

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN NO
RESIDENCIAL -CASA JOVEN-



2021

ACUERDO DS No. 108-2021
Guatemala, 12 de julio de 2021

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:

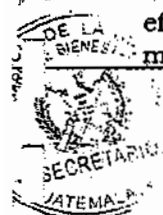
Que se han actualizados los **MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES, Y DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN NO RESIDENCIAL -CASA JOVEN- DE LA SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA**; estos surgen con el objetivo de dotar de los instrumentos administrativos que guíen el trabajo del personal encargado, describiendo las actividades y funciones para el cumplimiento de lo establecido en la legislación vigente. El primero de ellos surge con el objetivo de contar con un Manual de Organización y Funciones, que cuente con Descriptor y Perfil de Puestos actualizado que le permita utilizarlo como guía en la ejecución de sus labores, en la delimitación de responsabilidades; y el segundo de igual manera surge con el objetivo de proporcionar lineamientos técnicos y administrativos uniformes, de manera ordenada que regulen los procedimientos administrativos, de conformidad con las funciones asignadas a la Dirección de Atención no Residencial -Casa Joven-.

CONSIDERANDO:

Que como parte del procedimiento de actualización del manual relacionado, este fue elaborado y revisado, bajo la estricta responsabilidad del personal designado para el efecto y debidamente aprobado en su contenido, estructuración, estilo y redacción mediante la elaboración, revisión, y autorización emitida por el Departamento de Atención

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

www.sbs.gob.gt Síguenos en:      



No Residencial -Casa Joven-, la Dirección de Protección Especial y Atención no Residencial y la Subsecretaría de de Protección y Acogimiento a la Niñez y Adolescencia 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 ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES, Y DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN NO RESIDENCIAL -CASA JOVEN- A CARGO DE LA DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN ESPECIAL Y ATENCIÓN NO RESIDENCIAL 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 detalla a continuación: **MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**, el cual consta de cuarenta y cinco (45) hojas, sin incluir la carátula; **MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS**, el cual consta de setenta y cinco (75) hojas, sin incluir la carátula

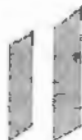
Artículo 2º. El presente Acuerdo deja sin efecto el Acuerdo DS No. 257-2019, de fecha 14 de octubre del 2019 que aprobó los Manuales de Organización y Funciones; y de Normas y Procedimientos del Departamento de Atención No Residencial -Casa Joven- de la Dirección de Protección Especial Y Atención No Residencial de la Subsecretaría De Protección Y Acogimiento a la Niñez y Adolescencia de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República

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 GIAMMAYETI

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

La infrascrita Asistente de la Dirección de Asesoría Jurídica de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República, **CERTIFICA:** que las dos (2) hojas que anteceden son copia fiel de su original y que reproducen el Acuerdo DS Numero ciento ocho guion dos mil veintiuno (108-2021) de fecha doce (12) de julio del dos mil veintiuno (2021), y a solicitud de la persona interesada, se extiende, firma y sella la presente en la ciudad de Guatemala a catorce (14) días del mes de julio del año dos mil veintiuno (2021).



Diana Sofia Sierra González
Asistente
Dirección de Asesoría Jurídica



	Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
Nombre:	Licda. Blanca Eluvia Benavidez Yanes	M.A. Anaeli Del Rosario Torres Peralta	Ph. D. Carlos Humberto Gómez Narciso
Puesto funcional que ocupa:	Jefa en Funciones Departamento de Atención no Residencial Casa Joven	Directora Dirección de Protección Especial y Atención no Residencial	Subsecretario Subsecretaría de Protección y Acogimiento a la Niñez y Adolescencia
Fecha:	14/06/2021	21/06/2021	30/06/2021
Firma:			

DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN NO RESIDENCIAL CASA JOVEN

8 avenida 21-39 zona 11 colonia mariscal

Teléfono: 2414-3535

Guatemala, junio de 2021

ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN.....	4
2. OBJETIVOS DEL MANUAL.....	5
3. CAMPO DE APLICACIÓN DEL MANUAL.....	5
4. ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN NO RESIDENCIAL CASA JOVEN.....	6
5. BASE LEGAL DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN NO RESIDENCIAL CASA JOVEN.....	7
6. MISIÓN Y VISIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN NO RESIDENCIAL CASA JOVEN.....	8
7. OBJETIVOS DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN NO RESIDENCIAL CASA JOVEN.....	9
8. FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN NO RESIDENCIAL CASA JOVEN.....	10
9. USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN NO RESIDENCIAL CASA JOVEN.....	11
10. COMPENDIO DE PROCEDIMIENTOS.....	12
10.1 Registro de Beneficiarios	12
10.2 Impresión Clínica (Psicología)	14
10.3 Inscripción de beneficiarios a los servicios.	16
10.4 Junta Técnica	18
10.5 Terapia Individual.....	20
10.6 Terapia Familiar	23
10.7 Terapia Grupal	26
10.8 Terapia de Pareja	28
10.9 Consejería Individual	30
10.10 Estudio Socioeconómico	32
10.11 Visita Domiciliaria	34
10.12 Orientación de casos específicos en temas de Salud	36
10.13 Orientación de casos específicos en temas Jurídicos y Legales.....	38
10.14 Orientación de Casos Específicos en Temas Educativos.....	40
10.15 Orientación de Casos Específicos en Temas Laborales.....	42
10.16 Educación Extraescolar	44
10.17 Monitoreo Educativo	47
10.18 Talleres Psico-Socioeducativos.....	49
10.19 Escuela para Padres (Educando en Familia)	51
10.20 Servicio Cívico Social.....	53
10.21 Escuela de Vacaciones	59
10.22 Pago de Estipendio de Servicio Cívico Social.....	62
10.23 Pago de Arrendamientos	64

10.24	Reunión Técnica de Encargados de Casa Joven.....	66
10.25	Procesos Administrativos de la Jefatura del Departamento de Atención no Residencial Casa Joven	68
10.26	Supervisión Mensual de los Programas	71
11.	GLOSARIO.....	73
12.	VALIDACIÓN DE INFORMACIÓN Y VERIFICACIÓN.....	75

1. PRESENTACIÓN

La Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República, es un órgano administrativo, que depende jerárquicamente de la Presidencia de la República, que formula y ejecuta programas y servicios con cobertura nacional, para la prevención y protección integral de la niñez y adolescencia, apoyando y fortaleciendo a la familia como núcleo de la sociedad, procurando la reinserción y resocialización de los adolescentes en conflicto con la Ley Penal; según Acuerdo Gubernativo número 101-2015.

El Departamento de Atención no Residencial Casa Joven, adscrito a la Dirección de Protección Especial y Atención no Residencial de la Subsecretaría de Protección y Acogimiento a la Niñez y Adolescencia, nace dentro de las estrategias de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia, para la atención preventiva, integral y personalizada de niñas, niños, adolescentes y jóvenes, principalmente a aquellos que residen en las comunidades con mayores índices de violencia e inseguridad en el país. Comprende todos aquellos servicios y acciones dirigidas a la atención personalizada de los casos que atiende, definiendo un plan de tratamiento individualizado en base a las necesidades y motivos de consulta particulares del beneficiario, involucrándolo a los servicios de atención psicosocial que así requiera.

El Departamento de Atención no Residencial Casa Joven pretende constituirse en una herramienta que cuente con los insumos de referencia para la atención preventiva, asertiva y puntual de NNA y sus familias evitando que se conviertan en víctimas o victimarios de la violencia y sus múltiples formas; así mismo promover los derechos de la niñez y adolescencia.

El presente Manual es un documento que sirve como medio de comunicación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática la información del Departamento de Atención no Residencial Casa Joven. Fue elaborado con la participación de Encargados y personal administrativo del Departamento, en consulta y revisión con los equipos de trabajo de las Casas Joven, involucrado en la atención a niños, niñas, adolescentes y jóvenes con altos índices de riesgo y vulnerabilidad social; Utilizando diversos protocolos para la recopilación de información durante el proceso de atención, plasmando de esa manera cada uno de los procedimientos que realizan para brindar los diversos servicios.

El manual incluye procedimientos, indicando a la persona responsable, número de actividad y procedimiento a seguir, y se constituye en una mejor definición para la ejecución de las funciones establecidas en el proceso administrativo y de atención de Casa Joven.

2. OBJETIVOS DEL MANUAL

General

Plasmar procedimientos que conlleven la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de los diferentes programas de atención.

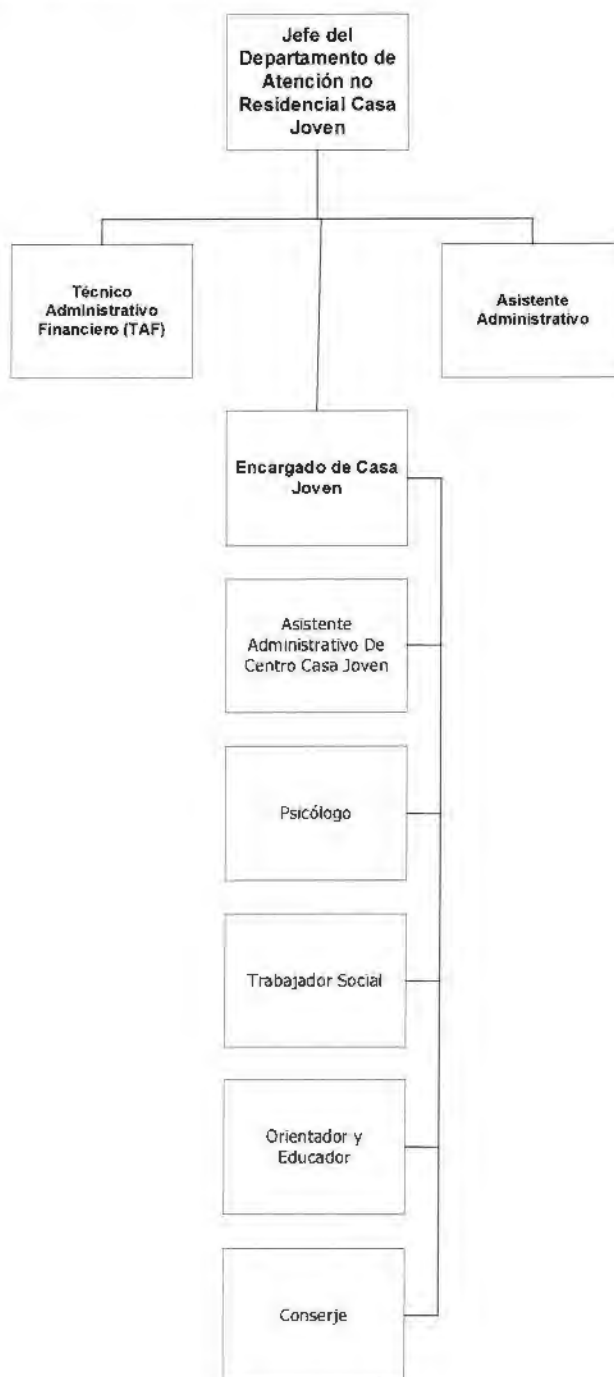
Específicos

1. Ser un referente en cuanto a la ruta de atención a beneficiarios.
2. Determinar el proceso de atención a beneficiarios respecto a los servicios que ofrece el Departamento de Atención no Residencial Casa Joven.
3. Establecer el procedimiento administrativo de acciones que realiza el Departamento de Atención no Residencial Casa Joven.

3. CAMPO DE APLICACIÓN DEL MANUAL

El presente Manual está dirigido a los servidores públicos del Departamento de Atención no Residencial Casa Joven, perteneciente a la Dirección de Protección Especial y Atención no Residencial, de la Subsecretaría de Protección y Acogimiento a la Niñez y Adolescencia, de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República.

4. ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN NO RESIDENCIAL CASA JOVEN



5. BASE LEGAL DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN NO RESIDENCIAL CASA JOVEN

- a) Constitución Política de la República de Guatemala, 1985. Art. 1, 2, 47, 51 y 56.
- b) Convención sobre los Derechos del Niño y Observaciones Generales del Comité de los Derechos del Niño. Decreto Número 27-90 del Congreso de la Republica, publicado el 23 de mayo de 1990.
- c) Ley de Protección Integral de la niñez y adolescencia, Decreto 27-2003 y su reforma.
- d) Ley de Organismo Ejecutivo, Decreto 114-97 Art. 5, 8 y 9.
- e) Ley Orgánica de Presupuesto, Decreto 101-97, Art. 1, 2, 4 y 16
- f) Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos, Decreto No. 89-2002.
- g) Ley de acceso a información Pública, Decreto 57-2008.
- h) Reglamento de la Ley de Servicio Civil, Acdo. Gub. 18-98 Art. 25
- i) Reglamento Orgánico Interno de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia. Acuerdo Gubernativo. 101-2015
- j) Acuerdo interno 091-2015 de fecha 13 de abril del año 2015.

6. MISIÓN Y VISIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN NO RESIDENCIAL CASA JOVEN

Misión

Somos un departamento enfocado en la prevención de la violencia y sus múltiples formas, protegiendo, garantizando o restituyendo los derechos de la niñez, adolescencia y juventud que se encuentra en áreas de riesgo y vulnerabilidad social.

Visión

Ser un centro de atención líder en la prevención de violencia y sus formas para niñas, niños, adolescentes y jóvenes contribuyendo a mejorar sus condiciones de vida con atención personalizada; a través de actividades para el sano uso del tiempo libre, recreación, arte, deporte, educación, formación humana en valores, capacitación técnica, educativa y escuela para padres, promoviendo el goce de sus derechos humanos.

7. OBJETIVOS DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN NO RESIDENCIAL CASA JOVEN

General:

Planificar, organizar, dirigir, coordinar, supervisar, evaluar los servicios y acciones integrales encaminadas a la restitución de derechos humanos vulnerados y prevención de violencia y sus múltiples formas en niñas, niños, adolescentes y jóvenes con la finalidad de generar espacios seguros en comunidades de vulnerabilidad social, a través del Programa Casa Joven.

Específicos:

1. Ser un lugar de encuentro juvenil seguro que facilite espacios sanos para el uso adecuado del tiempo libre, la recreación, el arte, el deporte, la formación humana en valores, capacitación técnica y educativa, escuela para padres, desarrollo del liderazgo y la participación ciudadana juvenil como medio de la prevención de violencia comunitaria y restitución de Derechos Humanos.
2. Brindar herramientas integrales, personalizadas y orientadas a que las niñas, niños, adolescentes y jóvenes tengan nuevas oportunidades de vida y que impidan convertirse en víctimas o victimarios de la violencia en sus comunidades.
3. Promover el desarrollo integral de las niñas, niños y adolescentes beneficiarios de los Programas Casa Joven a través de la atención psicológica, social y educativa con un abordaje basado en las necesidades individuales de cada beneficiario.
4. Realizar y ejecutar los proyectos anuales de naturaleza cívica social, dirigidos a apoyar los esfuerzos en materia de promoción y protección de los derechos de la niñez y adolescencia del país, especialmente de aquellos en situación de vulnerabilidad social.¹
5. Facilitar la articulación y cooperación de alianzas eficaces en las esferas públicas, privadas y de la sociedad civil, para la obtención de beneficios para la población que asiste a los diferentes Programas Casa Joven del Departamento.

¹ Acuerdo gubernativo 101-2015, Artículo 60 literal e y f.

8. FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN NO RESIDENCIAL CASA JOVEN

- a. Planificar, organizar, dirigir, coordinar, supervisar y evaluar las actividades y servicios encaminados a brindar prevención, protección y atención a las niñas, niños, adolescentes y jóvenes en comunidades de alto riesgo social.
- b. Brindar protección integral y herramientas orientadas a que las niñas, niños, adolescentes y jóvenes, tengan nuevas oportunidades de vida que impidan convertirse en víctimas o victimarios de la violencia y sus múltiples formas en áreas de riesgo social.
- c. Supervisar y actualizar el uso de protocolos psicológicos, trabajo social y orientación a la familia, promoviendo espacios para la educación extra-escolar y la formación técnica en inserción laboral a los adolescentes beneficiarios de los programas.
- d. Procurar que se realice un abordaje basado en las necesidades individuales de cada beneficiario, orientado en su proyecto de vida.
- a. Realizar y ejecutar los proyectos anuales de naturaleza cívica social, dirigidos a apoyar los esfuerzos en materia de promoción y protección de los derechos de la niñez y adolescencia del país, especialmente de aquellos en situación vulnerabilidad social.
- b. Facilitar los espacios de formación, capacitación y supervisión para todos aquellos jóvenes servidores cívicos entre los dieciocho y veinticuatro años.
- c. Facilitar a la niñez, adolescencia y juventud en situación de riesgo social, herramientas y oportunidades de desarrollo humano positivo y protagonismo juvenil.
- d. Administrar transparente y eficientemente los recursos materiales, administrativos y financieros, así como los servicios asignados para el adecuado funcionamiento del Departamento a su cargo.
- e. Derivar a los beneficiarios de los programas del Departamento de Atención no Residencial, a los servicios de protección sociales gubernamentales y de sociedad civil.
- f. Todas aquellas funciones de su competencia que le sean asignadas por la Dirección de Protección Especial y Atención no Residencial.

9. USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN NO RESIDENCIAL CASA JOVEN

Internos

Todo el personal que conforme el Departamento de Atención no Residencial Casa Joven, de la Dirección de Protección Especial no Residencial, de la Subsecretaría de Protección y Acogimiento a la Niñez y Adolescencia de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República.

Externos

- a) Beneficiarios directos: Niñez, adolescencia y juventud, amenazados y vulnerados en sus derechos y sus familias.
- b) Beneficiarios indirectos: Familiar del beneficiario directo.

De Referencia:

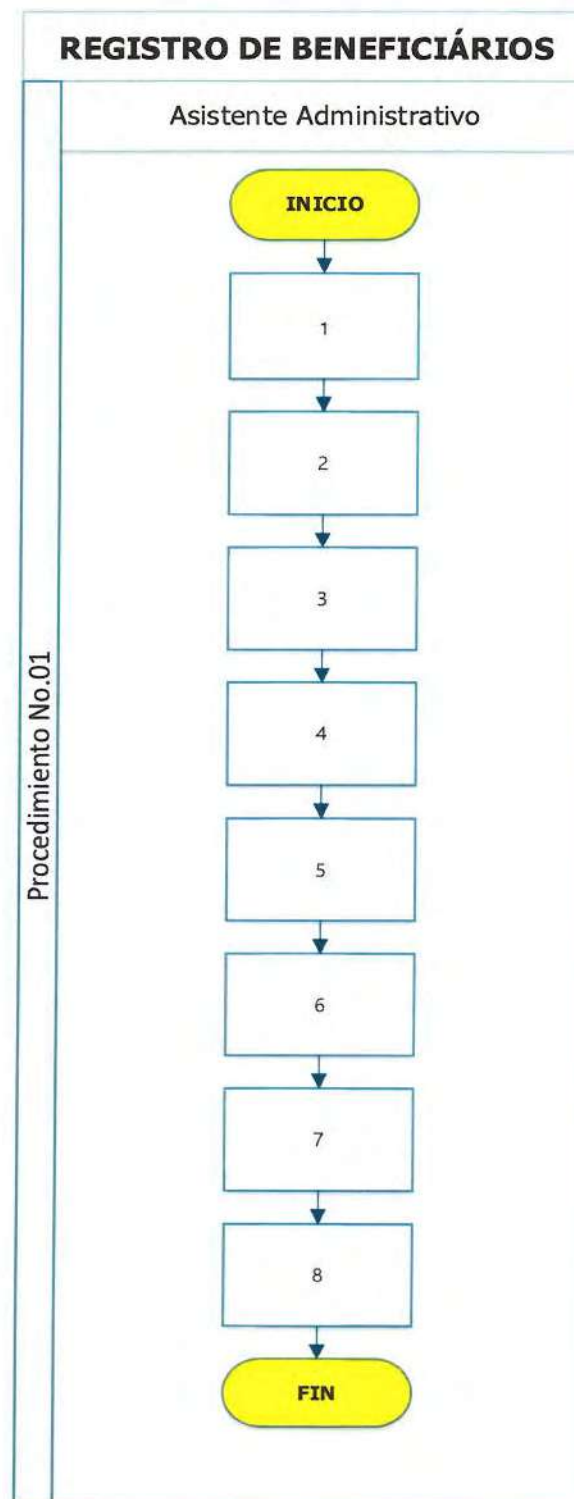
- Secretarías, Oficiales y Jueces / Juzgados de Niñez y Adolescencia, Juzgados de Paz / Organismo Judicial.
- Auxiliares Fiscales, Fiscales / Fiscalías Especializadas / Ministerio Público.
- Procuradores / Procuradurías Específicas / Procuraduría de los Derechos Humanos
- Personal de programas y direcciones de las Municipalidades en temas de niñez, adolescencia, juventud, familia y mujer / Municipalidad de Mixco, Municipalidad de Palencia, Municipalidad de Villa Nueva.
- Abogados, Procuradurías Específicas / Procuraduría de la Niñez y Adolescencia / Procuraduría General de la Nación. Autoridades competentes del Sector Justicia del País / Ministerio Público, Organismo Judicial, Procuraduría de los Derechos Humanos.
- Personal directivo y autoridades de instituciones, programas y proyectos gubernamentales orientados a la prevención, atención y protección a la niñez, adolescencia, juventud, mujer, adulto mayor y comunidad en general.
- Personal directivo y representantes de instituciones, programas y proyectos gubernamentales orientados a la prevención, atención y protección a la niñez, adolescencia, juventud, mujer, adulto mayor, y comunidad en general. / según convenios, cartas de entendimiento o acciones de coordinación al momento.
- Directores y maestros de centros educativos Privados y Públicos aledaños a los diferentes programas de atención. / Supervisión Educativa / Ministerio de Educación
- Líderes comunitarios y representantes de COCODES de comunidades aledañas a los diferentes programas de atención.
- Jóvenes guatemaltecos entre 18 a 24 años de edad, residentes de las comunidades aledañas a los programas de atención, vinculados al proyecto de Servicio Cívico Social.

10. COMPENDIO DE PROCEDIMIENTOS

10.1 Registro de Beneficiarios

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA		No. 01
REGISTRO DE BENEFICIÁRIOS		
Objetivo: Brindar orientación a los beneficiarios que se presenten a los diferentes Centros de Atención Casa Joven, según la necesidad de cada uno.		
Normas específicas: Artículo 60, Acuerdo Gubernativo 101-2015		
Responsable: Asistente Administrativa		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	Recibir a los beneficiarios por referencias varias: Organismo Judicial, MP, PGN, Centros Educativos, Centros de Salud, Comunidad, Municipalidad, ONG ´S, Iglesias y otros.
2	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	Dar una cordial bienvenida y una breve introducción de qué es el Departamento de Atención no Residencial Casa Joven; así también se conoce el motivo de consulta inicial y porque institución viene referida
3	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	Brindar información con respecto a los requisitos que debe cumplir para el Centro de atención
4	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	Asignar cita a Trabajo Social para su registro como beneficiario de los diferentes programas de atención.
5	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	Preparar folders con instrumentos a utilizar en Trabajo Social y Psicología (Ficha de inscripción, hoja de autorización, estudio socioeconómico, anamnesis) y asignar número de expediente.
6	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	Ingresar la información del NNAJ en la base de datos y generar número de expediente.
7	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	Trasladar expedientes de los beneficiarios para su respectiva atención en el servicio correspondiente con el profesional encargado.
8	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	Firmar, sellar y entregar carnet de asistencia y/o elaborar constancias solicitadas por los beneficiarios según el servicio recibido.
		FIN

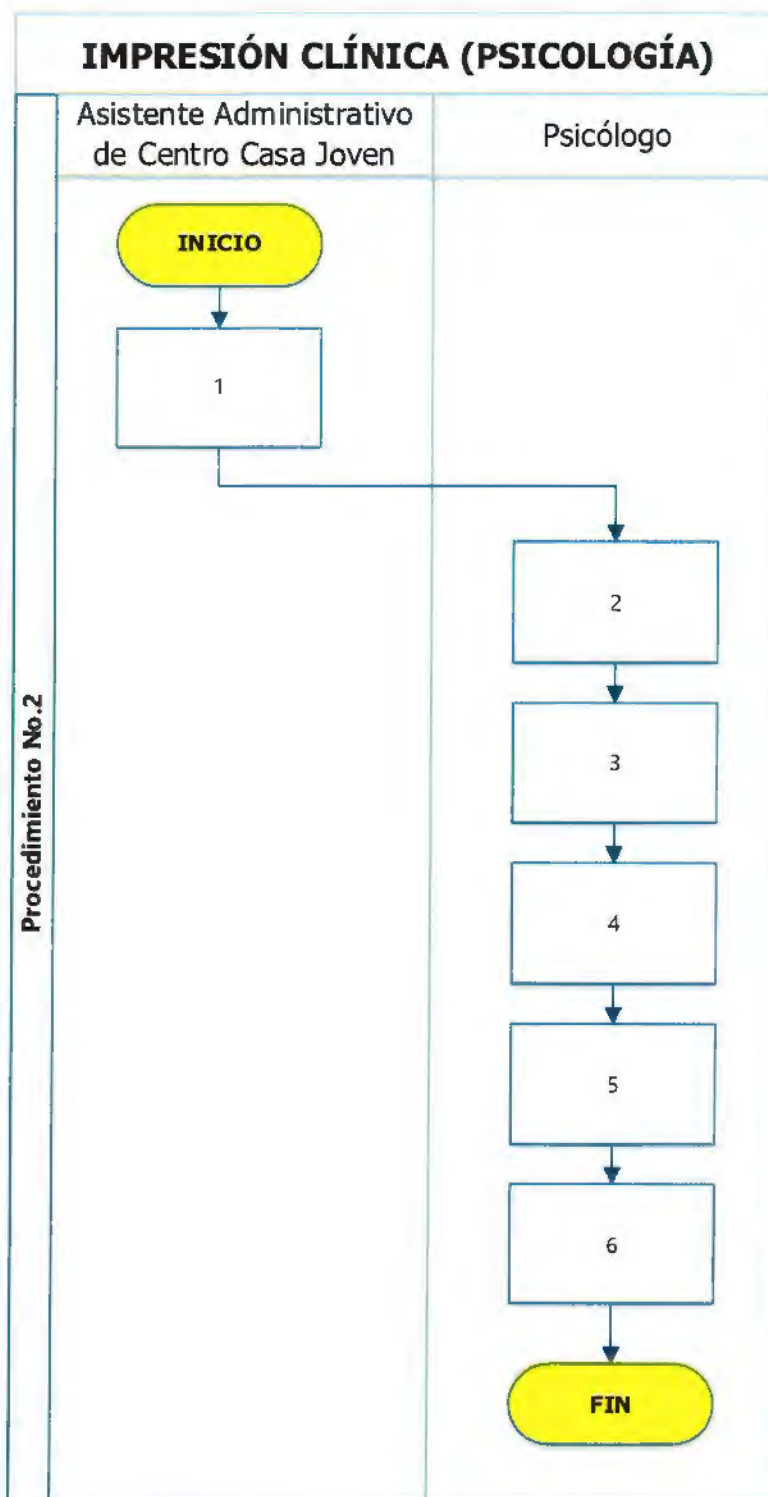
DIAGRAMA DE FLUJO



10.2 Impresión Clínica (Psicología)

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA		No. 02
IMPRESIÓN CLÍNICA (PSICOLOGÍA)		
Objetivo: Evaluar la problemática que presenta el beneficiario y definir el servicio que se le brindará.		
Normas específicas: Artículo 60, Acuerdo Gubernativo 101-2015		
Responsable: Asistente Administrativa y Psicóloga/o		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	Trasladar expediente a psicología
2	Psicólogo	Revisar el expediente
3	Psicólogo	Evaluar psicológicamente
4	Psicólogo	Definir la terapia que se le brindará al beneficiario
5	Psicólogo	Llenar hoja de evolución
6	Psicólogo	Entregar expediente a Asistente Administrativa
		FIN

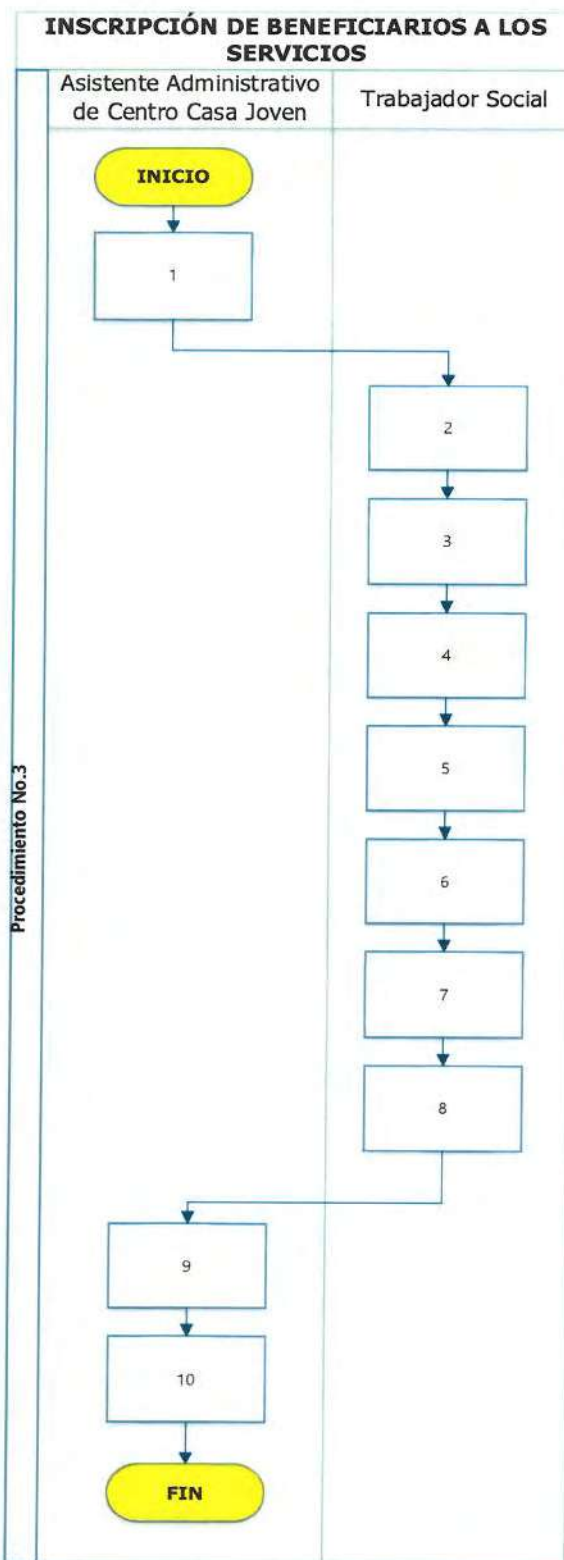
DIAGRAMA DE FLUJO



10.3 Inscripción de beneficiarios a los servicios.

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA		No. 03
INSCRIPCIÓN DE BENEFICIARIOS A LOS SERVICIOS		
Objetivo: Conocer el motivo de consulta y la situación del beneficiario (a), para brindar un servicio según su necesidad.		
Normas específicas: Artículo 60, Acuerdo Gubernativo 101-2015		
Responsable: Trabajo Social y Asistente Administrativo		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	Trasladar expediente a trabajo social generando número de expediente.
2	Trabajador Social	Entrevistar para identificación de problemática y motivo de consulta
3	Trabajador Social	Recopilar requisitos y llenado de la ficha de registro
4	Trabajador Social	Cuando el beneficiario es menor de edad se entrega una carta de autorización al tutor o responsable, quien la firma previo a iniciar la atención
5	Trabajador Social	Recopilar información socioeconómica y familiar
6	Trabajador Social	Referencia Inicial a servicios requeridos por beneficiario
7	Trabajador Social	Revisar la asistencia
8	Trabajador Social	Acompañar al beneficiario a secretaría para entrega del expediente y solicita asignación de próxima cita según servicio
9	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	Recibir expediente para su respectiva rotulación y archivo
10	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	Asignar cita según servicio y disponibilidad
		FIN

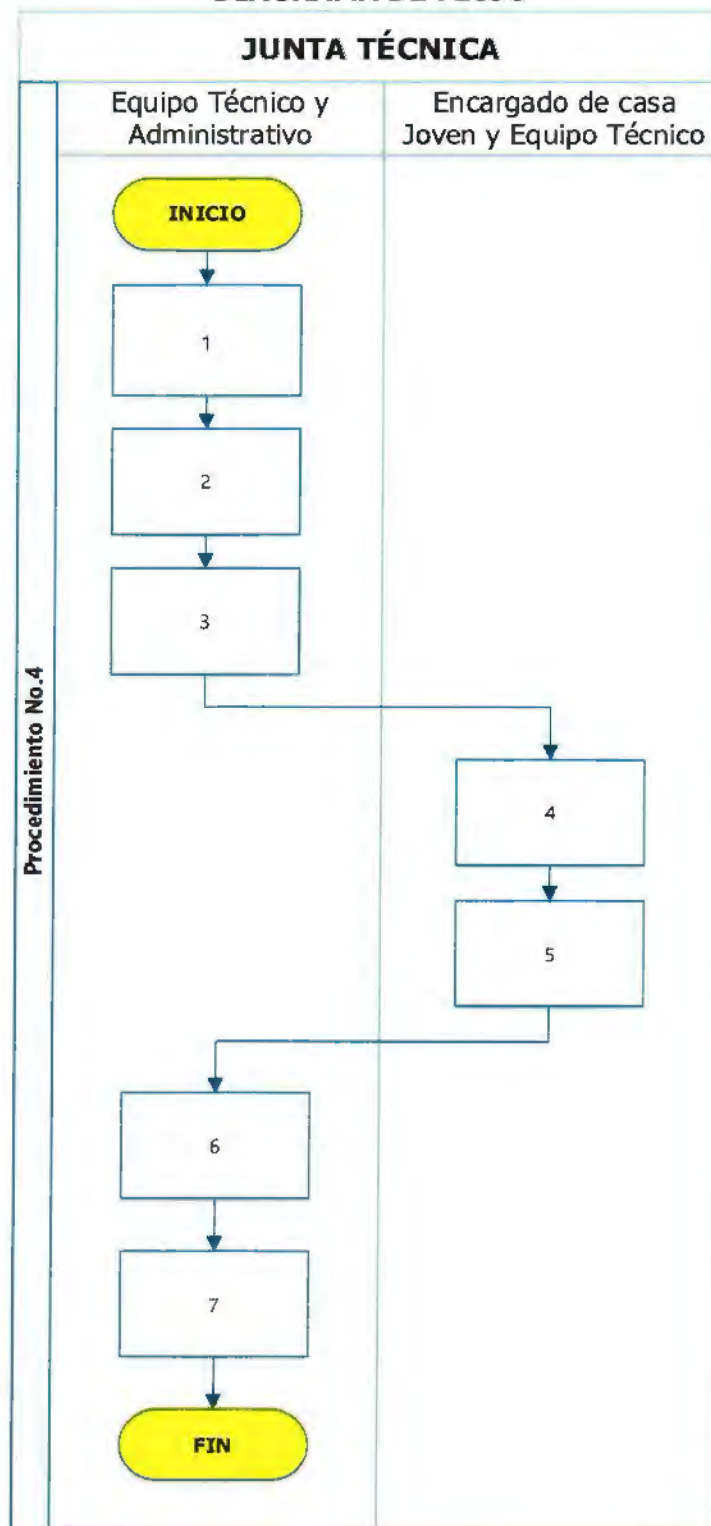
DIAGRAMA DE FLUJO



10.4 Junta Técnica

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA		No. 04
JUNTA TÉCNICA		
Objetivo: Análisis de plan de tratamiento, socialización de casos y evaluación de las actividades ejecutadas durante el día, para brindar un mejor servicio.		
Normas específicas: Artículo 60, Acuerdo Gubernativo 101-2015		
Responsable: Equipo Técnico y Administrativo, Encargado		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Equipo Técnico y Administrativo	Evaluar actividades realizadas durante la quincena
2	Equipo Técnico y Administrativo	Informar sobre las actividades generales a realizarse en los diferentes programas de atención
3	Equipo Técnico y Administrativo	Coordinar y organizar actividades generales con otras instituciones internas y externas
4	Encargado de casa Joven y Equipo Técnico	Socialización de casos
5	Encargado de casa Joven y Equipo Técnico	Llenar instrumento de socialización de casos
6	Equipo Técnico y Administrativo	Al finalizar la junta informativa se realiza la minuta sobre los aspectos abordados durante la reunión
7	Equipo Técnico y Administrativo	Firmar la minuta los integrantes del equipo técnico
		FIN

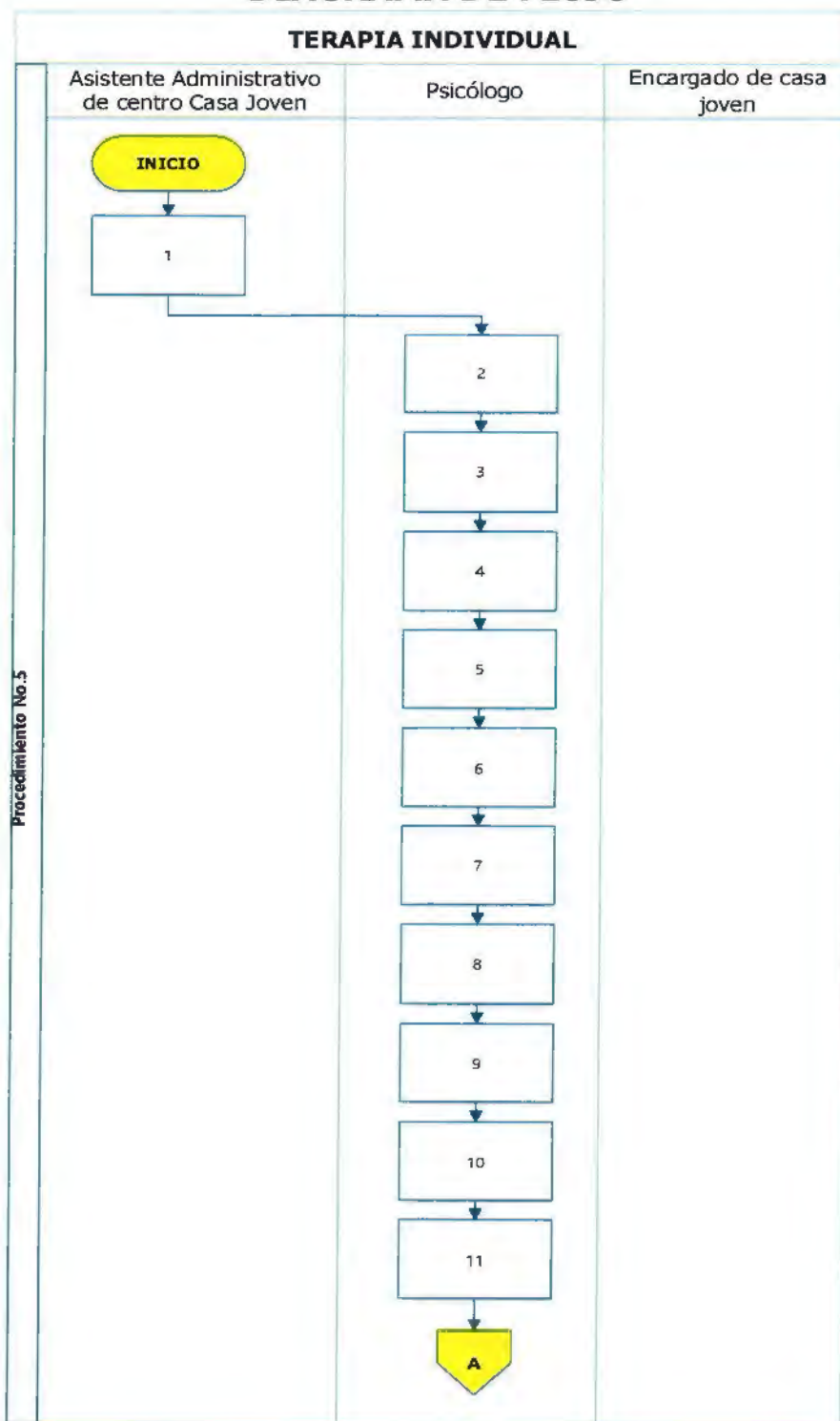
DIAGRAMA DE FLUJO

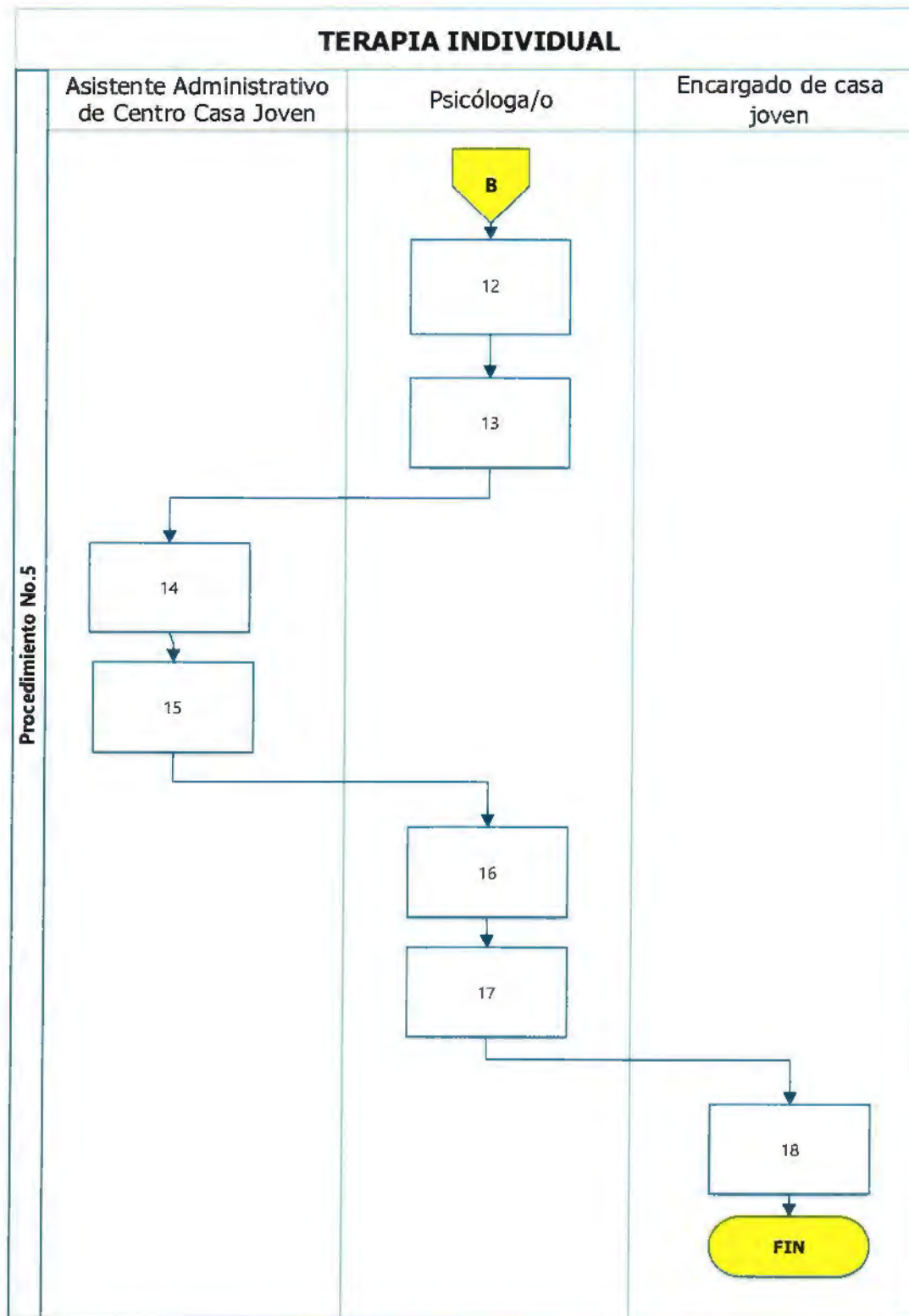


10.5 Terapia Individual

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA		No. 05
TERAPIA INDIVIDUAL		
Objetivo: Apoyar en el proceso de sanación emocional de los beneficiarios de acuerdo al motivo de consulta e impresión clínica que se haya realizado.		
Normas específicas: Artículo 60, Acuerdo Gubernativo 101-2015		
Responsable: Asistente Administrativa, Psicóloga/o y Encargado		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	Trasladar expediente a clínica de Psicología
2	Psicólogo	Establecer rapport
3	Psicólogo	Realizar la Entrevista
4	Psicólogo	Elaborar Anamnesis
5	Psicólogo	Examen mental
6	Psicólogo	Aplicar pruebas proyectivas
7	Psicólogo	Establecer impresión clínica
8	Psicólogo	Elaborar plan de tratamiento y proyecto de vida
9	Psicólogo	Asignar próxima cita
10	Psicólogo	Revisar la asistencia
11	Psicólogo	Realizar hoja de evolución
12	Psicólogo	Acompañar a la usuaria/o a Secretaría
13	Psicólogo	Devolver expediente a Asistente Administrativa
14	Asistente Administrativo	Recibir y archivar expediente
15	Asistente Administrativo	Firmar y sellar el carnet de asistencia y/o constancia de asistencia a quien lo solicite.
16	Psicólogo	Elaborar informe psicológico por requerimiento legal en base al expediente y asistencia del beneficiario
17	Psicólogo	Trasladar informe a encargado para revisión
18	Encargado de casa joven	Revisar redacción, ortografía y autorizar el informe
		FIN

DIAGRAMA DE FLUJO

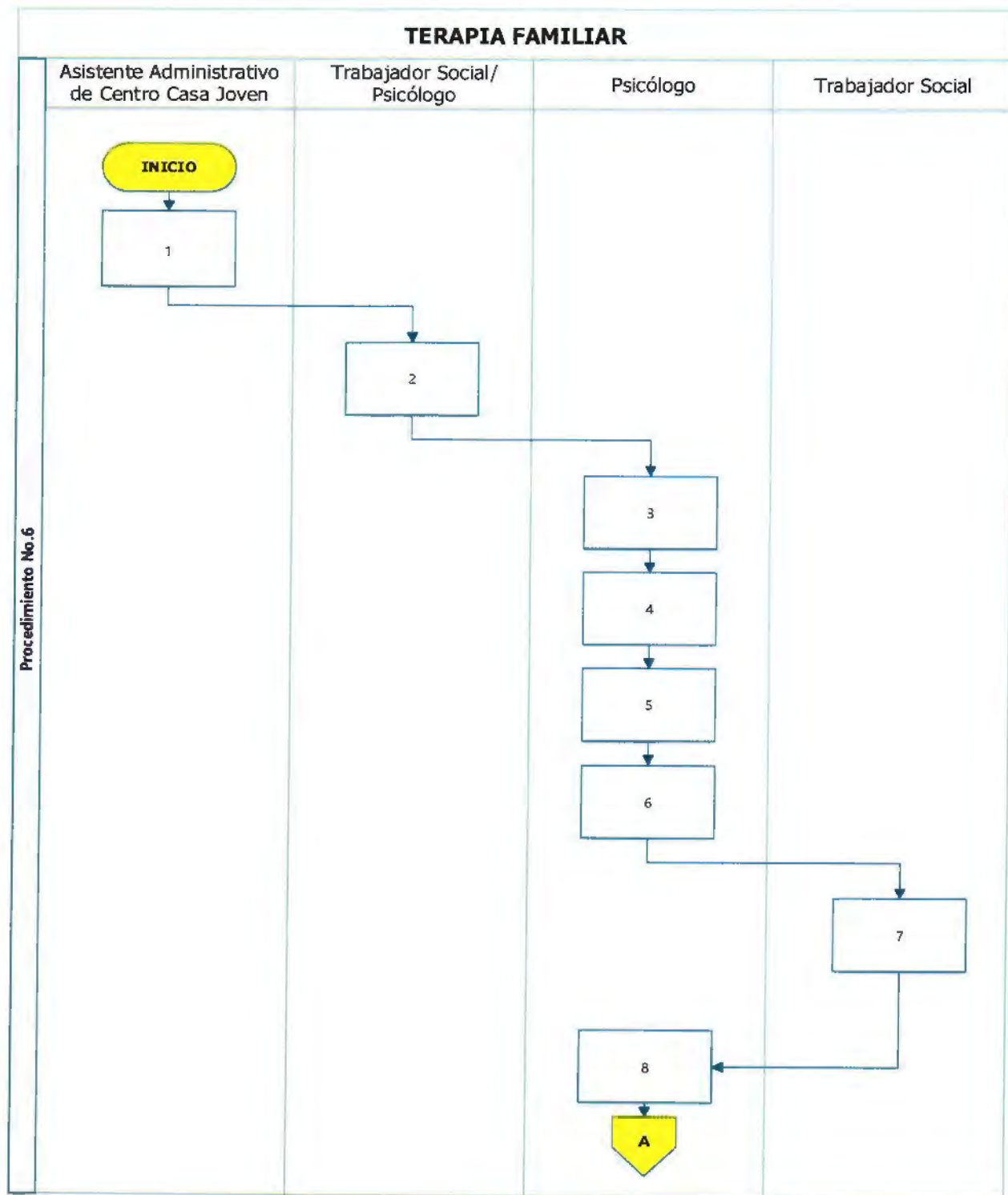


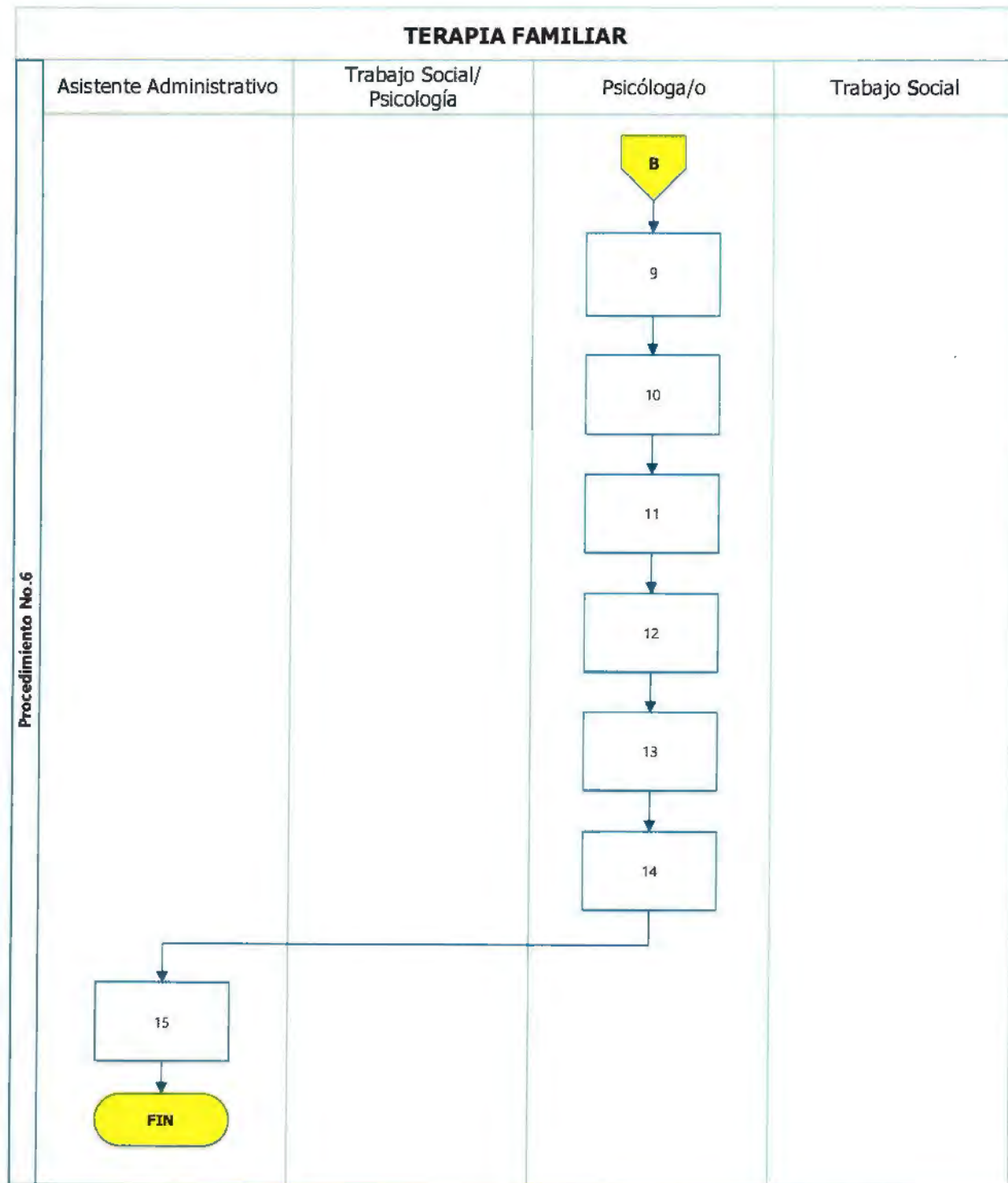


10.6 Terapia Familiar

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

DIAGRAMA DE FLUJO

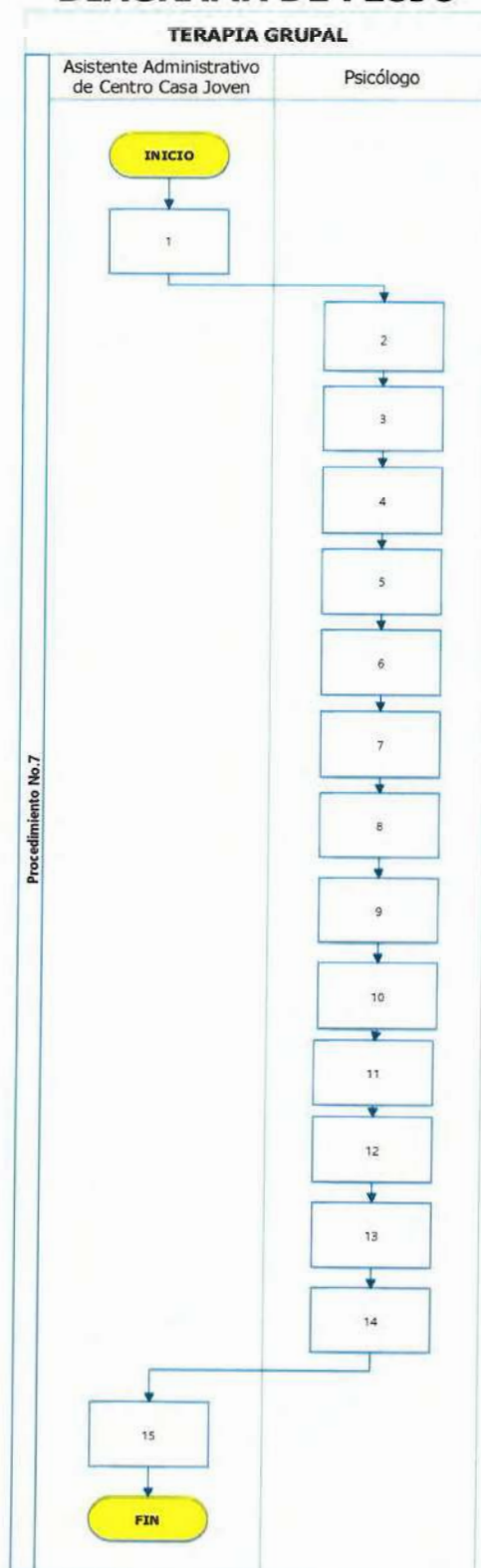




10.7 Terapia Grupal

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA		No. 07
TERAPIA GRUPAL		
Objetivo: Apoyar en el proceso terapéutico de sanación emocional, estimular o reforzar, las áreas de convivencia, cognición, conducta y educativas para generar cambios significativos en la calidad de vida de la niñez y adolescencia.		
Normas específicas: Artículo 60, Acuerdo Gubernativo 101-2015		
Responsable: Asistente Administrativa y Psicóloga/o		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	Trasladar de expediente a clínica de Psicología
2	Psicólogo	Realizar entrevista inicial con padres
3	Psicólogo	Realizar evaluación individual inicial
4	Psicólogo	Realizar Integración a la terapia grupal
5	Psicólogo	Aplicar de pruebas proyectivas grupales
6	Psicólogo	Establecer impresión clínica grupal
7	Psicólogo	Elaborar plan de tratamiento
8	Psicólogo	Establecer normas de convivencia en el grupo
9	Psicólogo	Iniciar el proceso terapéutico en base al plan de tratamiento establecido.
10	Psicólogo	Asignar próxima cita.
11	Psicólogo	Revisar la asistencia.
12	Psicólogo	Acompañar a la usuaria/o.
13	Psicólogo	Realizar hoja de evolución.
14	Psicólogo	Devolver expedientes a Asistente Administrativa.
15	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	Recibir y archivar expediente
		FIN

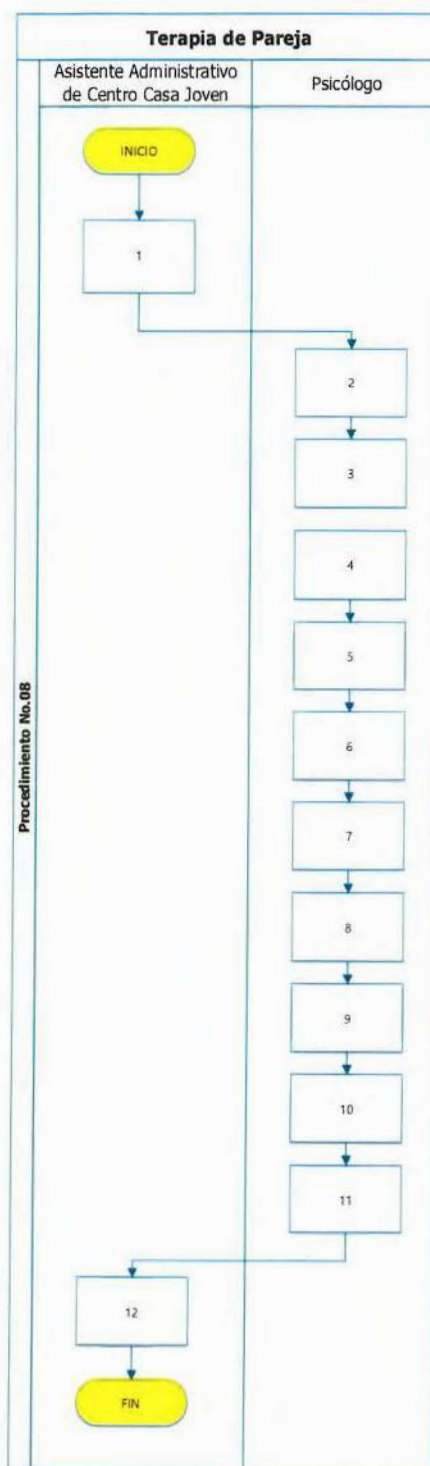
DIAGRAMA DE FLUJO



10.8 Terapia de Pareja

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA		No. 08
Terapia de Pareja		
Objetivo: Apoyar en el proceso terapéutico de sanación emocional, estimular o reforzar, las áreas de convivencia, cognición, conducta y educativas para generar cambios significativos en la calidad de vida de la adolescencia y juventud.		
Normas específicas: Artículo 60, Acuerdo Gubernativo 101-2015		
Responsable: Asistente Administrativa y Psicólogo		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	Trasladar de expediente a clínica de Psicología.
2	Psicólogo	Aplicar pruebas proyectivas.
3	Psicólogo	Establecer impresión clínica.
4	Psicólogo	Elaborar plan de tratamiento.
5	Psicólogo	Establecer normas de convivencia.
6	Psicólogo	Iniciar el proceso terapéutico en base al plan de tratamiento establecido.
7	Psicólogo	Asignar próxima cita.
8	Psicólogo	Revisar la asistencia.
9	Psicólogo	Acompañamiento a la usuaria/o.
10	Psicólogo	Realizar hoja de evolución.
11	Psicólogo	Devolver expedientes a Asistente Administrativa.
12	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	Recibir y archivar expediente.
		FIN

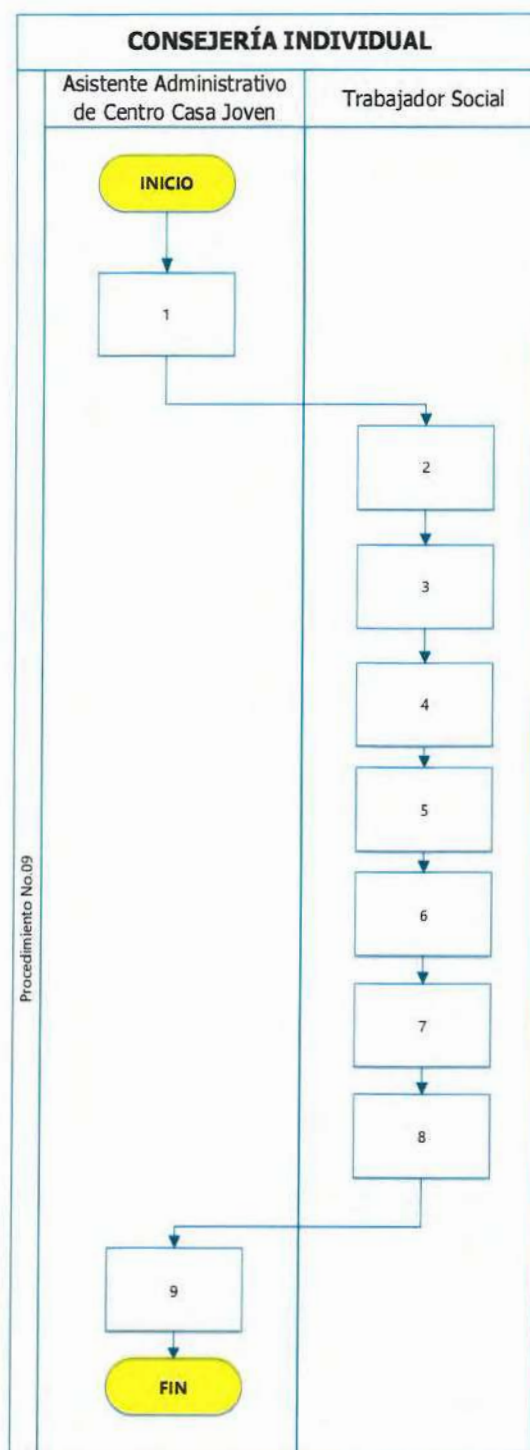
DIAGRAMA DE FLUJO



10.9 Consejería Individual

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA		No. 09
CONSEJERÍA INDIVIDUAL		
Objetivo: Brindar Orientación según la problemática, que presentan.		
Normas específicas: Artículo 60, Acuerdo Gubernativo 101-2015		
Responsable: Asistente Administrativa, Psicóloga/o y Trabajo Social		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	Realizar la derivación del caso a trabajo social y entrega de expediente.
2	Trabajador Social	Escuchar la problemática que está enfrentando.
3	Trabajador Social	Detectar el servicio acorde a su necesidad.
4	Trabajador Social	Elaborar hoja de referencia a donde corresponda para iniciar proceso de atención.
5	Trabajador Social	Revisar la asistencia.
6	Trabajador Social	Acompañar a la beneficiaria/o.
7	Trabajador Social	Realizar hoja de evolución.
8	Trabajador Social	Devolver expediente a Asistente Administrativa.
9	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	Recibir y archivar expediente.
		FIN

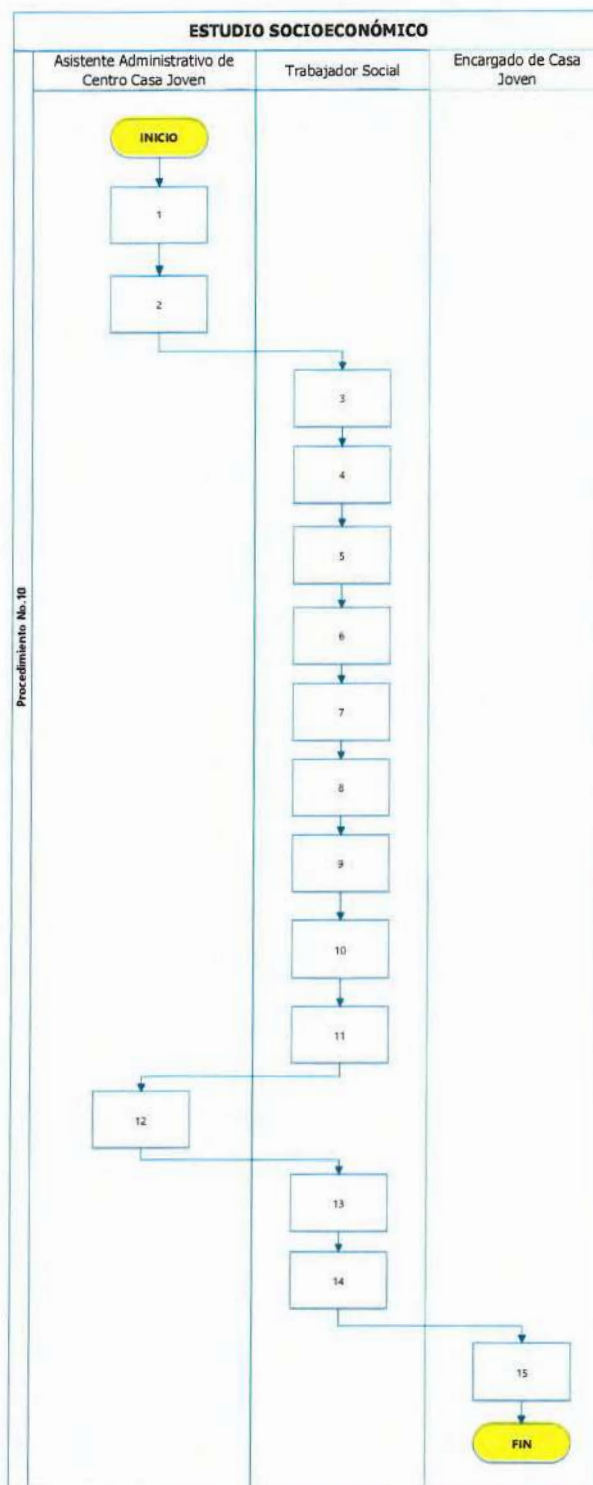
DIAGRAMA DE FLUJO



10.10 Estudio Socioeconómico

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA		No. 10
ESTUDIO SOCIOECONÓMICO		
Objetivo: Conocer la situación económica, social y su entorno familiar del beneficiario/a		
Normas específicas: Artículo 60, Acuerdo Gubernativo 101-2015		
Responsable: Asistente Administrativo de programa Casa Joven, Trabajo Social y Encargado		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	Entregar de protocolos para realización del estudio socioeconómico.
2	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	Brindar acompañamiento a la oficina de Trabajo Social.
3	Trabajador Social	Llenar los protocolos establecidos para el estudio socioeconómico.
4	Trabajador Social	Realizar diagnóstico social y opinión profesional.
5	Trabajador Social	Elaborar el protocolo de referencia.
6	Trabajador Social	Realizar hoja de evolución.
7	Trabajador Social	Consultar con psicología para asignar cita.
8	Trabajador Social	Revisar la asistencia.
9	Trabajador Social	Acompañar a la beneficiaria/o a Secretaría.
10	Trabajador Social	Realizar hoja de evolución.
11	Trabajador Social	Devolver expediente a Asistente Administrativo.
12	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	Recibir y archivar expediente.
13	Trabajador Social	Elaborar informe social por requerimiento legal en base al estudio socioeconómico.
14	Trabajador Social	Trasladar informe a encargado para revisión.
15	Encargado de Casa Joven	Revisar redacción, ortografía y autorizar el informe.
		FIN

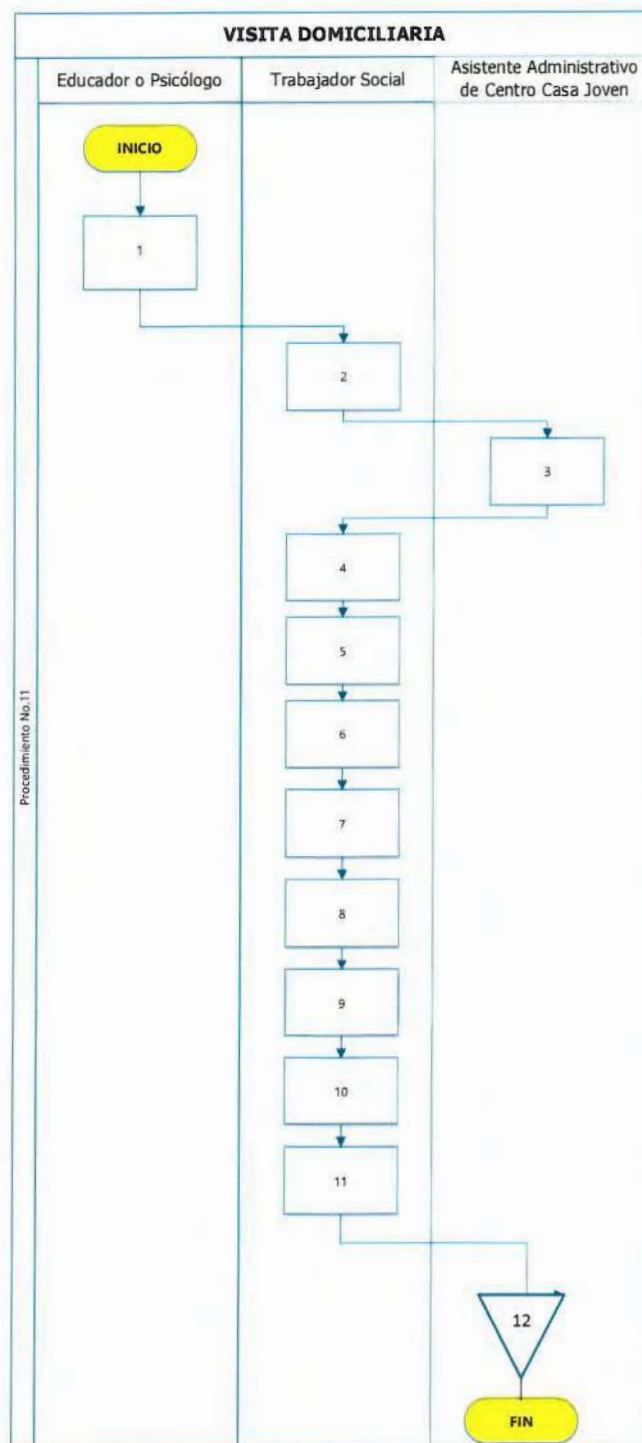
DIAGRAMA DE FLUJO



10.11 Visita Domiciliaria

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA		No. 11
VISITA DOMICILIARIA		
Objetivo: Constatar los datos obtenidos en el estudio socioeconómico, así mismo monitorear el entorno familiar y social.		
Normas específicas: Artículo 60, Acuerdo Gubernativo 101-2015		
Responsable: Trabajo Social y Educadora (o) y/o profesional de psicología		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Educador o Psicólogo	Realizar la derivación del caso.
2	Trabajador Social	Solicitar expediente a Secretaría.
3	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	Entregar expediente a Trabajo Social.
4	Trabajador Social	Realizar contacto vía telefónica, para corroborar la dirección cuando así lo amerite.
5	Trabajador Social	Realizar visita domiciliaria y llevar a cabo un análisis y observación del entorno.
6	Trabajador Social	Realizar el protocolo de visita domiciliaria.
7	Trabajador Social	Entrevistar a colaterales.
8	Trabajador Social	Tomar fotografía como medio de verificación.
9	Trabajador Social	Revisar la asistencia en el domicilio.
10	Trabajador Social	Realizar hoja de evolución.
11	Trabajador Social	Devolver de expedientes a Asistente Administrativa.
12	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	Recibir y archivar expediente.
		FIN

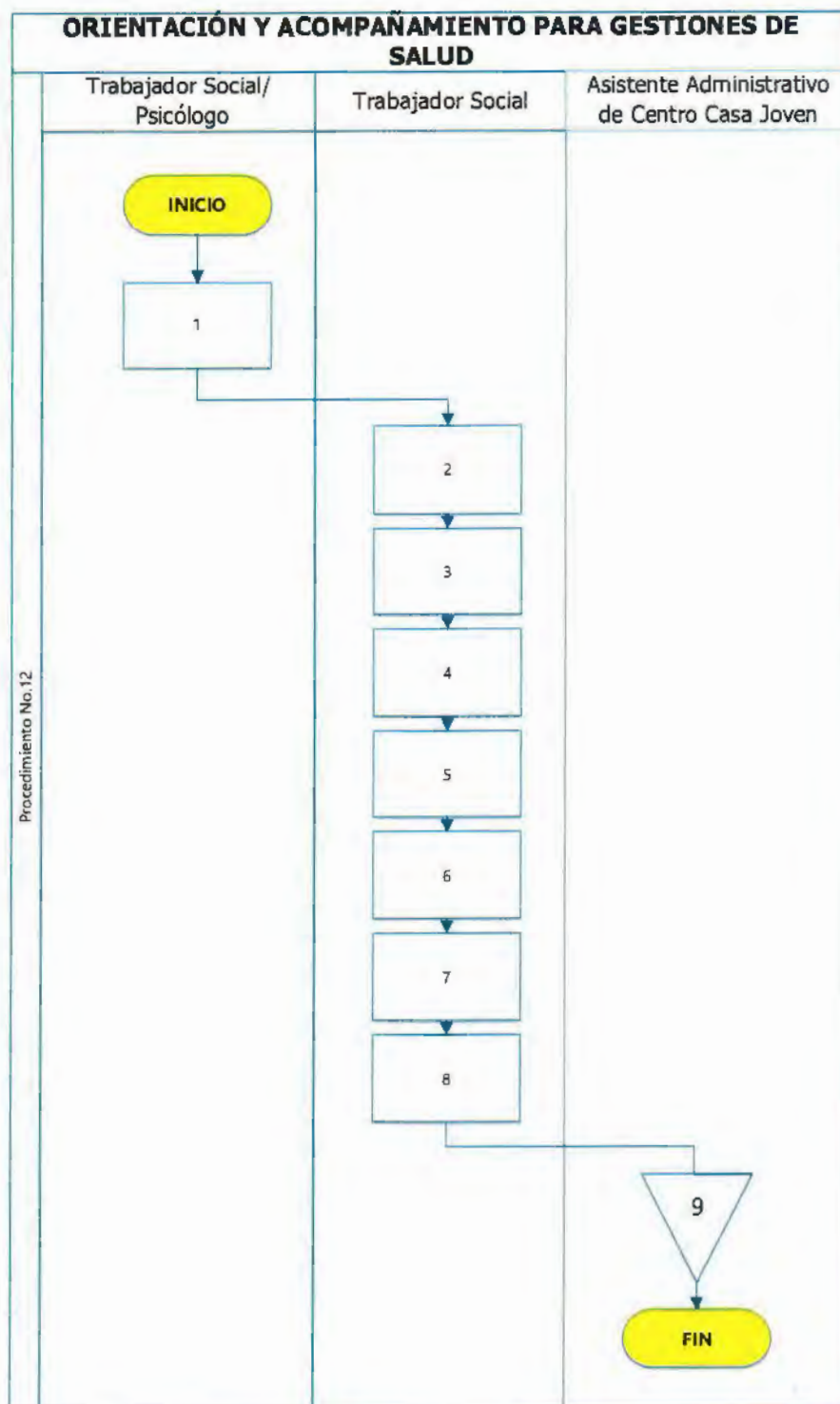
DIAGRAMA DE FLUJO



10.12 Orientación de casos específicos en temas de Salud

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA		No. 12
ORIENTACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO PARA GESTIONES DE SALUD		
Objetivo: Orientar y acompañar al beneficiario/a según la necesidad de salud.		
Normas específicas: Artículo 60, Acuerdo Gubernativo 101-2015		
Responsable: Asistente Administrativa y Trabajo Social		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Trabajador Social/ Psicólogo	Identifica caso en terapia o estudio socioeconómico.
2	Trabajador Social	Orienta según la situación por la que esté pasando.
3	Trabajador Social	Gestionar y coordinar con la entidad de salud que puede apoyar con el servicio para la atención del beneficiario.
4	Trabajador Social	Dar acompañamiento al Centro de Salud, Puesto de Salud, Hospital o Clínica Municipal acompañado del adulto responsable del NNA.
5	Trabajador Social	Revisar la asistencia y hoja de visita institucional.
6	Trabajador Social	Solicitar expediente a Asistente Administrativa.
7	Trabajador Social	Realizar hoja de evolución.
8	Trabajador Social	Devolver expedientes a Asistente Administrativa.
9	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	Recibir y archivar expediente.
		FIN

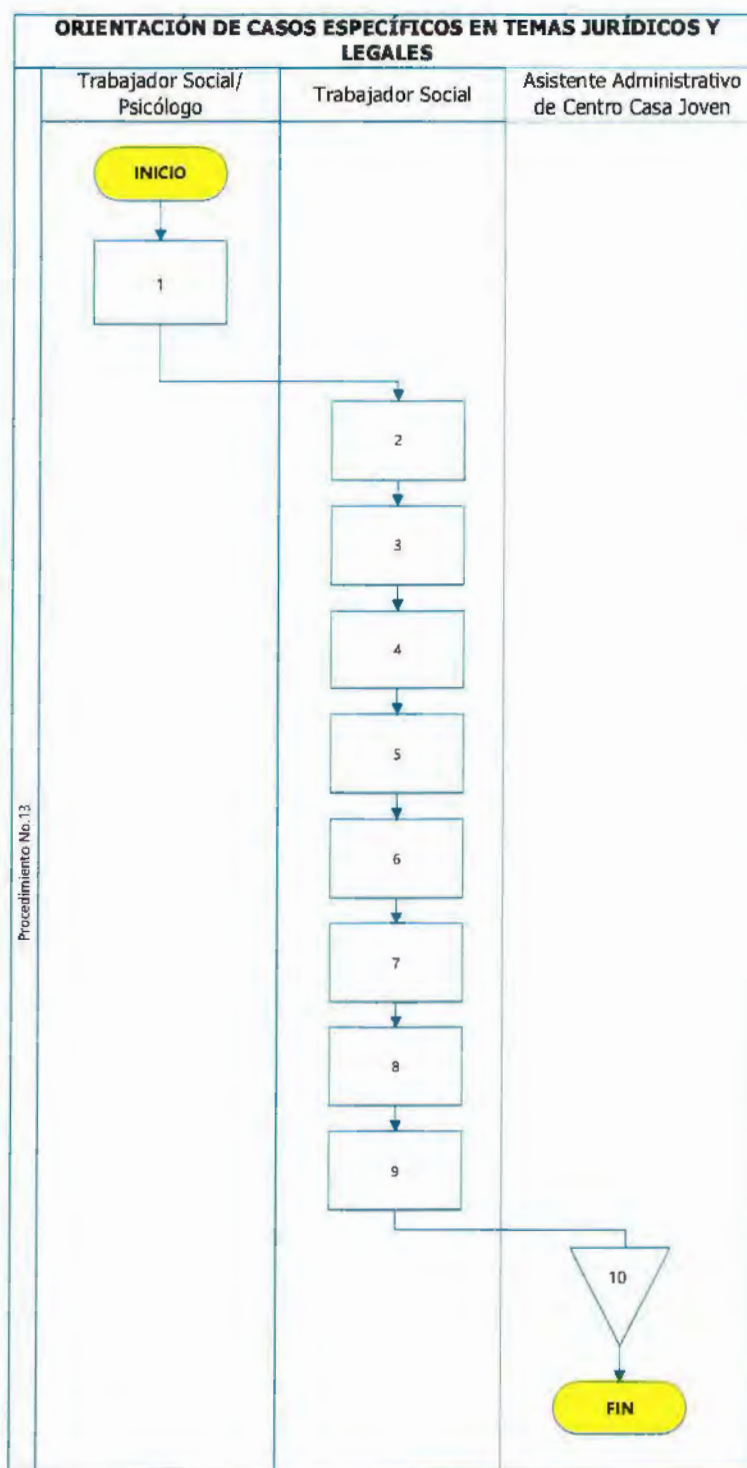
DIAGRAMA DE FLUJO



10.13 Orientación de casos específicos en temas Jurídicos y Legales

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA		No. 13
ORIENTACIÓN DE CASOS ESPECÍFICOS EN TEMAS JURÍDICOS Y LEGALES		
Objetivo: Orientar y acompañar al beneficiario/a según la necesidad legal.		
Normas específicas: Artículo 60, Acuerdo Gubernativo 101-2015		
Responsable: Asistente Administrativa, Psicología y Trabajo Social		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Trabajador Social/ Psicólogo	Identifica caso en terapia o estudio socioeconómico.
2	Trabajador Social	Orientar según la situación legal.
3	Trabajador Social	Gestionar y coordinar con las entidades legales que puedan apoyar con el servicio para la atención del beneficiario
4	Trabajador Social	Dar acompañamiento a la beneficiaria/o a donde corresponda acompañado del adulto responsable del NNA.
5	Trabajador Social	Revisar la asistencia y hoja de visita institucional.
6	Trabajador Social	Solicitar expediente a Asistente Administrativa.
7	Trabajador Social	Realizar hoja de evolución.
8	Trabajador Social	Adjuntar como anexos resoluciones dadas por la institución que prestó el servicio.
9	Trabajador Social	Devolver expedientes a Asistente Administrativa.
10	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	Recibir y archivar expediente.
		FIN

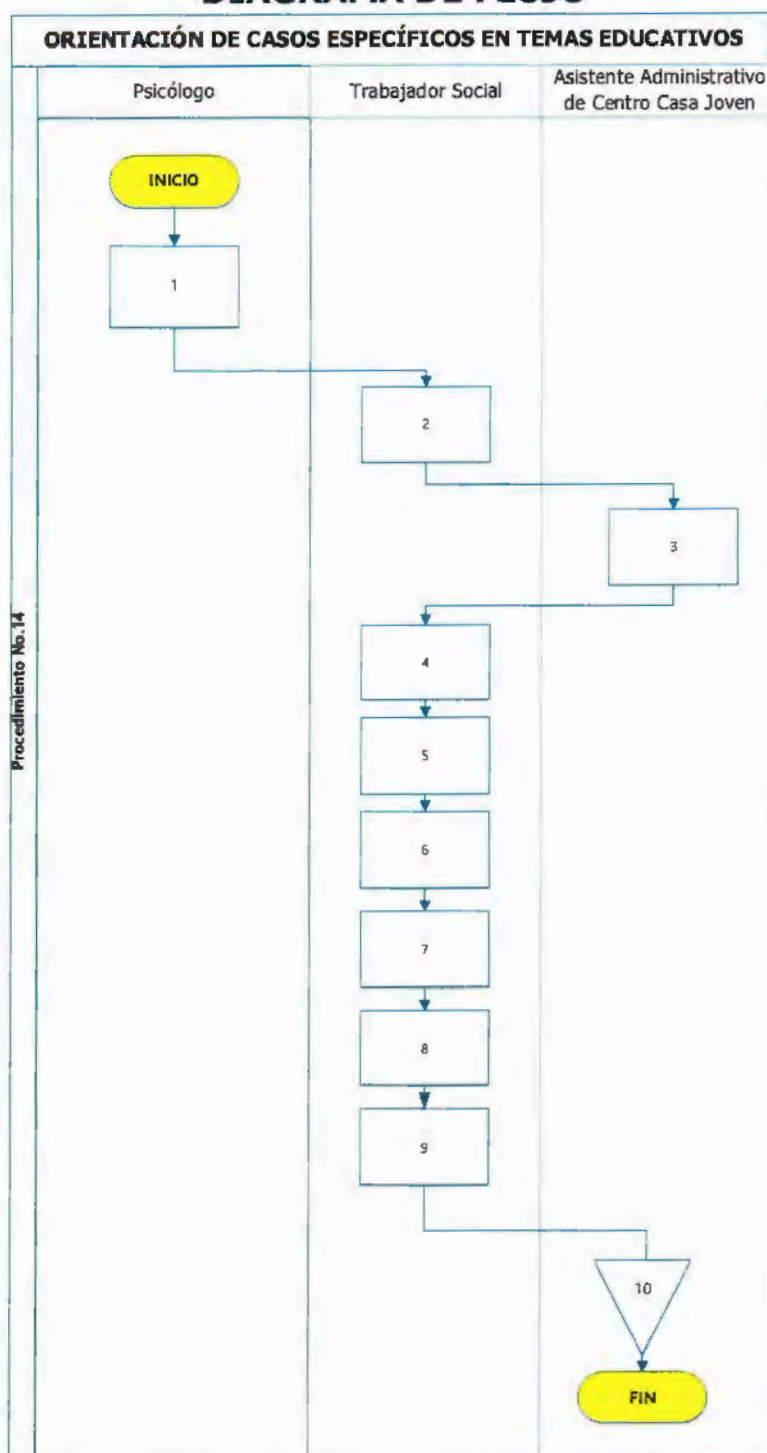
DIAGRAMA DE FLUJO



10.14 Orientación de Casos Específicos en Temas Educativos

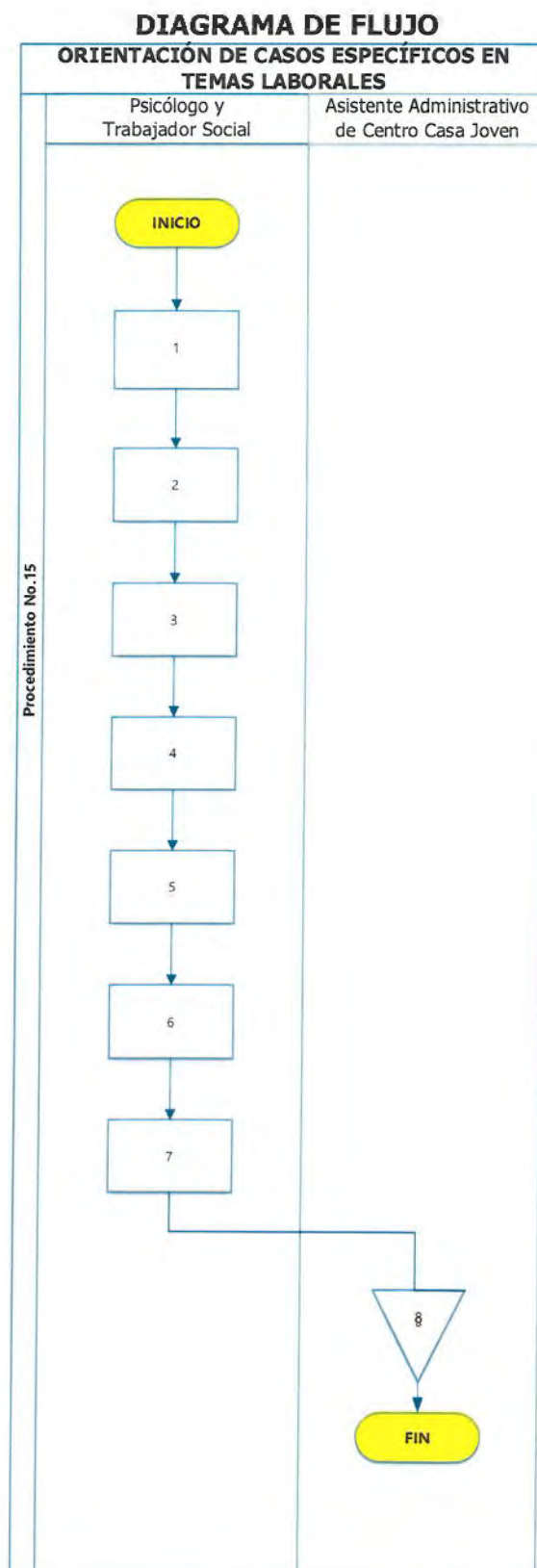
SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA		No. 14
ORIENTACIÓN DE CASOS ESPECÍFICOS EN TEMAS EDUCATIVOS		
Objetivo: Brindar la orientación necesaria para evaluar el desenvolvimiento del NNA en el centro educativo.		
Normas específicas: Artículo 60, Acuerdo Gubernativo 101-2015		
Responsable: Psicología, Trabajo Social y Asistente Administrativa		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Psicólogo	Detectar la situación del beneficiario y refiere caso a trabajo social.
2	Trabajador Social	Solicitud de expediente a asistente administrativa.
3	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	Entrega de expediente a trabajo social.
4	Trabajador Social	Coordinar con centro educativo para realizar la visita.
5	Trabajador Social	Visitar al centro educativo.
6	Trabajador Social	Monitorear al beneficiario/a en la institución educativa.
7	Trabajador Social	Revisar la asistencia y hoja de visita institucional.
8	Trabajador Social	Realizar hoja de evolución.
9	Trabajador Social	Devolver expedientes a Administrativa.
10	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	Recibir y archivar expediente.
		FIN

DIAGRAMA DE FLUJO



10.15 Orientación de Casos Específicos en Temas Laborales

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA		No. 15
ORIENTACIÓN DE CASOS ESPECÍFICOS EN TEMAS LABORALES		
Objetivo: Ofrecer información y herramientas para la búsqueda de empleo y desarrollo personal.		
Normas específicas: Artículo 60, Acuerdo Gubernativo 101-2015		
Responsable: Psicóloga/o, Trabajo Social y Asistente Administrativa		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Psicólogo y Trabajador Social	Entrevistar para conocer las capacidades y habilidades que posee el beneficiario/a.
2	Psicólogo y Trabajador Social	Realizar un análisis del entorno respecto a sus intereses personales
3	Psicólogo y Trabajador Social	Recopilar requisitos previos para elaborar en conjunto su currículum.
4	Psicólogo y Trabajador Social	Brindar herramientas de los procesos de selección de personal.
5	Trabajador Social	Coordinar correspondientemente con entidades que brindan apoyo al programa Casa Joven
6	Psicólogo y Trabajador Social	Realizar hoja de evolución
7	Psicólogo y Trabajador Social	Devolver expediente a Asistente Administrativa
8	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	Recibir y archivar expediente
		FIN

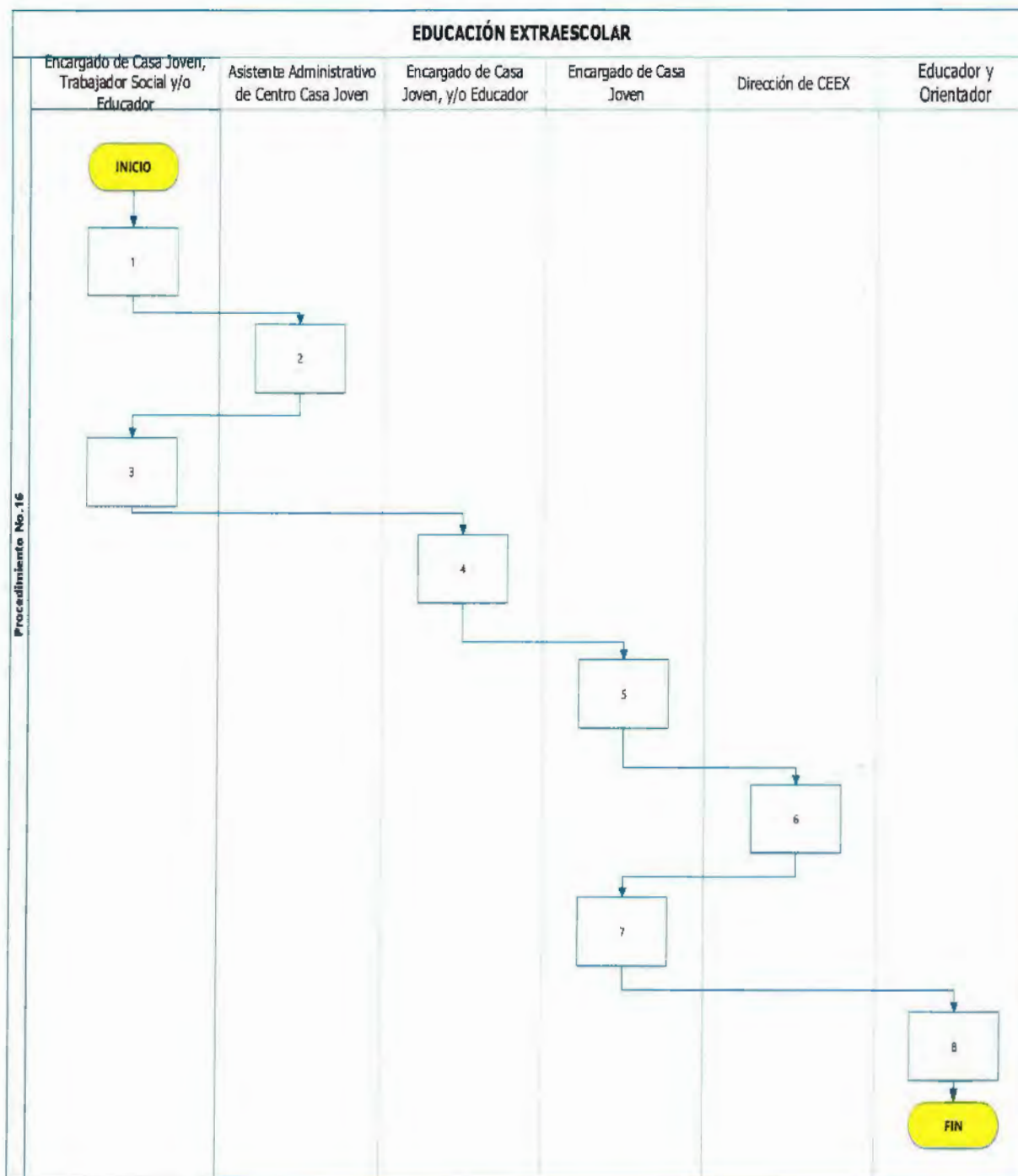


10.16 Educación Extraescolar

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA		No. 16
EDUCACIÓN EXTRAESCOLAR		
Objetivo: Realizar acciones de seguimiento a los casos de niñez, adolescencia y juventud, en cuanto a la educación extraescolar, restableciendo el derecho a la educación.		
Normas específicas: Artículo 60, Acuerdo Gubernativo 101-2015		
Responsable: Asistente Administrativa y Jefe del Departamento de Atención no Residencial Casa Joven.		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Encargado de Casa Joven, Trabajador Social y/o Educador y Orientador	Recibe al recurso familiar del adolescente quien externa el deseo de seguir estudiando en modalidad extra escolar y se le orienta con respecto a la metodología de estudio.
2	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	Brindar los requisitos para ser inscrito en la educación extraescolar, que se enlistan a continuación: a. Certificado de Nacimiento reciente. b. Fotocopia de DPI del recurso familiar. c. Certificados originales de los grados aprobados. d. Diplomas originales de los grados aprobados. e. Fotografía tamaño cédula
3	Encargado de Casa Joven, Trabajador Social y/o Educador y Orientador	Realiza la inscripción del adolescente en el Programa, llenando ficha de registro, autorización por parte del recurso familiar.
4	Encargada, y/o Educador y Orientador	Llena la lista de verificación de los documentos que entrega el recurso familiar del adolescente.
5	Encargado de Casa Joven	Para CEEX: Realiza oficio a CEEX solicitando inscripción de los adolescentes, con visto bueno de la Jefatura y Dirección, adjuntando la documentación descrita a continuación: a. Certificado de Nacimiento reciente. b. Certificados originales de los grados aprobados. c. Diplomas originales de los grados aprobados. d. Lista de Verificación. e. Ficha de Inscripción.

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

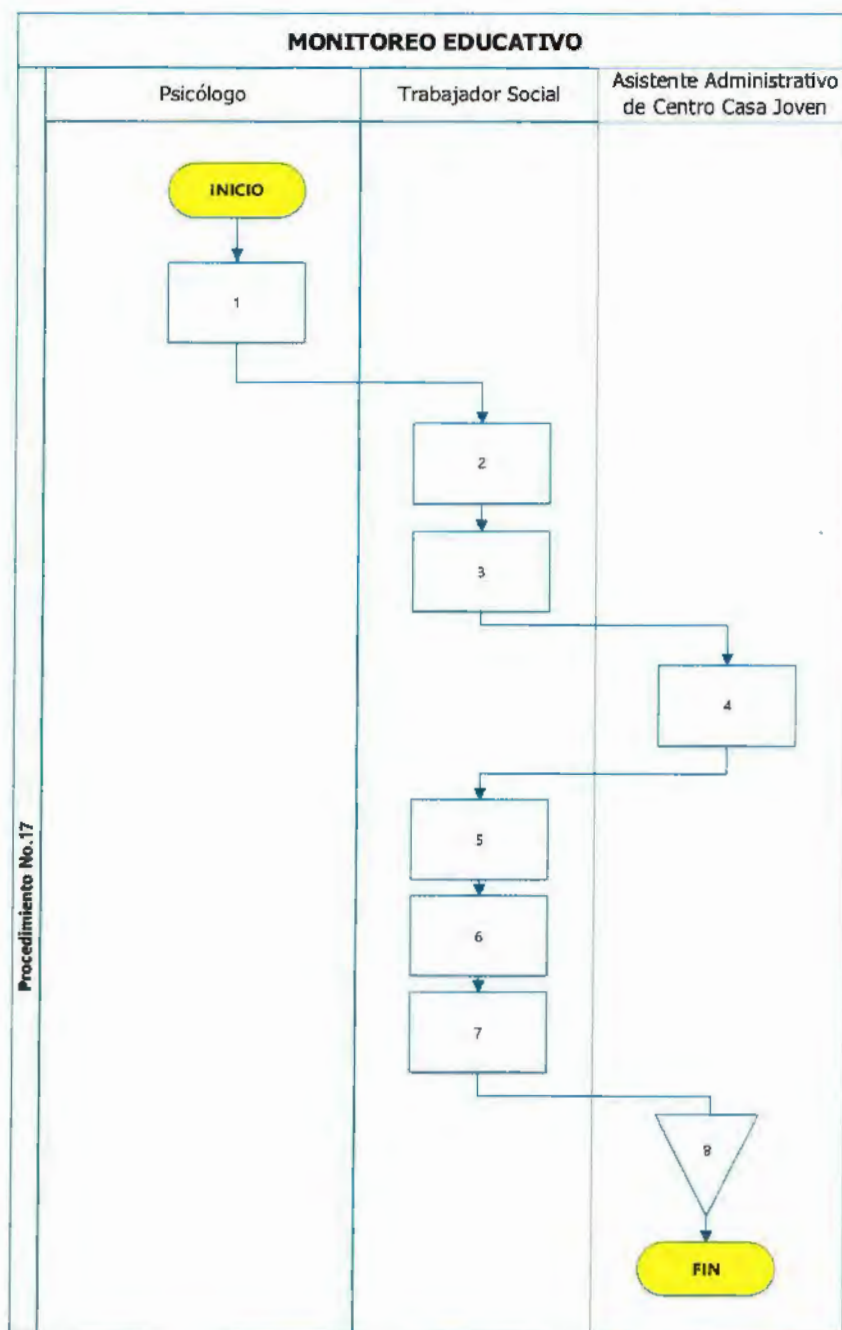
DIAGRAMA DE FLUJO



10.17 Monitoreo Educativo

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA		No. 17
MONITOREO EDUCATIVO		
Objetivo: Brindar seguimiento y conocer los avances del beneficiario en el proceso educativo.		
Normas específicas: Artículo 60, Acuerdo Gubernativo 101-2015		
Responsable: Trabajo Social, Psicología y Asistente Administrativa		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Psicólogo	Realiza la derivación del caso.
2	Trabajador Social	Realiza observación del NNA en su ambiente educativo y a través de entrevista con el docente llena el formato de monitoreo educativo.
3	Trabajador Social	Solicitud de expediente
4	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	Entrega de expediente
5	Trabajador Social	Plasma en la hoja de evolución las acciones realizadas con el NNA en el proceso de monitoreo educativo.
6	Trabajador Social	Socializa los hallazgos encontrados durante el monitoreo educativo con la (él) profesional de psicología.
7	Trabajador Social	Devolver expediente a Asistente Administrativa.
8	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	Recibir y archivar expediente.
		FIN

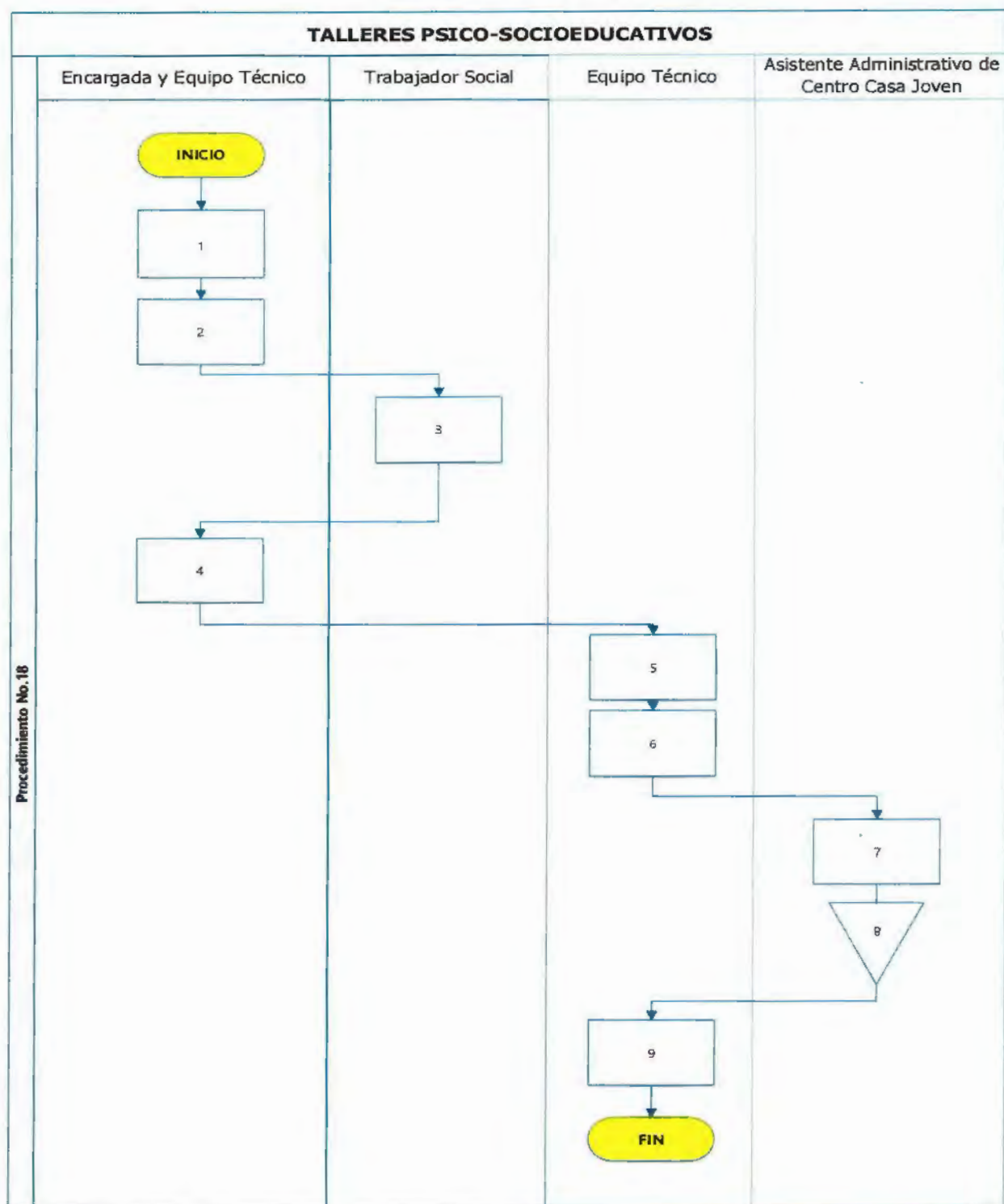
DIAGRAMA DE FLUJO



10.18 Talleres Psico-Socioeducativos

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA		No. 18
TALLERES PSICO-SOCIOEDUCATIVOS		
Objetivo: Ofrecer a los beneficiarios la facilidad de capacitarse en temas orientados a mejorar su estilo de vida y académicos.		
Normas específicas: Artículo 60, Acuerdo Gubernativo 101-2015		
Responsable: Encargado, Asistente Administrativa y Equipo Técnico		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Encargada y Equipo Técnico	Apertura de espacio en centros educativos.
2	Encargada y Equipo Técnico	Solicitud de documentos.
3	Trabajador Social	Inscripción del NNA.
4	Encargada y Equipo Técnico	Asignar horarios para recibir los talleres.
5	Equipo Técnico	Revisar la asistencia y hoja de visita institucional.
6	Equipo Técnico	Entrega de expedientes a Asistente Administrativa.
7	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	Ingreso de información de NNA a la base de datos.
8	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	Archivar expediente.
9	Equipo Técnico	Realizar clausura y entrega de diplomas.
		FIN

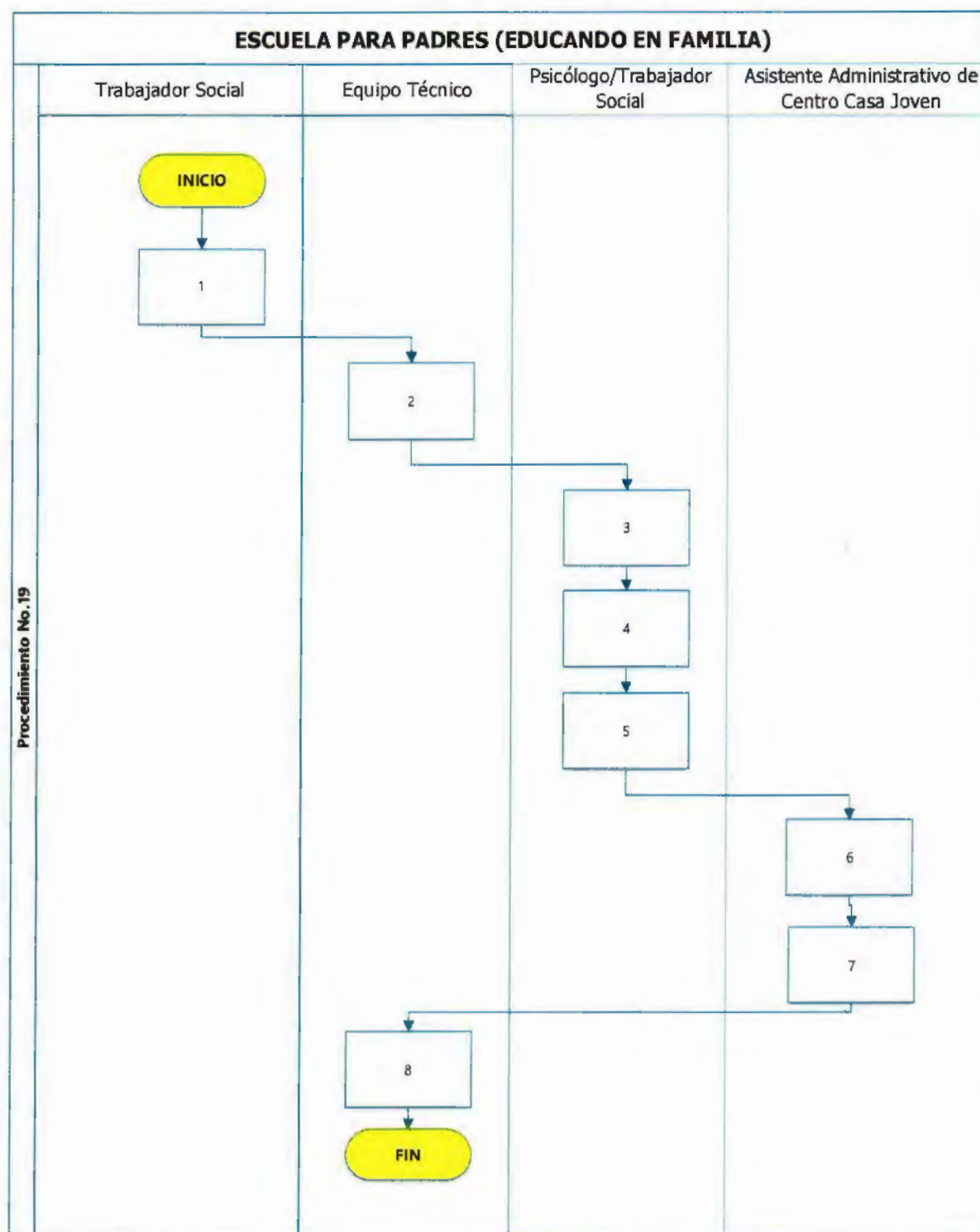
DIAGRAMA DE FLUJO



10.19 Escuela para Padres (Educando en Familia)

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA		No. 19
ESCUELA PARA PADRES (EDUCANDO EN FAMILIA)		
Objetivo: Promover la construcción de condiciones favorables de integración, a través del desarrollo de temas básicos que permitan que los NNA y jóvenes beneficiarios, tengan un mejor entorno y vínculo familiar.		
Normas específicas: Artículo 60, Acuerdo Gubernativo 101-2015		
Responsable: Trabajo Social, Equipo Técnico y Asistente Administrativa		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Trabajador Social	Brindar la primera atención al solicitante referido por OJ, PGN, MP, Municipalidades, Centros educativos, centro de salud, Psicología o T.S.
2	Equipo Técnico	Realizar inauguración de Escuela para padres del programa educando en familia.
3	Psicólogo/ Trabajador Social	Adaptar a los padres de familia a los horarios de los diferentes programas de atención según sus actividades cotidianas.
4	Psicólogo/ Trabajador Social	Desarrollo de los temas; los profesionales imparten los temas según cronograma establecido.
5	Psicólogo/ Trabajador Social	Detectar casos individuales.
6	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	Elaborar y firmar carnet de asistencia y/o constancia de Escuela para padres.
7	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	Revisar la asistencia.
8	Equipo Técnico	Realizar clausura de Escuela para padres del programa educando en familia.
		FIN

DIAGRAMA DE FLUJO



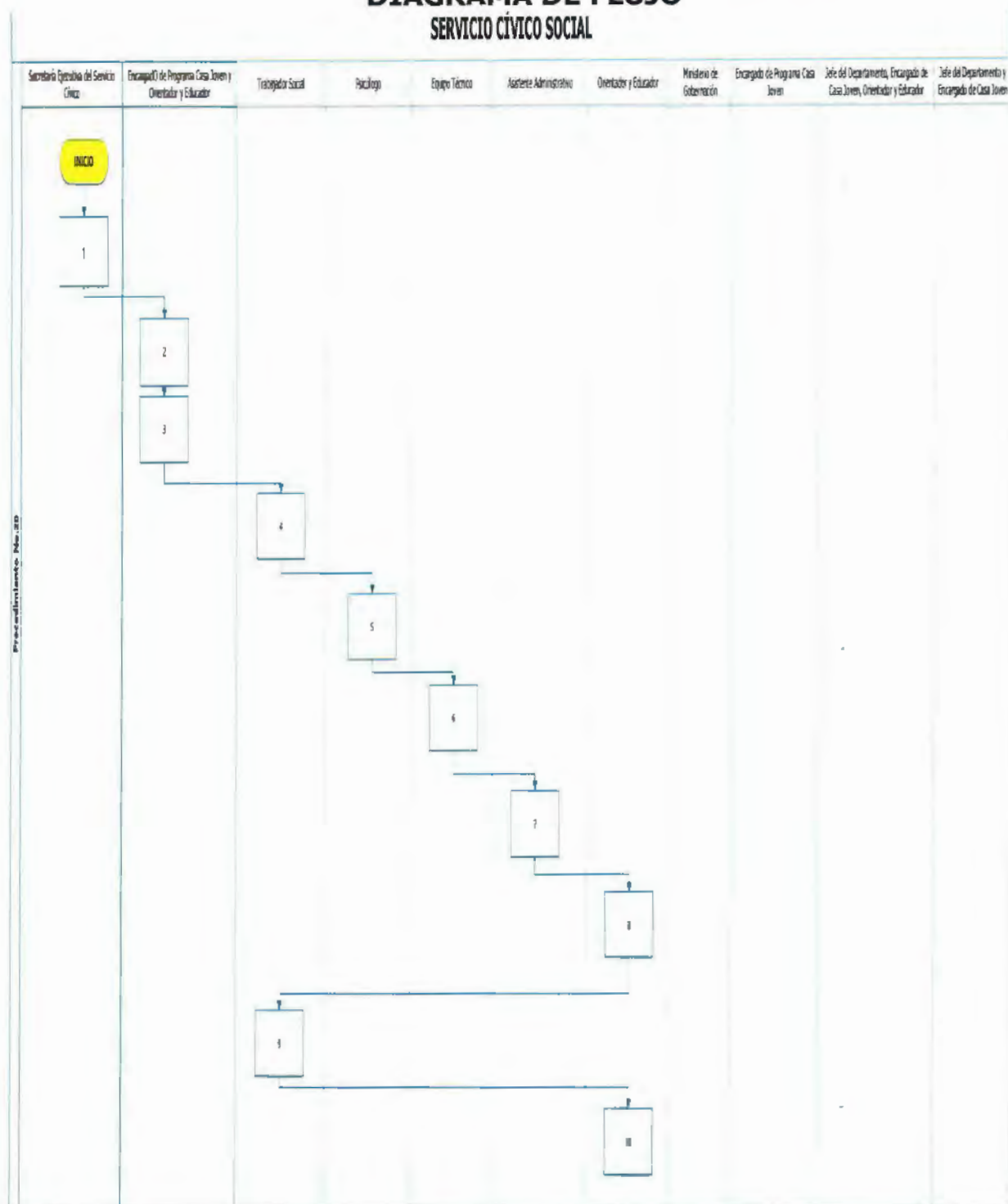
10.20 Servicio Cívico Social

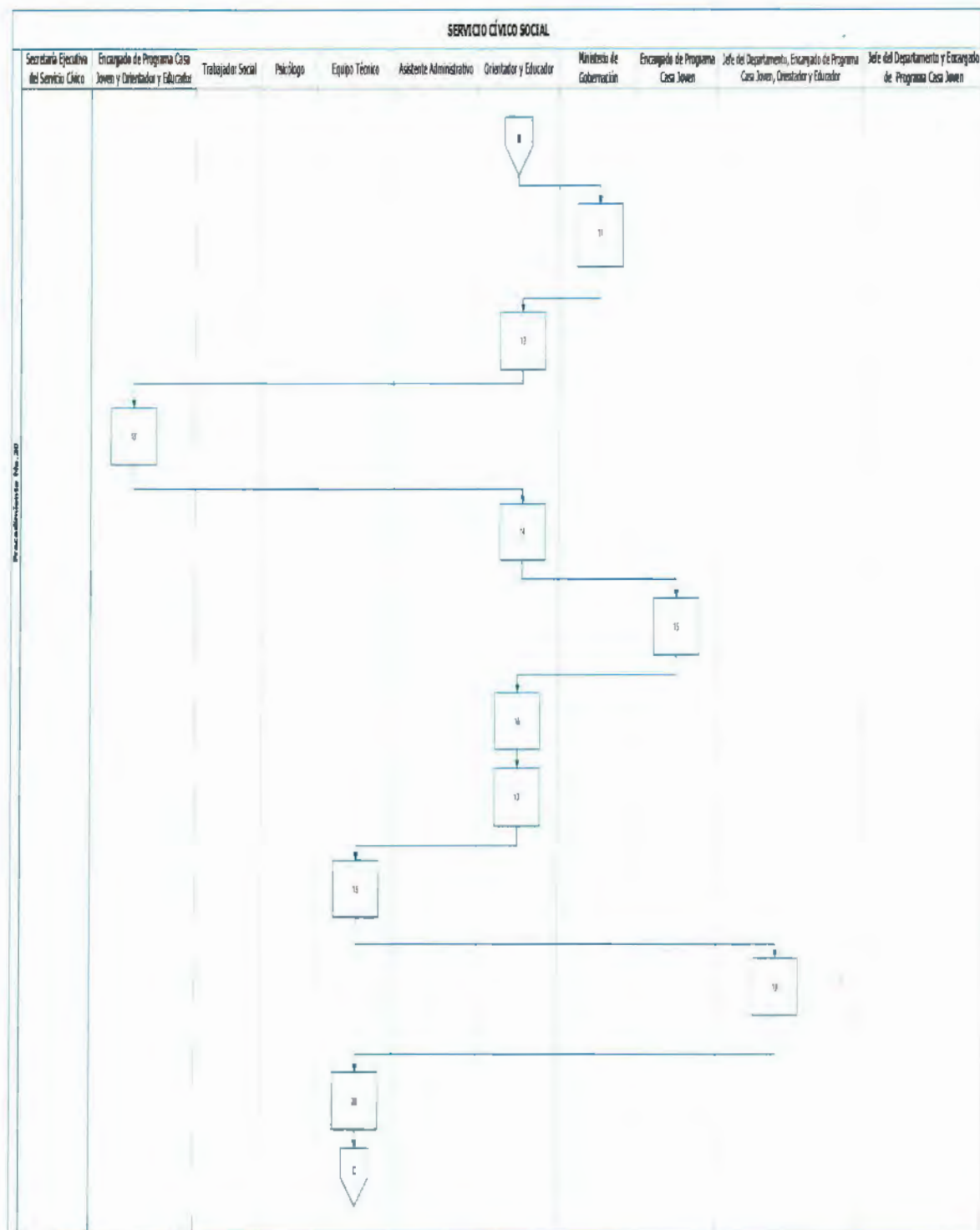
SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA		No. 20
SERVICIO CIVICO SOCIAL		
Objetivo: Promover el Protagonismo de jóvenes en situación de riesgo social, en la Prevención de la Violencia y otras problemáticas sociales en sus propias comunidades, a través del servicio cívico social.		
Normas específicas: Artículo 60, Acuerdo Gubernativo 101-2015		
Responsable: Orientación y Educación, Apoyo: Trabajo Social, Psicología, Asistente Administrativo y Encargado		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Secretaría Ejecutiva del Servicio Cívico	Promoción y divulgación del servicio cívico.
2	Encargado de Programa Casa Joven y Orientador y Educador	Realizar una entrevista a los jóvenes obteniendo información básica de ellos para crear una base de datos de candidatos para aplicar en el Servicio Cívico Social así mismo brinda información sobre el proyecto de Servicio Cívico Social.
3	Encargado de Programa Casa Joven y Orientador y Educador	Realizar primera reunión con los jóvenes brindando información importante para ellos.
4	Trabajador Social	Realizar entrevista con Trabajo Social para conocer entorno social de jóvenes aspirantes y las expectativas.
5	Psicólogo	Realizar entrevista con Psicología para analizar personalidad de los jóvenes.
6	Equipo Técnico	Presentar resultados de entrevista y análisis en reunión de junta técnica.
7	Asistente Administrativo	Recibir documentos para inscripción como aspirante de servicio cívico.
8	Orientador y Educador	Depurar de documentos de jóvenes que aspiran formar parte del servicio cívico social.
9	Trabajador Social	Llenar ficha de registro de jóvenes para apertura de expediente como beneficiario de casa joven.
10	Orientador y Educador	Realizar pre capacitaciones de formación e información para jóvenes aspirantes.
11	Ministerio de Gobernación	Llenar formularios, hoja de compromiso y solicitud de alistamiento con acompañamiento de la educadora.

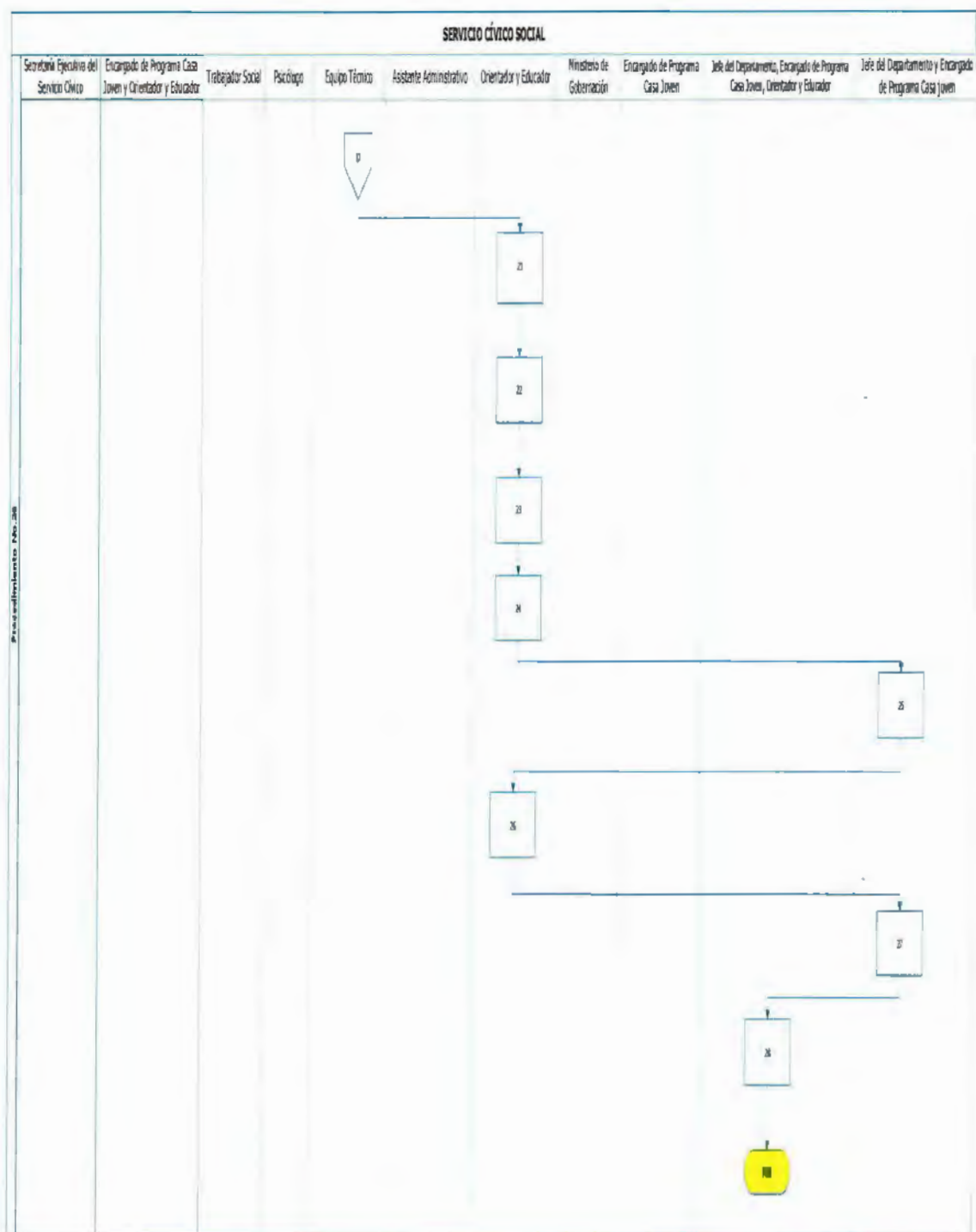
12	Orientador y Educador	Entregar expedientes de jóvenes aspirantes a servicio cívico.
13	Encargado/ Orientación y Educación	Realizar acto protocolario de inauguración del proyecto de Servicio Cívico Social.
14	Orientador y Educador	Iniciar y coordinar el proceso de capacitación para formar a los jóvenes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

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

DIAGRAMA DE FLUJO
SERVICIO CÍVICO SOCIAL



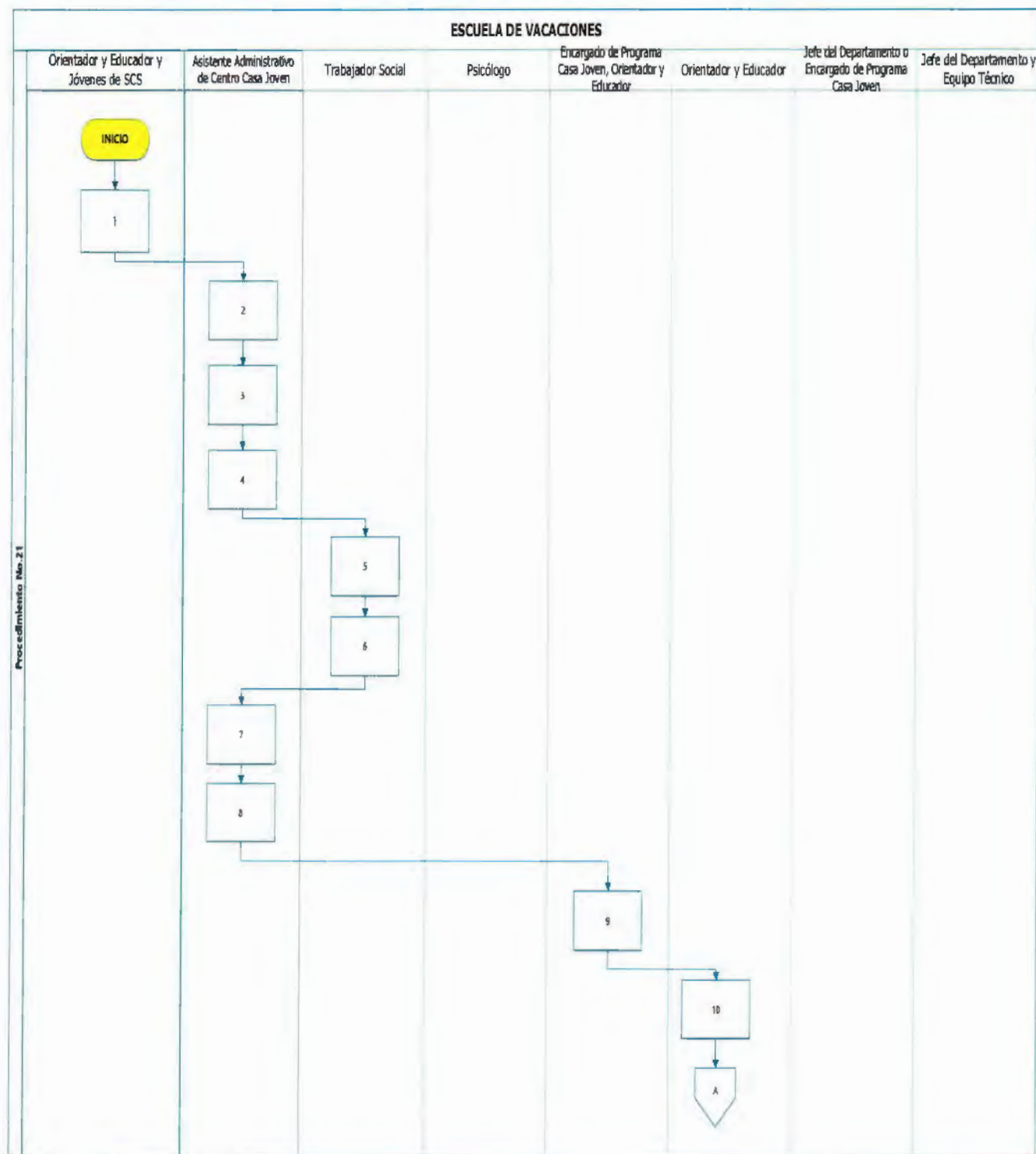




10.21 Escuela de Vacaciones

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA		No. 21
ESCUELA DE VACACIONES		
Objetivo: Crear espacios para el sano uso del tiempo libre de NNA y jóvenes, durante el tiempo de vacaciones.		
Normas específicas: Artículo 60, Acuerdo Gubernativo 101-2015		
Responsable: Orientación y Educación, Asistente Administrativa, Trabajo Social y Equipo Técnico		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Orientador y Educador y Jóvenes de SCS	Promover y divulgar
2	Asistente Administrativa de Centro Casa Joven	Recepción de los NNA y socializar información acerca de los cursos que se desarrollarán en la escuela de vacaciones.
3	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	Solicita al recurso familiar de los NNA los documentos para la inscripción a la escuela de vacaciones.
4	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	De acuerdo al curso requerido por el NNA se refiere a Trabajo Social para su inscripción y asigna número de expediente
5	Trabajador Social	Inscripción del NNA.
6	Trabajador Social	Entrega expediente a asistente administrativa.
7	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	Ingreso de información de NNA a la base de datos.
8	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	Archivar expediente.
9	Encargado, Orientador y Educador	Realizar inauguración del curso de vacaciones.
10	Orientador y Educador	Desarrollar actividades programadas para las Niñas, Niños, Adolescentes.
11	Orientador y Educador	Elaborar diplomas para los participantes.
12	Jefe del Departamento o Encargado de Programa Casa Joven	Aprobación de diplomas para los participantes en la escuela de vacaciones.
13	Jefe del Departamento y Equipo Técnico	Realizar acto de clausura y agradecimiento a instituciones de apoyo.
14	Jefe del Departamento y Equipo Técnico	Entregar diplomas y reconocimientos a los participantes.
		FIN

DIAGRAMA DE FLUJO

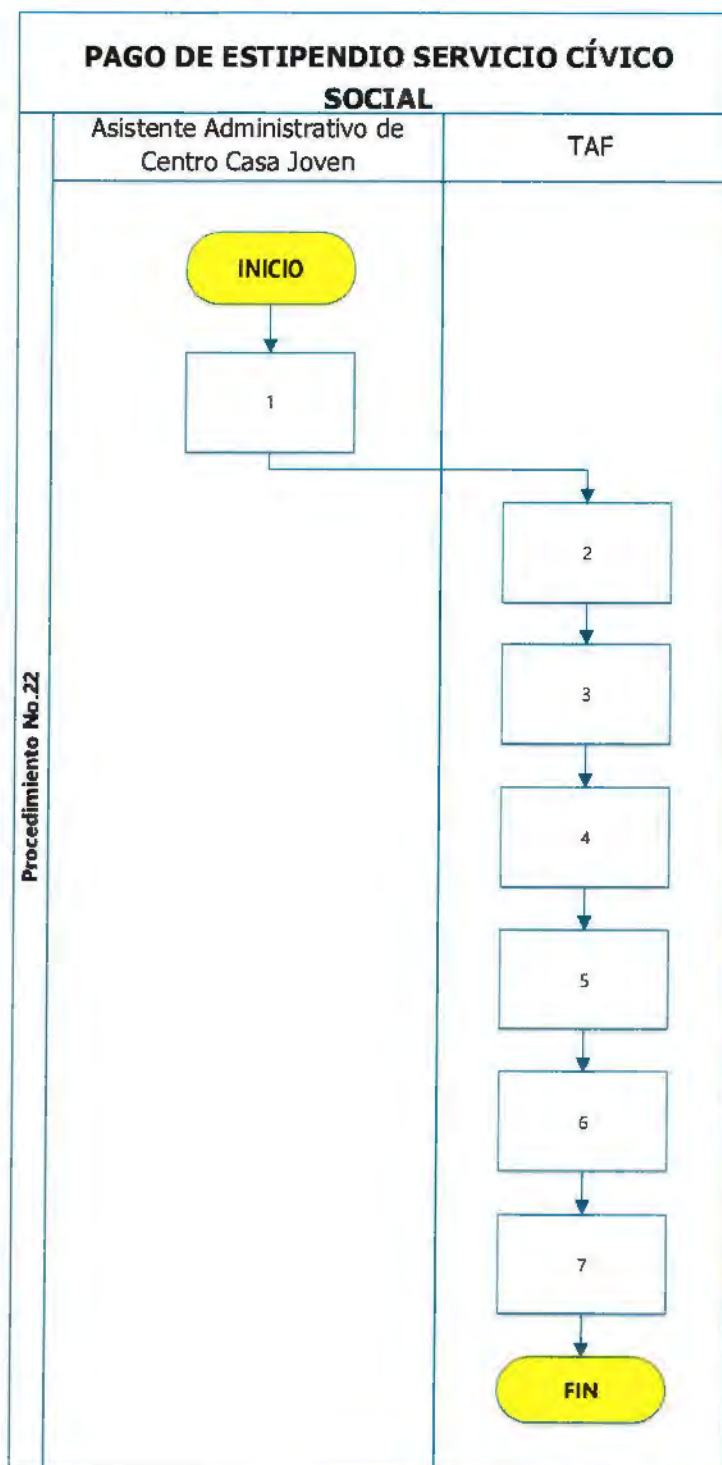




10.22 Pago de Estipendio de Servicio Cívico Social

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA		No. 22
PAGO DE ESTIPENDIO SERVICIO CÍVICO SOCIAL		
Objetivo: Realizar el trámite para el pago de estipendio para servidores cívicos de los diferentes programas de atención.		
Normas específicas: Artículo 60, Acuerdo Gubernativo 101-2015		
Responsable: Asistente Administrativa del Programa Casa Joven y TAF Departamento de Atención no Residencial Casa Joven		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Asistente Administrativo de Centro Casa Joven	Realizar los formularios de asistencia y planilla para el pago de servidores cívicos, y lo traslada a TAF del Departamento de Atención No Residencial.
2	TAF	Recibir y realizar las solicitudes de pedido para pago estipendio por medio de planilla de servidores cívicos.
3	TAF	Revisar formularios y traslada para firma de Jefatura del Departamento de Atención No Residencial Casa Joven y Dirección de Protección Especial y Atención No Residencial.
4	TAF	Revisar con Asistente de Subsecretaría y traslada para firma de Subsecretario de Protección y Acogimiento a la Niñez y Adolescencia.
5	TAF	Trasladar a Despacho de la Secretaría de Bienestar Social para firma.
6	TAF	Trasladar a Dirección Financiera para codificación de solicitudes de pedido.
7	TAF	Trasladar a Dirección de Compras para trámite de pago.
		FIN

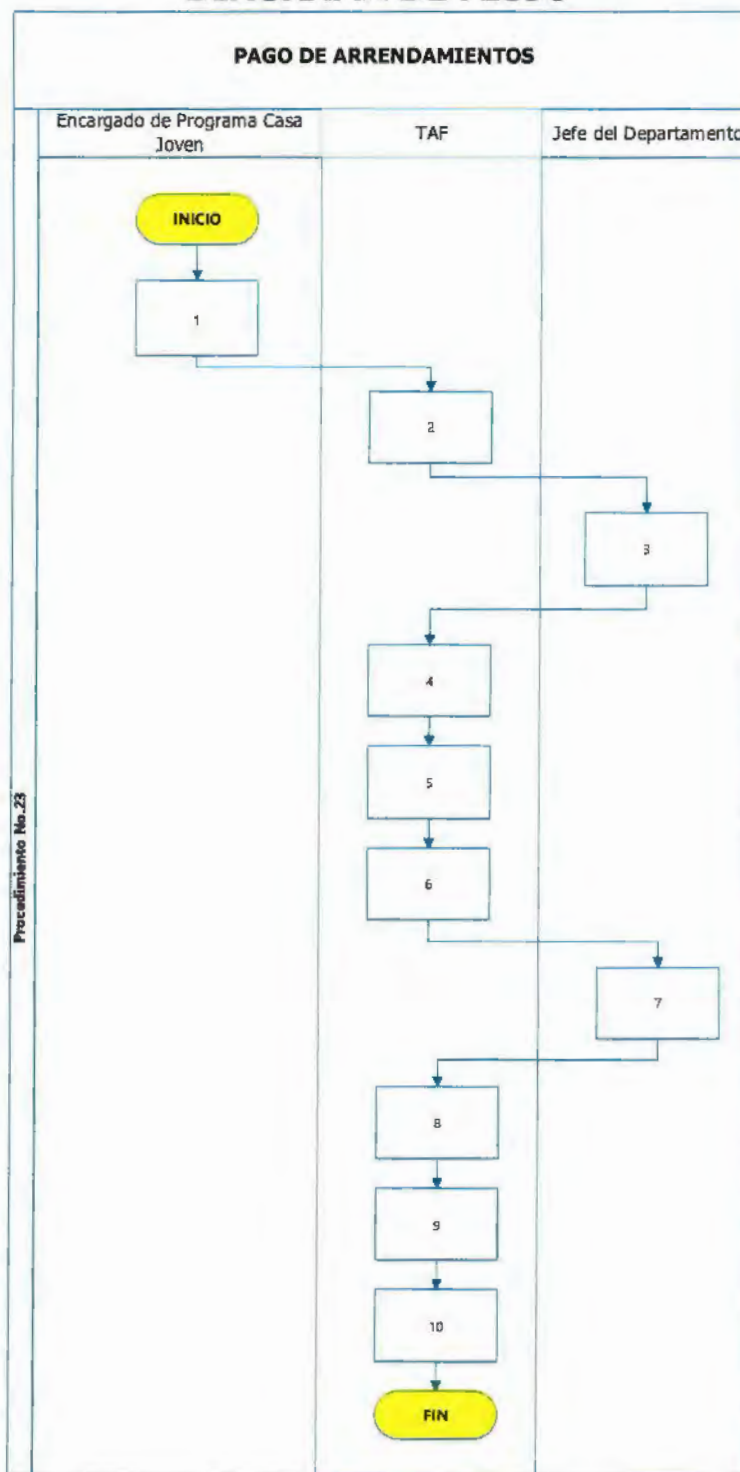
DIAGRAMA DE FLUJO



10.23 Pago de Arrendamientos

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA		No. 23
PAGO DE ARRENDAMIENTOS		
Objetivo: Realizar el trámite para el pago de arrendamiento de los diferentes programas de atención.		
Normas específicas: Artículo 60, Acuerdo Gubernativo 101-2015		
Responsable: Jefe, Encargado y TAF		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Encargado de Programa Casa Joven	Solicitud de papelería al arrendante
2	TAF	Realización de pedido, términos de referencia y justificación
3	Jefe del Departamento	Revisión y firma de pedido, términos de referencia y justificación
4	TAF	Solicitud de firmas del Director y Subsecretario en el pedido, términos de referencia y justificación
5	TAF	Solicitud de Dictamen Financiero y Dictamen Técnico para seguir el proceso de arrendamiento
6	TAF	Revisión de papelería del arrendante
7	Jefe del Departamento	Revisión de papelería del arrendante
8	TAF	Traslado de papelería al Departamento de Jurídico
9	TAF	Recepción de expediente de arrendamiento con acta administrativa o contrato administrativo para empezar el proceso
10	TAF	Solicitud de facturas a los arrendantes para empezar el proceso de pago
		FIN

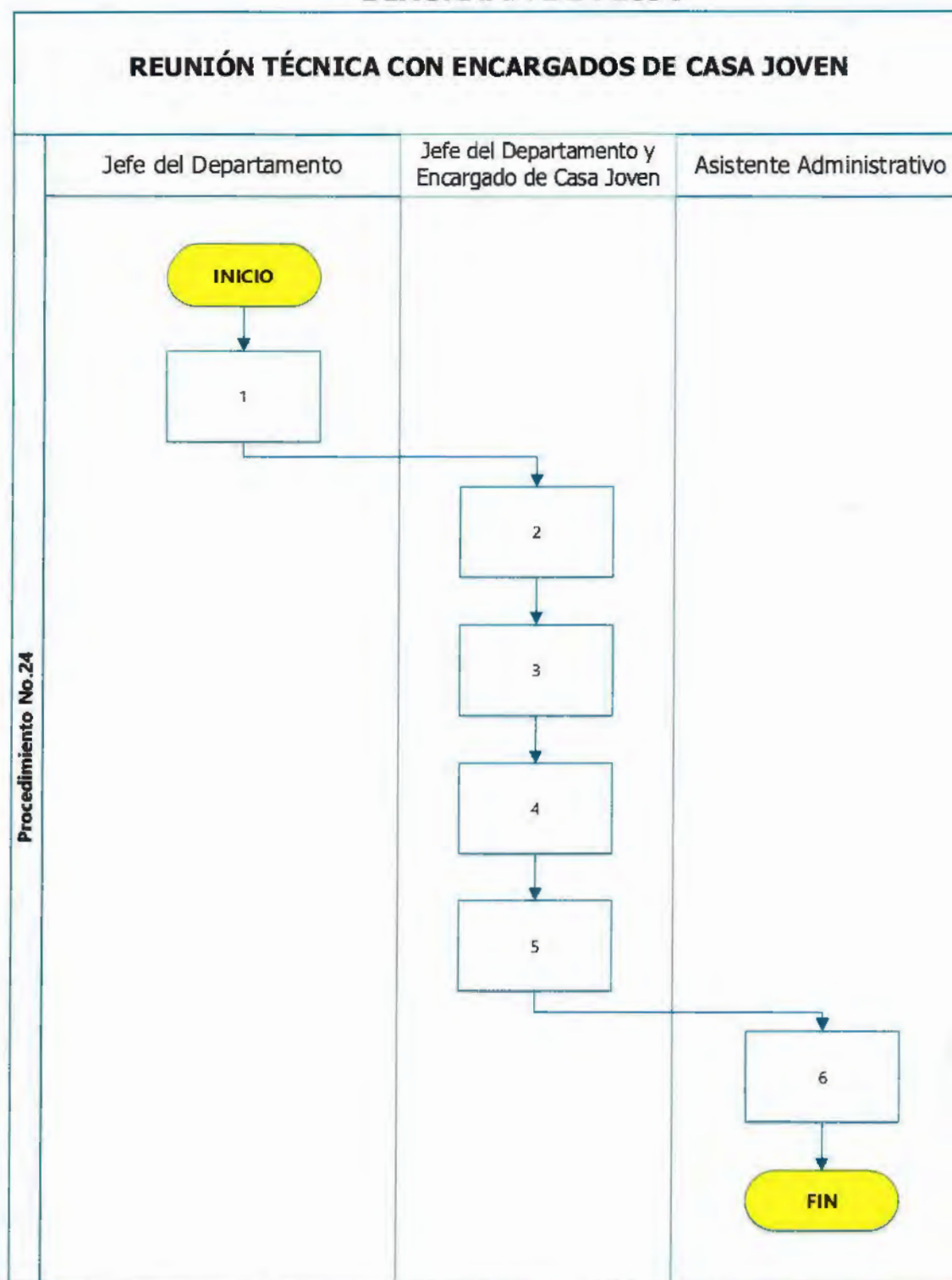
DIAGRAMA DE FLUJO



10.24 Reunión Técnica de Encargados de Casa Joven

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA		No. 24
REUNIÓN TÉCNICA CON ENCARGADOS DE CASA JOVEN		
Objetivo: Análisis de las acciones y actividades llevadas a cabo durante el mes, socialización de casos y evaluación de las actividades ejecutadas, para brindar un mejor servicio.		
Normas específicas: Artículo 60, Acuerdo Gubernativo 101-2015		
Responsable: Encargado del Programa Casa Joven, Jefe y Asistente Administrativo del Departamento de Atención no Residencial Casa Joven		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Jefe del Departamento	Convocatoria para participar en reunión mensual de Encargadas
2	Jefe del Departamento y Encargado de Casa Joven	Evaluar actividades realizadas durante el mes.
3	Jefe del Departamento y Encargado de Casa Joven	Informar sobre las actividades generales a realizarse en los diferentes programas de atención
4	Jefe del Departamento y Encargado de Casa Joven	Coordinar y organizar actividades generales con otras instituciones internas y externas
5	Jefe del Departamento y Encargado de Casa Joven	Al finalizar la junta informativa se realiza la minuta sobre los aspectos abordados durante la reunión y sobre los acuerdos tomados en la misma.
6	Asistente Administrativo	Firmar la minuta los integrantes del equipo técnico
		FIN

DIAGRAMA DE FLUJO

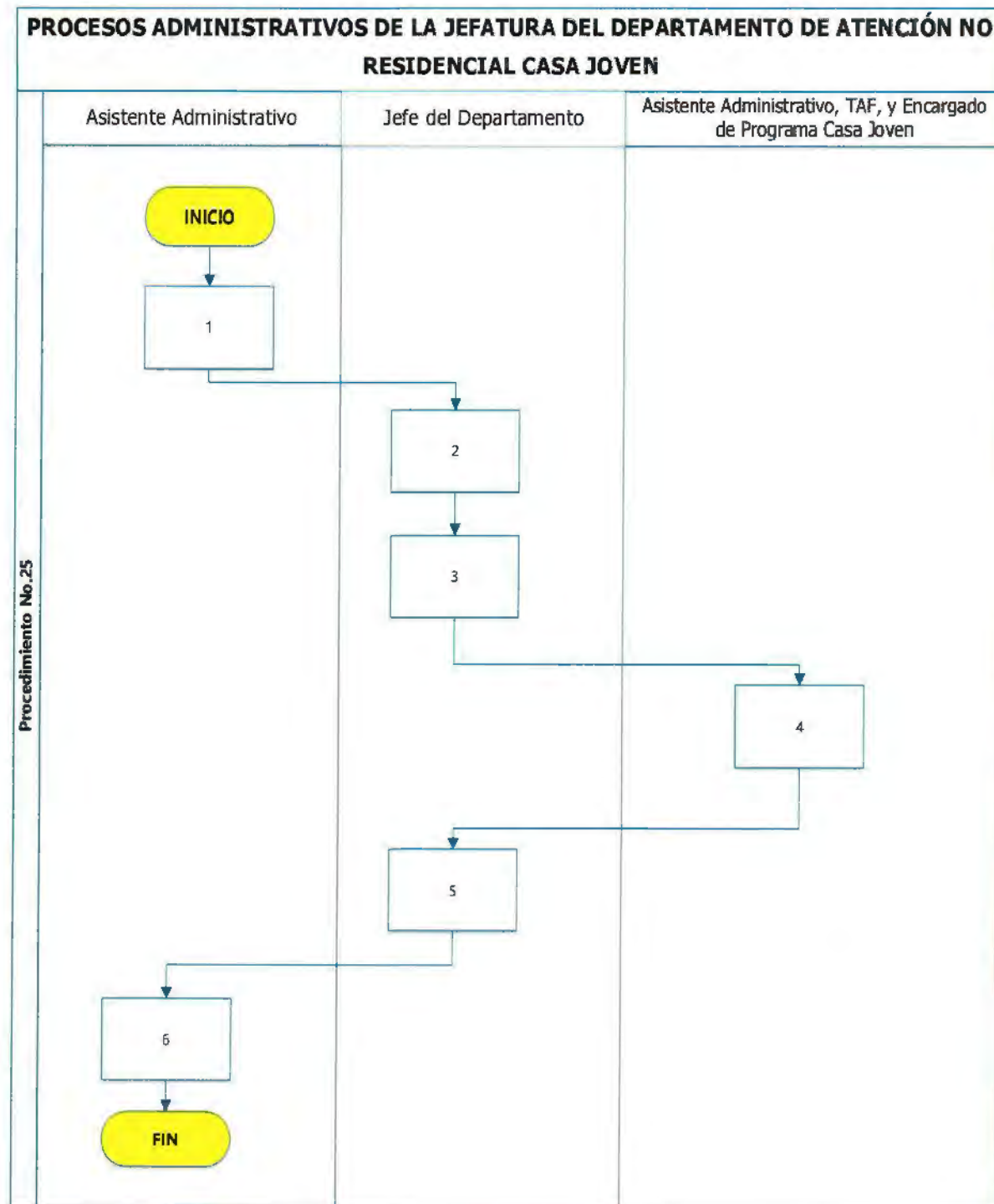


10.25 Procesos Administrativos de la Jefatura del Departamento de Atención no Residencial Casa Joven

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA		No. 25
PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN NO RESIDENCIAL CASA JOVEN		
Objetivo: Planificar, supervisar, coordinar, monitorear y evaluar el avance de los planes, proyectos y actividades en los diferentes Centros de Atención Casa Joven, tanto administrativas como de campo, mediante visitas regulares y listas de cotejo para garantizar el eficaz y eficiente desarrollo de los servicios en las comunidades, respondiendo y apoyando a las directrices de la Dirección de Protección Especial y Atención No Residencial de la Subsecretaría de Protección y Acogimiento a la Niñez y Adolescencia.		
Normas específicas: Acuerdo Gubernativo 101-2015		
Responsable: Asistente Administrativa y Jefe del Departamento de Atención no Residencial Casa Joven.		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1	Asistente Administrativo	Recibir solicitudes de los diferentes Centros de Atención Casa Joven, Direcciones y Jefaturas de la Secretaría de Bienestar Social, Instituciones Gubernamentales, organizaciones de sociedad civil, estudiantes, profesionales, entre otros; las cuales serán socializadas con la Jefatura del Departamento.
2	Jefe del Departamento	Revisa las solicitudes y delega de acuerdo a los requerimientos solicitados.
3	Asistente Administrativo	Elabora oficios con visto bueno de la Jefatura, para brindarle seguimiento a los requerimientos administrativos, financieros y estructurales de los Programas Casa Joven.
4	Asistente Administrativo, TAF, y Encargado de Programa Casa Joven	Elaborar oficios con el visto bueno de la Jefatura, para brindarle seguimiento a los requerimientos educativos, técnicos administrativos, financieros y estructurales de los Programas Casa Joven. Al mismo tiempo en coordinación con los Encargados de los Centros Casa Joven, se encarga la verificación de necesidades.

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

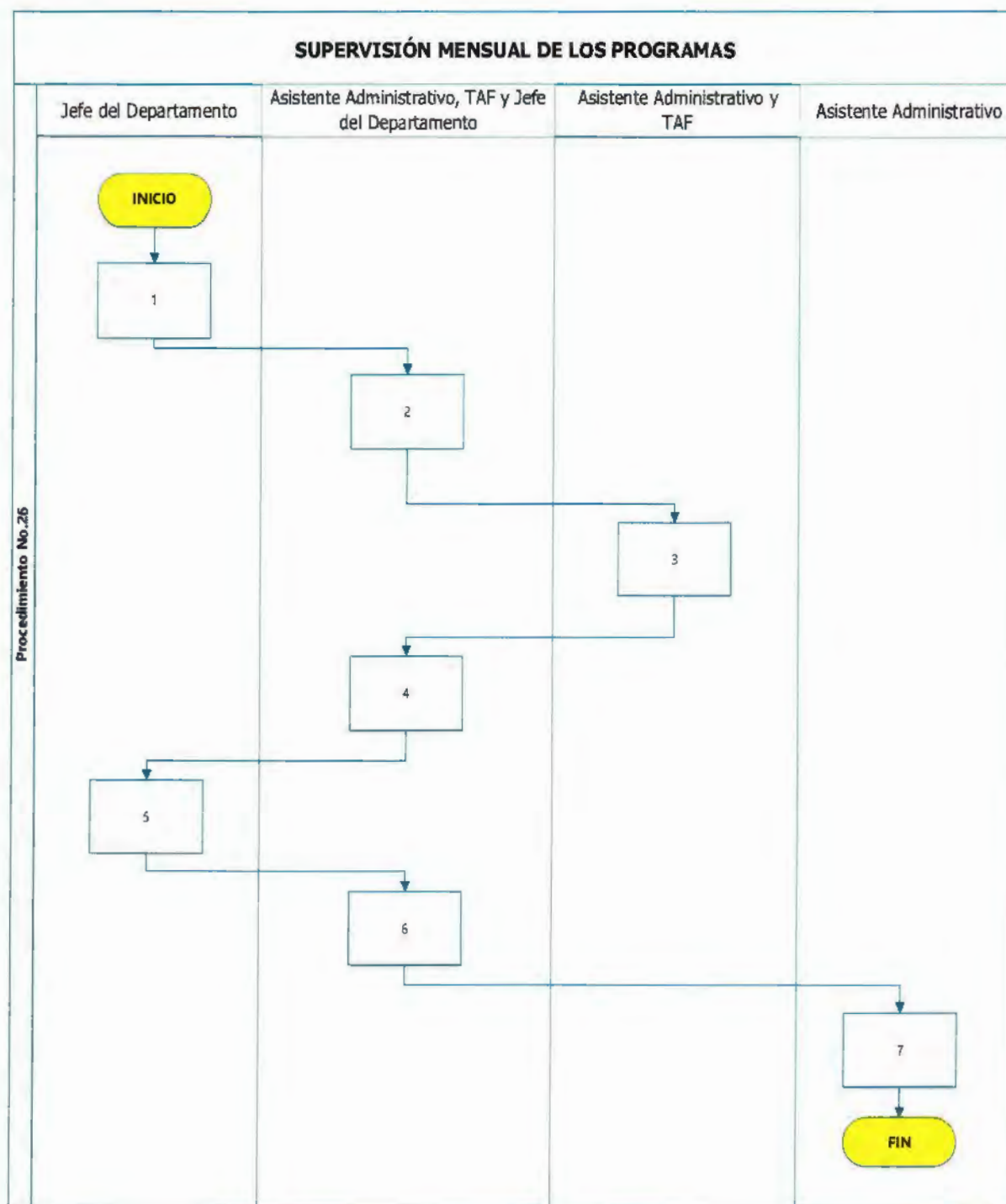
DIAGRAMA DE FLUJO



10.26 Supervisión Mensual de los Programas

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA		No. 26
SUPERVISIÓN MENSUAL DE LOS PROGRAMAS		
Objetivo: Supervisar todas las actividades que se realicen para operar y controlar el esfuerzo de los colaboradores, con el fin de que, en grupo o individualmente cumplan con las funciones o tareas que le han sido asignadas.		
Normas específicas: Artículo 60, Acuerdo Gubernativo 101-2015		
Responsable: Asistente Administrativa y Jefa del Departamento de Atención no Residencial Casa Joven		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso No.	Puesto Funcional	Descripción
		INICIO
1	Jefe del Departamento	Realiza programación mensual para llevar a cabo la supervisión en los Programas.
2	Asistente Administrativo, TAF y Jefe del Departamento	Visitan los programas para realizar supervisión
3	Asistente Administrativo y TAF	Solicitud de insumos para revisión y supervisión.
4	Asistente Administrativo, TAF y Jefe del Departamento	Se realiza revisión detallada.
5	Jefe del Departamento	Realiza evaluación a la Encargada del Programa a través de reunión con el personal a su cargo.
6	Asistente Administrativo, TAF y Jefe del Departamento	Se realiza el informe de supervisión de forma física y en forma digital.
7	Asistente Administrativo	Realiza oficio para la entrega de supervisión a la encargada del programa, con visto bueno de la jefatura y de dirección.
8	Jefe del Departamento	Entrega la supervisión a la Encargada del Programa, indicando los aspectos positivos y las debilidades encontradas.
		FIN

DIAGRAMA DE FLUJO



11 GLOSARIO

Glosario de Términos

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

Glosario de Siglas

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

12 VALIDACIÓN DE INFORMACIÓN Y VERIFICACIÓN

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

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

(f) _____

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



Fecha: Guatemala, junio de 2021