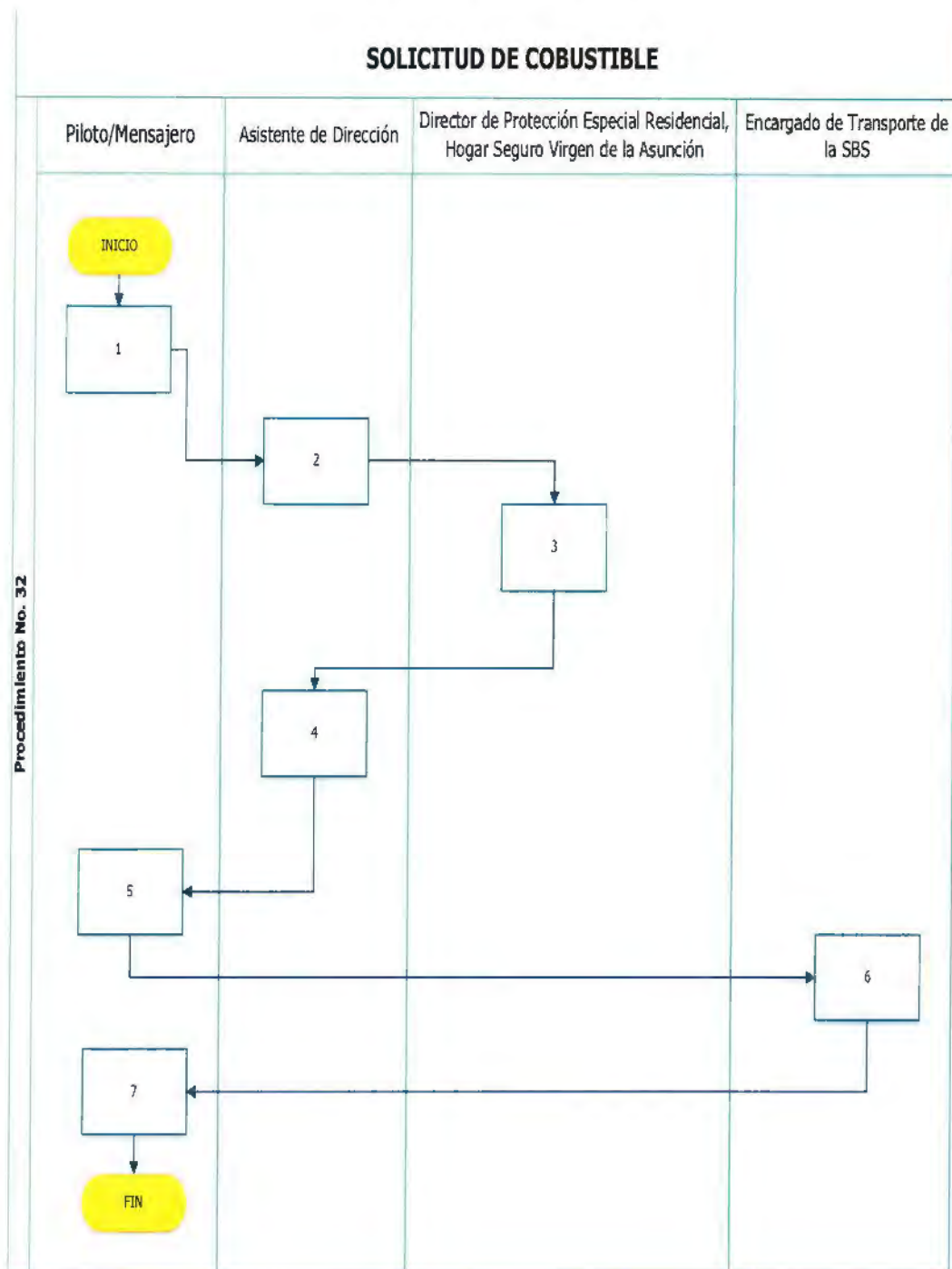
DIAGRAMA DE FLUJO



10.32 SOLICITUD DE COBUSTIBLE

SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA		No.32
SOLICITUD DE COBUSTIBLE		
Objetivo: Solicitar combustible para el vehículo de la Subsecretaría de Protección y Acogimiento a la Niñez y Adolescencia.		
Normas específicas: • Acuerdo Gubernativo 101-2015.		
Responsable: • Piloto • Mensajero		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Piloto/Mensajero	Realiza solicitud para gestionar cupones de combustible
2	Asistente de Dirección	Elabora el formulario de solicitud de combustible
3	Director de Protección Especial Residencial, Hogar Seguro Virgen de la Asunción	Firma de autorizando la solicitud de combustible
4	Asistente de Dirección	Entrega la solicitud de combustible al Piloto/Mensajero para trámite de entrega de cupones.
5	Piloto/Mensajero	Traslada la solicitud al Departamento de Servicios Generales y Transportes de la SBS
6	Encargado de Transporte de la SBS	Realiza el control de la documentación y brinda los cupones de combustibles a los solicitantes.
7	Piloto/Mensajero	Recibe cupones de combustible ante el Departamento de Servicios Generales y Transportes de la SBS
		FIN

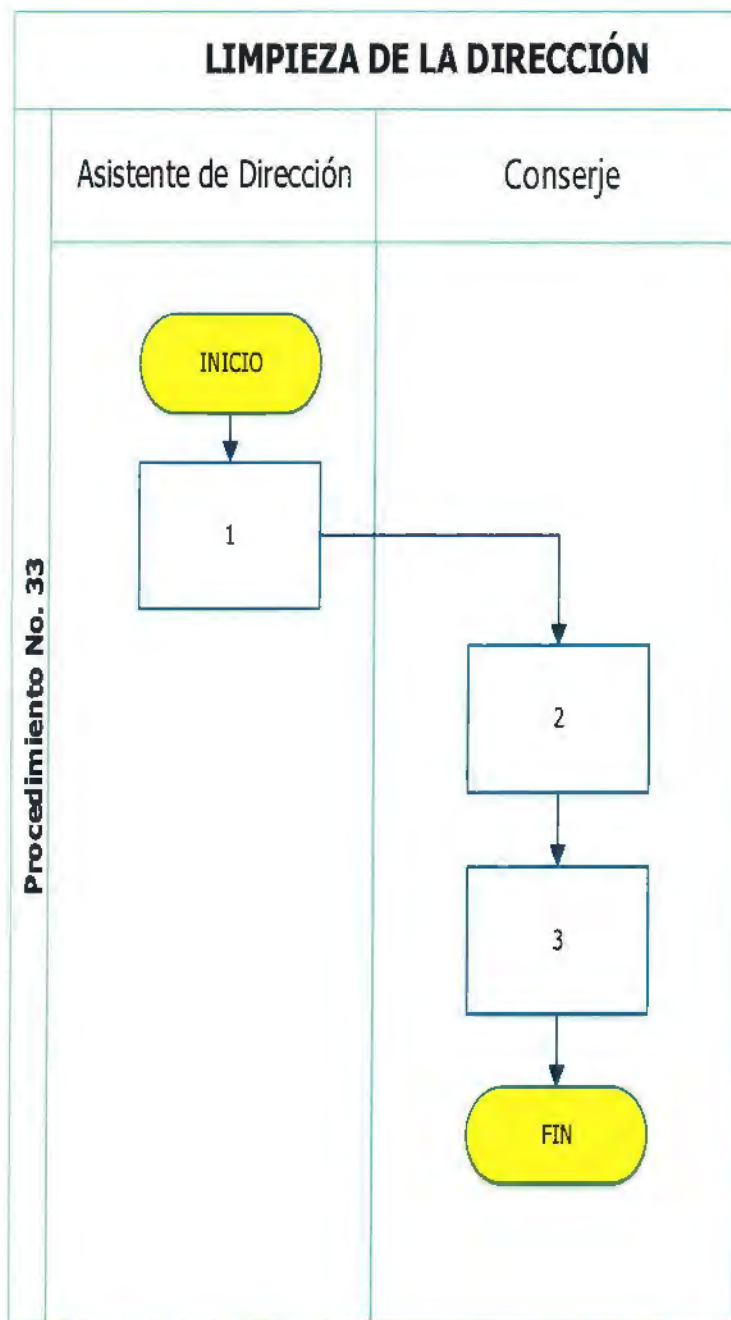
DIAGRAMA DE FLUJO



10.33 LIMPIEZA DE LA DIRECCION

SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA		No.33
LIMPIEZA DE LA DIRECCION		
Objetivo: Realizar la limpieza de la unidad de la dirección de Protección Especial Residencial, Hogar Seguro Virgen de la Asunción.		
Normas específicas: • Acuerdo Gubernativo 101-2015.		
Responsable: • Conserje		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Asistente de Dirección	Solicita al Conserje la limpieza de todas las áreas de la Dirección
2	Conserje	Recibe indicaciones de limpieza
3	Conserje	Realiza limpieza en las áreas que se le han indicado
		FIN

DIAGRAMA DE FLUJO



11. GLOSARIO DE SIGLAS

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

12. VALIDACIÓN DE INFORMACIÓN Y VERIFICACIÓN

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

Por este medio, en calidad de Subsecretario de Protección y Acogimiento a la Niñez y Adolescencia, manifiesto que he revisado la información contenida en el Manual de Normas y Procedimientos, por lo que **CERTIFICO** que efectivamente todo su contenido y procedimientos de actuación y demás elementos abordados en el mismo, efectivamente, corresponden a la naturaleza y quehacer propias de esta Dirección, por lo que se traslada al Secretario de Bienestar Social, para los efectos correspondientes.



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

Guatemala noviembre de 2020