



GOBIERNO *de*
GUATEMALA
DR. ALEJANDRO GIANMATTEI

SECRETARÍA DE BIENESTAR
SOCIAL DE LA PRESIDENCIA
DE LA REPÚBLICA



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

2020

DEPARTAMENTO DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA MIGRANTE NO ACOMPAÑADA.

ACUERDO DS No. 149-2020
Guatemala, 23 de junio de 2020

LA SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

CONSIDERANDO:

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

CONSIDERANDO:

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

CONSIDERANDO:

Que se han actualizado los **MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES Y DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA MIGRANTE NO ACOMPAÑADA, DE LA SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA**; el primero de ellos surge con el objeto de ser un instrumento actualizado que le permita a la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República y en especial a la Jefatura del Departamento de Niñez y Adolescencia Migrante no acompañada y utilizarlo como guía en la ejecución de sus labores, en la delimitación de responsabilidades, para establecer condiciones uniformes de administración, comportamiento laboral, entendimiento operativo y de aplicación funcional, de conformidad con las disposiciones legales que las rigen; y el segundo describir el procedimiento de atención a niñas, niños y adolescentes respecto a los servicios que ofrece el departamento de niñez y Adolescencia Migrante no Acompañada.

CONSIDERANDO:

Que como parte del procedimiento de actualización de los manuales relacionados, estos fueron elaborados por Brenda Paola Sagastume Esquivel, Asistente Administrativo de la Dirección de Protección Especial y Atención no Residencial y revisados por la Licenciada Anaeli del Rosario Torres Peralta, Director de la Dirección de Protección Especial y Atención no Residencial, bajo su estricta responsabilidad y por el Ph.D Carlos Humberto Gómez Narciso, Subsecretario de la Subsecretaría de Protección y Acogimiento a la Niñez. 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 Director de la Dirección de Protección Especial y Atención no Residencial 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 Y ATENCIÓN NO RESIDENCIAL, DE LA SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA**, que se detallan a continuación: **MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**, el cual consta de ochenta (80) hojas, sin incluir la carátula; y el **MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS**, el cual consta de cincuenta (50) hojas, sin incluir la carátula.

Artículo 2º. El presente Acuerdo deroga el Acuerdo No. 191-2019, de fecha 30 de julio de 2019.

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

Notifíquese.

Licenciado Carlos Francisco Molina Morales

Secretario de Bienestar Social

Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA MIGRANTE NO
ACOMPAÑADA**

2020

	Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre:	Brenda Paola Sagastume Esquivel	Licda. Anaëli Del Rosario Torres Peralta	Ph.D. Carlos Humberto Gómez Narciso	Lic. Carlos Francisco Molina Morales
Puesto funcional que ocupa:	Asistente Administrativo Dirección de Protección Especial y Atención no Residencial	Director de Protección Especial y Atención no Residencial	Subsecretario Subsecretaría de Protección y Acogimiento a la Niñez y Adolescencia	Secretario Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República
Fecha:	15-06-2020	16/06/2020	16/06/2020	23/06/2020
Firma:				

DEPARTAMENTO DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA MIGRANTE NO ACOMPAÑADA

32 calle 9-34 zona 11 las Charcas

Teléfono: 2414-3535

Guatemala, junio de 2020

ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN.....	4
2. OBJETIVOS DEL MANUAL.....	5
3. CAMPO DE APLICACIÓN DEL MANUAL	5
4. ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA MIGRANTE NO ACOMPAÑADA	6
5. BASE LEGAL DE DEPARTAMENTO DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA MIGRANTE NO ACOMPAÑADA.	7
6. MISIÓN Y VISIÓN DE DEPARTAMENTO DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA MIGRANTE NO ACOMPAÑADA	9
7. OBJETIVOS DEL DEPARTAMENTO DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA MIGRANTE NO ACOMPAÑADA	9
8. FUNCIONES DE DEL DEPARTAMENTO DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA MIGRANTE NO ACOMPAÑADA	10
9. USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DEL DEPARTAMENTO DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA MIGRANTE NO ACOMPAÑADA	11
10. COMPENDIO DE PROCEDIMIENTOS.....	12
10.1 ATENCIÓN A NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES MIGRANTES NO ACOMPAÑADOS EN LA SALA DE BIENVENIDA DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL LA AURORA y/o SALA DE RECEPCIÓN DE FUERZA AÉREA GUATEMALTECA.	12
10.2 ATENCIÓN A NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES MIGRANTES NO ACOMPAÑADOS EN ALBERGUES CASA NUESTRAS RAÍCES.	16
10.3 ACERCAMIENTO DE CASOS ESPECIALES DE NNA DEL ALBERGUE CASA NUESTRAS RAÍCES GUATEMALA AL ALBERGUE CASA NUESTRAS RAÍCES QUETZALTENANGO (o vice-versa) PARA FINALIZAR EL PROCESO DE REUNIFICACIÓN DE LOS NNA MIGRANTES NO ACOMPAÑADOS.....	27
10.4 CASOS DETECTADOS EN LOS ALBERGUES Y DERIVADOS A LA DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL.	32
10.5 PROCEDIMIENTO DE FORMACION DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES EN CENTRO DE FORMACIÓN "QUÉDATE".....	35
10.6 EDUCACIÓN EXTRAESCOLAR AL RECURSO FAMILIAR DE ESTUDIANTES DEL CENTRO DE FORMACIÓN QUÉDATE.	40
10.7 PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA MIGRANTE NO ACOMAPAÑADA.....	45

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA MIGRANTE NO
ACOMPAÑADA

2020

11. GLOSARIO DE SIGLAS.....	49
12. VALIDACIÓN DE INFORMACIÓN Y VERIFICACIÓN	50

1. PRESENTACIÓN

La Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República, a través del Acuerdo Gubernativo 101-2015, Artículo no. 61, Departamento de Niñez y Adolescencia Migrante No Acompañada, que está adscrito a la Subsecretaría de Protección y Acogimiento a la Niñez y Adolescencia

El presente Departamento tiene a su cargo la responsabilidad de planificar, coordinar, organizar, dirigir, supervisar y evaluar los servicios y atenciones dirigidos a niñas, niños y adolescentes (NNA) migrantes no acompañados retornados y en tránsito que requieren servicios de protección especial en su recepción, reunificación e inserción familiar en sus comunidades de origen.

Las funciones del Departamento se organizan en dos servicios:

- a) Servicio de Albergues
- b) Servicio Atención Social y Formación.

El presente manual permite dotar al Departamento de Niñez y Adolescencia Migrante no Acompañada, es un instrumento técnico que contenga el compendio de procedimientos que se realizan en cada uno de los cargos de todos los servidores públicos de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República. Así mismo que este instrumento pueda ayudar al establecimiento de programas de calidad, productividad y desarrollo organizacional.

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 Normas y 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 migrantes que llegan al departamento.

2. OBJETIVOS DEL MANUAL

General

Describir el procedimiento de atención a niñas, niños y adolescentes respecto a los servicios que ofrece el Departamento de Niñez y Adolescencia Migrante no Acompañada.

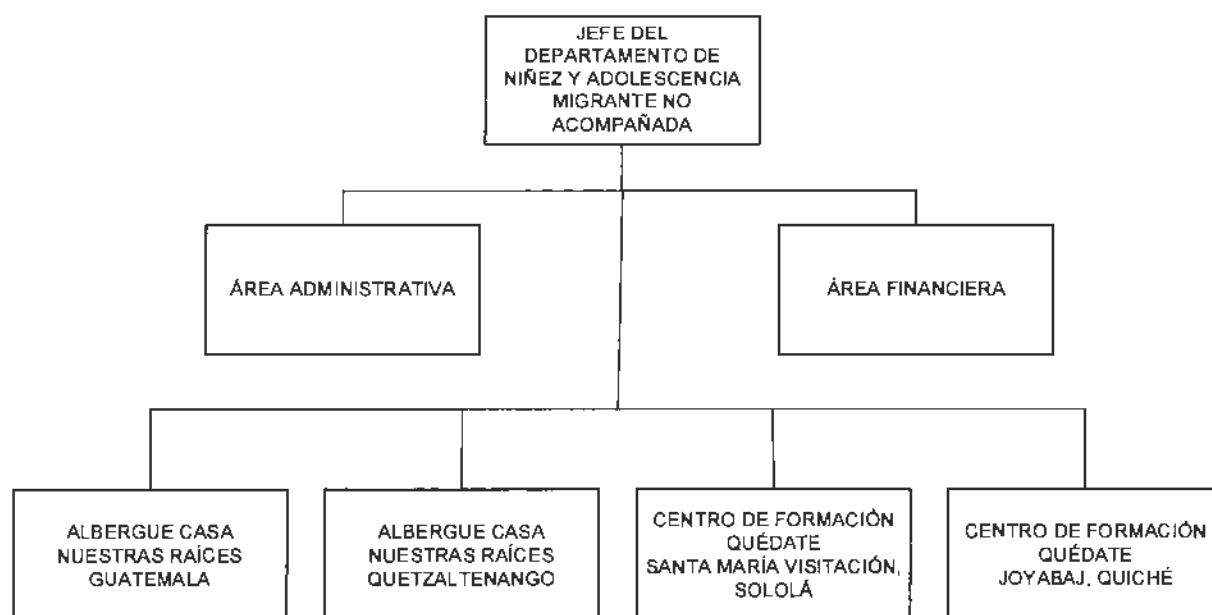
Específicos

- a. Ser un referente en cuando a la ruta de atención y protección a usuarios.
- b. Describir el procedimiento administrativo de acciones que realiza el Departamento de Niñez y Adolescencia Migrante no Acompañada

3. CAMPO DE APLICACIÓN DEL MANUAL

El presente Manual está dirigido a los servidores públicos del Departamento de Niñez y Adolescencia Migrante no Acompañada, 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 NIÑEZ Y ADOLESCENCIA MIGRANTE NO ACOMPAÑADA



5. BASE LEGAL DE DEPARTAMENTO DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA MIGRANTE NO ACOMPAÑADA.

- a) Constitución Política de la República de Guatemala, 1985. Art. 1, 20, 47, 51 y 202.
- b) Ley de Organismo Ejecutivo, Decreto 114-97 Art. 5, 8 y 9.
- c) Reglamento de la Ley de Servicio Civil, Acdo. Gub. 18-98 Art. 25
- d) Ley Orgánica de Presupuesto, Decreto 101-97, Art. 1, 2, 4 y 16
- e) Ley de Protección Integral de la niñez y adolescencia, Decreto 27-2003 y su reforma.
- f) Política Pública de Protección Integral de niñez y adolescencia, Acuerdo Gubernativo 333-2004.
- g) Directrices de las Naciones Unidas para la prevención de la delincuencia juvenil (Directrices de Riad), Adoptadas y proclamadas por la Asamblea General en su resolución 45/112, de 14 de diciembre de 1990.
- h) Reglas mínimas de las Naciones Unidas sobre las medidas no privativas de la libertad (Reglas de Tokio), Adoptadas por la Asamblea General en su resolución 45/110, de 14 de diciembre de 1990.
- i) Convención sobre los Derechos del Niño y Observaciones Generales del Comité de los Derechos del Niño.
- j) Reglas de las Naciones Unidas para la Protección de los Menores Privados de Libertad – Reglas de la Habana-.
- k) Ley de aprobación de la Política Nacional en Discapacidad y Plan de Acción. Decreto 16-2008.
- l) Ley de Educación Especial para las Personas con Capacidades Especiales, Decreto 58-2007.
- m) Ley de Atención a las Personas con Discapacidad, Decreto 135-96.
- n) Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos, Decreto No. 89-2002.
- o) Ley de acceso a información Pública, Decreto 57-2008.
- p) Ley de Desarrollo Social, Decreto 42-2001 Art. 1, 4, 6, 8 y 16.
- q) Reglamento Orgánico Interno de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia. Acdo. Gub. 101-2015
- r) Código de Migración, Decreto 44 -2016 Art. 39.
- s) Memorándum De Entendimiento Entre Los Gobiernos De Los Estados Unidos Mexicanos, De La República De El Salvador De La República De Guatemala, De La Republica De Honduras Y De La República De Nicaragua Para La Repatriación, Ordenada, Ágil Y Segura De Nacionales Centroamericanos Migrantes Vía Terrestre. (2007)
- t) Manual De Procedimientos Para La Repatriación Digna, Ordenada, Ágil Y Segura De Nacionales Centroamericanos De El Salvador, Guatemala, Honduras Y Nicaragua a Disposición de las Autoridades Migratorias Mexicanas. (2011)

- u) Manual Interinstitucional Para La Repatriación De Víctimas De Trata De Personas, Niños, Niñas Y Adultos, MINEX, Guatemala, (2011).
- v) Manual Para La Detección Y Atención Integral A Niñas, Niños Y Adolescentes Víctimas De Explotación Sexual Comercial, Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República.
- w) Protocolo Adicional a los Convenios de Ginebra de 12/08/1949, Relativo a la Protección a las Víctimas de Conflictos Armados Internacionales (Protocolo I) Y del Protocolo Adicional a los Convenios de Ginebra 12/08/1949
- x) Convención sobre el Estatuto de Refugiados (1954).
- y) Declaración americana de los Derechos y Deberes del Hombre
- z) Observación General No. 6, Comité de los Derechos del Niño, Trato de los menores no acompañados y separados de su familia fuera de su país de origen, 39º período de sesiones (2005).
- aa) Observación General No. 12, Comité de los Derechos del Niño, El derecho del niño a ser escuchado, 51º período de sesiones (2009)
- bb) Observación general No. 14, Comité de los Derechos del Niño, Sobre el derecho del niño a que su interés superior sea una consideración primordial, 62º período de sesiones (2013).
- cc) Opinión Consultiva OC-21/14, Corte Interamericana de Derechos Humanos, Derechos y Garantías de Niñas y Niños en el Contexto de la Migración y/o Necesidad de Protección Internacional (2014).
- dd) Acuerdo Interno 566A-2009
- ee) Acuerdo Interno 038A-2013
- ff) Acuerdo Interno 190-2016.
- gg) Acuerdo Interno 145-2019

6. MISIÓN Y VISIÓN DE DEPARTAMENTO DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA MIGRANTE NO ACOMPAÑADA

Misión

Somos el Departamento de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República que garantiza una recepción digna, ordenada, ágil y segura de niñas, niños y adolescentes migrantes no acompañados; brindando un servicio de atención psicosocial y educativo para su protección y reintegración social.

Visión

Ser un Departamento especializado en la recepción y atención psicosocial de las niñas, niños y adolescentes migrantes no acompañados, detectando sus vulnerabilidades para la restitución de sus derechos.

7. OBJETIVOS DEL DEPARTAMENTO DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA MIGRANTE NO ACOMPAÑADA

General

Planificar, coordinar, organizar, dirigir, supervisar y evaluar los servicios y atenciones dirigidos a niñas, niños y adolescentes (NNA) migrantes no acompañados retornados y en tránsito que requieren servicios de protección especial en su recepción, reunificación e inserción familiar en sus comunidades de origen.

Específicos

1. Brindar atención con enfoque psicosocial a las niñas, niños y adolescentes migrantes no acompañados, que retornan vía aérea y terrestre a Guatemala.
2. Proporcionar servicios de educación formal y no formal a niñas, niños y adolescentes retornados y en riesgo migratorio en sus comunidades de origen.

8. FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA MIGRANTE NO ACOMPAÑADA

- a) Planificar, organizar, dirigir, coordinar, supervisar, evaluar y dar seguimiento a los servicios y atenciones dirigidos a niñas, niños y/o adolescentes migrantes no acompañados repatriados y en tránsito que requieren servicios de protección especial en su recepción, reunificación e inserción familiar en sus comunidades de origen.
- b) Proporcionar los servicios de protección durante la recepción de las niñas, niños y/o adolescentes, mediante la provisión de alimentos, servicios básicos, atención médica, psicológica, social alojamiento durante el tiempo que permanezcan en el albergue.
- c) Elaborar el registro de la niña, niño y/o adolescente, de acuerdo al instrumento consensuado con el Ministerio de Relaciones Exteriores y la Procuraduría General de la Nación.
- d) Coordinar con la Procuraduría General de la Nación, las condiciones para que se cumpla con el proceso administrativo y abordaje a la familia para la reunificación Familiar.
- e) Realizar la evaluación de riesgo de la niña, niño y/o adolescente, para determinar su condición de des protección social y familiar identificando las posibles derivaciones a los programas sociales o al sistema de protección de la niñez y la adolescencia.
- f) Acompañar en el proceso de reunificación in situ a aquellos casos en que se determine la necesidad de una contención emocional familiar y la identificación de los riesgos que potencialicen la reincidencia de la migración
- g) Establecer los mecanismos interinstitucionales para brindar apoyo y provisión de servicios al grupo familiar.
- h) Proporcionar informes psicológico y social a la Procuraduría General de la Nación, para judicializar los casos que requieran medidas de protección cautelar.
- i) Dar seguimiento a los casos que se deriven al sistema de protección social y a los casos que se judicialicen, a fin de garantizar el cumplimiento de los derechos humanos de la niñez retornada.
- j) Desarrollar alianzas estratégicas con entidades públicas y privadas, nacionales e internacionales, para la recepción y atención a niñez y adolescencia en tránsito.
- k) Coordinar alianzas interinstitucionales para fomentar la empleabilidad, autoempleo y formación de la niña, niño y/o adolescente repatriado y en riesgo de migrar.
- l) Administrar transparente y eficientemente los recursos materiales, administrativos y financieros, así como los servicios asignados para el adecuado funcionamiento del Departamento a su cargo.
- m) Procurar que la información, visitas y/o entrevistas que sean solicitadas al Departamento, lleven el aval del Secretario de Bienestar Social y/o en quien se delegue.
- n) Todas aquellas funciones de su competencia que le sean asignadas por la Dirección de Protección Especial y Atención no Residencial.

9. INTERNOS Y EXTERNOS DEL DEPARTAMENTO DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA MIGRANTE NO ACOMPAÑADA

INTERNOS

Todo el personal que conforme el Departamento de Niñez y Adolescencia Migrante no Acompañada, 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

- Niñas, niños y adolescentes migrantes no acompañados de 0 a 18 años de edad
- Niñas, niños y adolescentes migrantes no acompañados o en riesgo de migrar de manera irregular de 12 a 18 años de edad
- Personal directivo y representantes de la Procuraduría General de la Nación
- Personal directivo y representantes de la Dirección General de Migración
- Personal directivo y representantes del Ministerio de Relaciones Exteriores
- Personal directivo y representantes del Centro de Educación Extraescolar

10. COMPENDIO DE PROCEDIMIENTOS

10.1 ATENCIÓN A NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES MIGRANTES NO ACOMPAÑADOS EN LA SALA DE BIENVENIDA DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL LA AURORA Y/O SALA DE RECEPCIÓN DE FUERZA AÉREA GUATEMALTECA.

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA			No. 01
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES MIGRANTES NO ACOMPAÑADOS EN LA SALA DE BIENVENIDA DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL LA AURORA y/o SALA DE RECEPCIÓN DE FUERZA AÉREA GUATEMALTECA.			
Objetivo: Brindar una adecuada atención y protección a la niñez y adolescencia migrante no acompañada retornada vía aérea desde Estados Unidos y México.			
Normas específicas: • Protocolo Nacional para la Recepción y Atención de Niñez y Adolescencia Migrante y el Protocolo para la Atención Psicosocial de la Niñez y Adolescencia Migrante no Acompañada.			
Responsable: • Jefe del Departamento • Encargado del Albergue Casa Nuestras Raíces Guatemala • Oficiales de Protección a la Infancia (OPI), México y Estados Unidos • Delegado de la Dirección General de Migración (DGM) • Procuraduría General de la Nación (PGN) • Delegado de la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) • Operadores de Protección Infantil (OPI) • Psicólogo			
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Paso No.	Puesto funcional	Descripción	
		INICIO	
1.	Jefe del Departamento	Recibir de los representantes consulares del Ministerio de Relaciones Exteriores (MINEX), el listado o manifiesto de niñas,	

		niños y adolescentes migrantes no acompañados que serán retornados de México y Estados Unidos, vía aérea y socializarlo con el Encargado del Albergue.
2.	Encargado del Albergue	Socializar el listado o manifiesto de niñas, niños y adolescentes migrantes no acompañados que serán retornados de México y Estados Unidos, vía aérea con los Operadores de Protección Infantil y Psicólogos.
3.	Oficiales de Protección a la Infancia (OPI), México y Estados Unidos	Arribo de los NNA al Aeropuerto Internacional la Aurora o en Fuerza Aérea Guatemalteca; seguidamente entrega de su documentación al delegado de la Dirección General de Migración.
4.	Delegado de Dirección General de Migración (DGM)	Entregar a los NNA a través de un acta administrativa a PGN, en acompañamiento de los OPI y Psicólogo del Albergue Casa Nuestras Raíces Guatemala
5.	Procuraduría General de la Nación (PGN), Operadores de Protección Infantil (OPI) y Psicólogo	Recibir a los NNA en acompañamiento de OPI y Psicólogo. Seguidamente trasladarlos a la Sala de Bienvenida ubicada en el Aeropuerto Internacional La Aurora o la Sala de Recepción ubicada en Fuerza Aérea Guatemalteca; mientras PGN realiza los trámites migratorios.
6.	Operadores de Protección Infantil (OPI)	Realizar la charla de bienvenida y consultar a los NNA si necesitan suplir alguna necesidad básica, así mismo desarrollar diversas actividades lúdicas e informativas en referencia a los riesgos de la migración irregular.
7.	Operadores de Protección Infantil (OPI)	Acompañar a los NNA al chequeo médico que el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social realiza a través de un médico certificado; con el objetivo de obtener un precedente sobre la situación clínica de los NNA retornados, previo a su traslado al Albergue Casa Nuestras Raíces Guatemala.

8.	Delegado de la Dirección General de Migración (DGM) y Procuraduría General de la Nación (PGN)	Conjuntamente con PGN, se realiza el proceso de levantamiento de acta para hacer constar el control migratorio de NNA migrantes no acompañados.
9.	Delegado de la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) y Procuraduría General de la Nación (PGN)	En acompañamiento de PGN, el delegado de SAT realiza el proceso de Aduana de los NNA migrantes no acompañados.
10.	Psicólogo	Durante el tiempo de permanencia en la Sala de Bienvenida del Aeropuerto Internacional la Aurora, o en la Sala de Recepción de Fuerza Aérea Guatemalteca, la o el Psicólogo observa la conducta de los NNA para determinar si hay algún caso que amerite una atención especial o de emergencia.
11.	Procuraduría General de la Nación (PGN), Operadores de Protección Infantil (OPI) y Psicólogo	Al concluir el trámite migratorio, en acompañamiento de PGN y Psicólogo los NNA son conducidos hacia el vehículo, que los trasladará al Albergue Casa Nuestras Raíces Guatemala para continuar con el proceso de atención establecido en el Protocolo para la Atención Psicosocial de la Niñez y Adolescencia Migrante no Acompañada.
		FIN

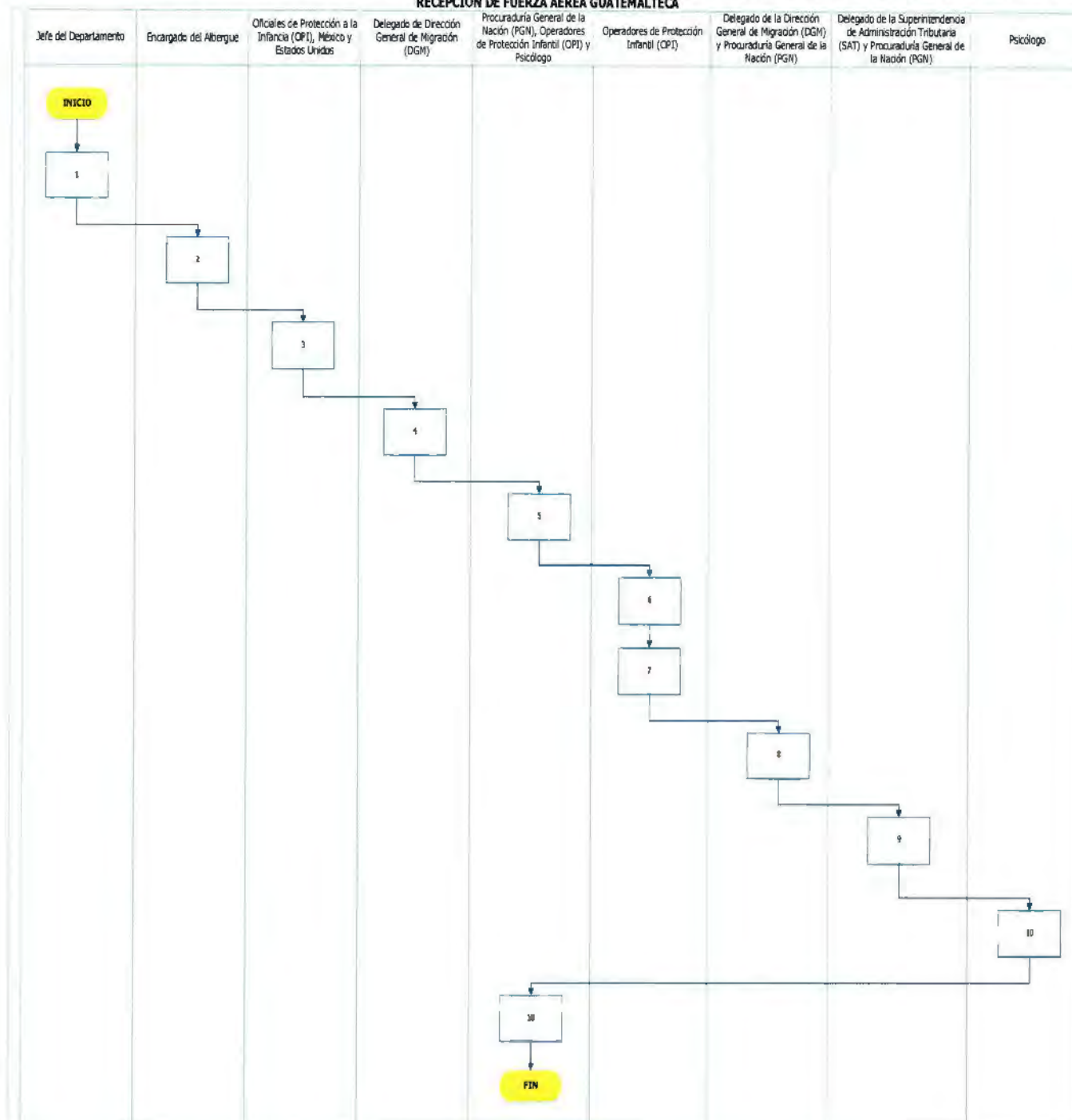
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA MIGRANTE NO ACOMPAÑADA

2020

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES MIGRANTES NO ACOMPAÑADOS EN LA SALA DE BIENVENIDA DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL LA AURORA Y/O SALA DE RECEPCIÓN DE FUERZA AÉREA GUATEMALTECA



**10.2 ATENCIÓN A NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES MIGRANTES NO
ACOMPAÑADOS EN ALBERGUES CASA NUESTRAS RAÍCES.**

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA		No. 02
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES MIGRANTES NO ACOMPAÑADOS EN ALBERGUES CASA NUESTRAS RAÍCES.		
Objetivo: Brindar una adecuada atención y protección a la niñez y adolescencia migrante no acompañada repatriada. A partir de la cual es posible detectar situaciones de vulnerabilidad de las niñas, niños y adolescentes, las cuales requieran de una atención especializada; fundamentalmente por el hecho de sobrevivir o ser testigos de hechos de violencia en su trayecto migratorio o en comunidad de origen.		
Normas específicas: • Protocolo Nacional para la Recepción y Atención de Niñez y Adolescencia Migrante, Protocolo para la Atención Psicosocial de la Niñez y Adolescencia Migrante no Acompañada • Memorándum de Entendimiento entre los Gobiernos de Los Estados Unidos Mexicanos, de La República de El Salvador de la República De Guatemala, de la Republica de Honduras y de la República de Nicaragua para la Repatriación, Ordenada, Ágil y Segura de Nacionales Centroamericanos Migrantes vía Terrestre.		
Responsable: • Encargado del Albergue Casa Nuestras Raíces • Jefe del Departamento • Trabajador Social • Operador de Protección infantil (OPI) • Cocinera		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1.	Jefe del Departamento	Recibir de los representantes consulares del Ministerio de Relaciones Exteriores (MINEX), el listado o manifiesto de niñas, niños y adolescentes migrantes no acompañados que serán

		retornados de México y Estados Unidos, vía aérea y terrestre; seguidamente socializarlo con el Encargado del Albergue.
2.	Encargado del Albergue	Socializar el listado o manifiesto de niñas, niños y adolescentes migrantes no acompañados que serán retornados de México y Estados Unidos, tanto vía aérea como terrestre al equipo de Trabajadores Sociales, Operadores de Protección Infantil y Cocina, con el objetivo de iniciar el proceso de localización del recurso familiar idóneo y la preparación de insumos necesarios para la atención de niñas, niños y adolescentes migrantes no acompañados. Coordinar la logística de recepción y atención de niñas, niños y adolescentes migrantes no acompañados en el albergue Casa Nuestras Raíces; que incluye: alimentación, entrega de kit de higiene, limpieza de las instalaciones del albergue, preparación de las boletas de entrevista. Coordinar la logística de traslado de los Operadores de Protección Infantil para la recepción de las niñas, niños y adolescentes migrantes no acompañados en los puntos de encuentro que se mencionarán en las siguientes actividades. Actividades apoyadas por todo el equipo de trabajo de dicho albergue (Trabajador Social, Psicólogo, Operadores de Protección Infantil, Técnico Administrativo Financiero, Cocinera y Piloto)
3.	Trabajador Social	El Trabajador Social debe realizar llamadas telefónicas (números de teléfonos obtenidos del listado mencionado en la actividad No.1) al recurso familiar de las niñas, niños y adolescentes migrantes para que acudan a los albergues para su posible reunificación familiar. Solicitar al recurso familiar: a) Certificación de nacimiento de la niña, niño y adolescente en original y dos fotocopias.

		b) Documento personal de identificación del recurso familiar idóneo en original y dos fotocopias. Actividades con apoyo de los Psicólogos de los albergues Casa Nuestras Raíces.
4.	Encargado del Albergue	Cuando el recurso familiar de las niñas, niños y adolescentes migrantes no acompañados se presenta al albergue Casa Nuestras Raíces, el Encargado del Albergue debe proporcionar información en la cual debe detallar el objetivo del presente proceso, el mandato del Departamento, las siguientes actividades de este proceso y concientizar sobre los riesgos de la migración irregular (eso se puede realizar por medio de material escrito y de video); esto apoyado por los Psicólogos y Trabajador Social de los albergues Casa Nuestras Raíces.
5.	Trabajador Social	Solicitar al recurso familiar entregar la documentación que se le solicitó vía telefónica (partida de nacimiento del niña, niño y adolescente en original y dos copias, Documento Personal de Identificación del recurso familiar idóneo en original y dos copias) y verificar que los documentos respalden si es recurso familiar o no; esto apoyado por las o los Psicólogos de los albergues Casa Nuestras Raíces.
6.	Trabajador Social	A partir de la información recibida (partida de nacimiento del original y dos copias, DPI original y dos copias) por parte del recurso familiar sobre la niña, niño y adolescente, el Trabajador Social realizará una entrevista especializada con enfoque de atención psicosocial a padres de familia, la cual procederá a sistematizar en el instrumento designado.
7.	Operadores de Protección Infantil (OPI)	Los OPI deben brindar atención y protección a las niñas, niños y adolescentes migrantes no acompañados desde tres puntos de recepción:

		a) Estación Migratoria Siglo XXI en México; b) Fuerza Aérea Guatemalteca; c) Aeropuerto Internacional la Aurora; hacia su traslado al albergue Casa Nuestras Raíces Guatemala y Quetzaltenango. En este momento debe preguntar al niño, niña y adolescente si tienen necesidades específicas, por ejemplo: si desea acudir al servicio sanitario, si quiere alimentos, entre otros. Ya situados en las instalaciones mencionadas, encargarse de colocar en un lugar seguro las pertenencias de los NNA.
8.	Encargado del Albergue	Realizar una charla de bienvenida a las niñas, niños y adolescentes migrantes no acompañados cuando ingresan al albergue Casa Nuestras Raíces; en la cual debe detallar el objetivo del presente proceso, el mandato del Departamento, las siguientes actividades de este proceso e informarles quiénes serán reunificados ese mismo día porque cuentan con recurso familiar y está presente en las instalaciones – utilizar lenguaje apropiado a la edad de los mismos-; esto apoyado por las o los Psicólogos de los albergues Casa Nuestras Raíces.
9.	Cocinera	Debe proporcionar alimentos frescos y nutritivos a partir de una dieta balanceada, con los insumos que planifica y gestiona el Técnico Administrativo Financiero (TAF); esto con apoyo de los OPI.
10.	Operadores de Protección Infantil (OPI)	Mediante la observación e interacción con la niña, niño y adolescente migrante no acompañado durante su traslado hasta el albergue e ingesta de alimentos, detectar o preguntar si requieren atención médica y acompañar a la clínica médica del albergue para que las y los representantes del Comité Internacional de la Cruz Roja quienes proporcionan dicha atención.

		SI: Requiere atención médica de manera inmediata, continuo paso No.11 NO: Continúa paso No.12
11	Operadores de Protección Infantil (OPI)/ Encargado del Albergue / Trabajador Social	Si la atención médica requiere asistencia hospitalaria, los OPI en conjunto con el Encargado del Albergue y Trabajador Social, coordinarán con los y las representantes de la Cruz Roja el traslado y acompañamiento en ambulancia de la niña, niño y adolescente; para después de haber recibido esta atención, regresar al albergue Casa Nuestras Raíces a seguir con el proceso establecido.
12.	Operadores de Protección Infantil (OPI)	Acompañar a la niña, niño y adolescente a tomarse una fotografía digital para completar el expediente en las oficinas administrativas del albergue; esto apoyados por el Asistente Administrativo, Registro y Estadística del albergue Casa Nuestras Raíces.
13.	Operadores de Protección Infantil (OPI)	Realizar diversas actividades de relajación y motivacionales con las niñas, niños y adolescentes, según las recomendaciones establecidas en el Protocolo para la Atención Psicosocial de la Niñez y Adolescencia Migrante no Acompañada; previo a la intervención psicológica.
14.	Psicólogo	A partir de la información recibida (partida de nacimiento original y dos copias, DPI original y dos copias, y fotografía digital) por parte del recurso familiar sobre la niña, niño y adolescente, el Psicólogo realizará una entrevista especializada con enfoque de atención psicosocial, la cual procederá a sistematizar en el instrumento designado.
15.	Psicólogo	A partir de la entrevista realizada, determinar el tipo de derivación que la niña, niño y adolescente debe de proseguir:

		SI: Requiere atención médica de manera inmediata, continuo paso No.11 NO: Continúa paso No.12
11.	Operadores de Protección Infantil (OPI)/ Encargado del Albergue / Trabajador Social	Si la atención médica requiere asistencia hospitalaria, los OPI en conjunto con el Encargado del Albergue y Trabajador Social, coordinarán con los y las representantes de la Cruz Roja el traslado y acompañamiento en ambulancia de la niña, niño y adolescente; para después de haber recibido esta atención, regresar al albergue Casa Nuestras Raíces a seguir con el proceso establecido.
12.	Operadores de Protección Infantil (OPI)	Acompañar a la niña, niño y adolescente a tomarse una fotografía digital para completar el expediente en las oficinas administrativas del albergue; esto apoyados por el Asistente Administrativo, Registro y Estadística del albergue Casa Nuestras Raíces.
13.	Operadores de Protección Infantil (OPI)	Realizar diversas actividades de relajación y motivacionales con las niñas, niños y adolescentes, según las recomendaciones establecidas en el Protocolo para la Atención Psicosocial de la Niñez y Adolescencia Migrante no Acompañada; previo a la intervención psicológica.
14.	Psicólogo	A partir de la información recibida (partida de nacimiento original y dos copias, DPI original y dos copias, y fotografía digital) por parte del recurso familiar sobre la niña, niño y adolescente, el Psicólogo realizará una entrevista especializada con enfoque de atención psicosocial, la cual procederá a sistematizar en el instrumento designado.
15.	Psicólogo	A partir de la entrevista realizada, determinar el tipo de derivación que la niña, niño y adolescente debe de proseguir:

		a) se detecta que no existe violación de derechos humanos, ni necesidades especiales, por lo tanto, se prosigue con la ruta establecida hasta reunificar con el recurso familiar idóneo; b) se detecta no existe vulneración de derechos humanos, pero sí se detectó necesidades especiales, por lo tanto, se prosigue con la ruta establecida hasta reunificar con el recurso familiar idóneo y se deriva el caso a través de Fichas de Derivación a programas estatales, organizaciones no gubernamentales, o Centros de Formación "Quédate"; esto apoyado por los Trabajadores Sociales de los albergues Casa Nuestras Raíces. c) se detecta que sí existe vulneración de derechos humanos, por lo cual se debe de dar atención psicológica especializada. Comunicar de inmediato al Encargado del Albergue y proceder a realizar un informe psicosocial (en conjunto con instrumento establecido para derivación), esto apoyada por las o los Trabajadores Sociales de los albergues Casa Nuestras Raíces. El Encargado de Albergues debe de presentar una copia de esta información a representantes de la PGN, asegurar su recepción mediante firma y sello de recibido en el documento original, para iniciar judicialización del caso; en este hecho el caso de la niña, niño y adolescente concluye su proceso de atención en el albergue Casa Nuestras Raíces. SI: Existe vulneración de derechos, continúa paso No.21 NO: Continúa paso No.16
16.	Operadores de Protección Infantil (OPI)	Si no existe derivación judicial del caso de la niña, niño o adolescente, el OPI debe de atender a la niña, niño y adolescente en los siguientes escenarios:

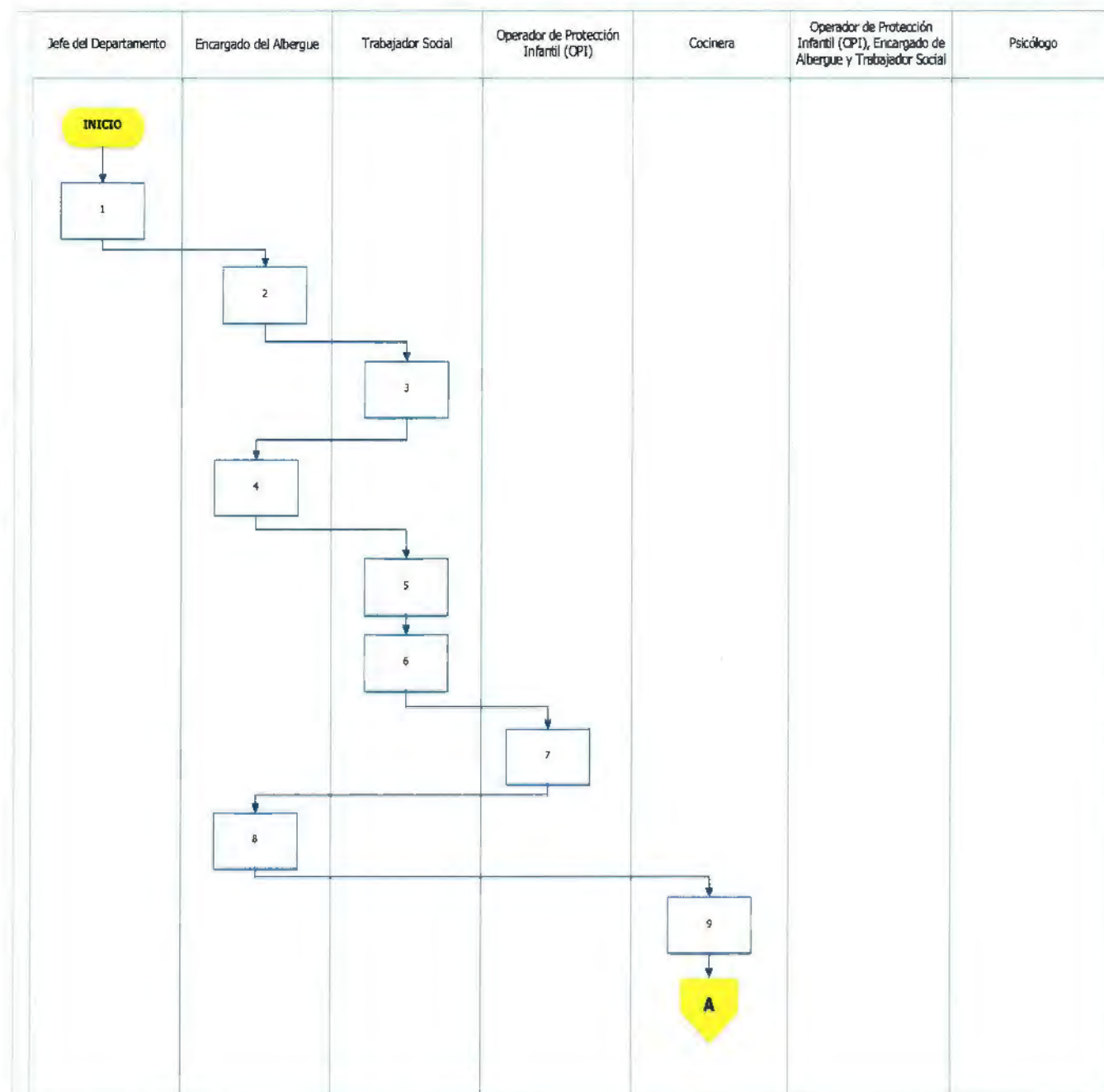
		SI: Cuando el recurso familiar de la niña, niño y adolescente ya se encuentra en el albergue Casa Nuestras Raíces, acompañar a la niña, niño y adolescente en búsqueda de sus pertenencias y preguntar si quiere asearse; entregar un kit de higiene. Posteriormente, se acompaña a la niña, niño y adolescente ante representantes de PGN para que se encargue de la reunificación familiar; en este hecho el caso la niña, niño y adolescente concluye su proceso de atención en el albergue Casa Nuestras Raíces. Continúa paso No.18 SI: Cuando el recurso familiar de la niña, niño y adolescente no se encuentra aún en el albergue Casa Nuestras Raíces, se acompaña a la niña, niño y adolescente en búsqueda de sus pertenencias, preguntar si quiere asearse y entregar un kit de higiene. Posteriormente, se le acompaña al cuarto designado para que descanse. Después de que las niñas, niños y adolescentes cuyo recurso familiar no ha llegado al albergue Casa Nuestras Raíces y hayan descansado, se desarrolla dinámicas estructuradas en lo que se ha denominado "espacios grupales motivacional", esto apoyado por los psicólogos de los albergues Casa Nuestras Raíces. Si después de los espacios grupales motivacionales, el recurso familiar de las niñas, niños y adolescentes aún no han llegado a las instalaciones del albergue. El o la OPI supervisa los denominados "espacios sin estructura" que son tiempos libres para ver televisión, jugar juegos de mesa, entre otros; esto apoyado por los psicólogos de los albergues Casa Nuestras Raíces. Continúa paso No.18 NO: Cuando la niña, niño y adolescente debe de quedarse a dormir una o dos noches (plazo máximo de entrega de 72 horas, establecido en el Protocolo Nacional para la Atención y Recepción de Niñez y Adolescencia Migrante), el o la OPI debe de quedarse monitoreando a las niñas, niños y adolescentes, durante la noche en las instalaciones. Debe una OPI mujer monitorear a las
--	--	---

		niñas y adolescentes mujeres y un OPI hombre monitorear niños y adolescentes hombres. Continúa paso No.17
17.	Cocinera	Cuando la niña, niño y adolescente duerme una o dos noches en el albergue Casa Nuestras Raíces, la Cocinera debe proporcionar alimentos frescos y nutritivos a partir de una dieta balanceada, con los insumos que planifica y gestiona el o la Técnico Administrativo Financiero (TAF); esto con apoyo de los OPI.
18.	Operadores de Protección Infantil (OPI)	Si después de los espacios sin estructura, el recurso familiar de las niñas, niños y adolescentes llegó a las instalaciones del albergue, el o la OPI acompaña a la niña, niño y adolescente ante representantes de PGN para que se encargue de la reunificación familiar; en este hecho el caso de la niña, niño y adolescente concluye su proceso de atención en el albergue Casa Nuestras Raíces.
19.	Operadores de Protección Infantil (OPI)	El o la OPI se debe encargar de llevar un registro de los insumos que brindó al NNA durante su estadía en los Albergues Casa Nuestras Raíces.
20.	Trabajador Social	Si después de las 72 horas establecidas en el Protocolo Nacional para la Atención y Recepción de Niñez y Adolescencia Migrante, el recurso familiar idóneo de las niñas, niños y adolescentes no se presenta a las instalaciones del albergue, el Trabajador Social comunica de inmediato al Encargado del Albergue y conjuntamente con los o las Psicólogas elaboran un informe psicosocial; el cual debe de ser presentado al Encargado del Albergue.
21.	Encargado del Albergue	A partir de la recepción del informe psicosocial, el Encargado del Albergue debe de presentar una copia de esta información a representantes de la PGN, asegurar su recepción mediante firma

		y sello de recibido en el documento original, para iniciar judicialización del caso. En caso la niña, niño y adolescente fueron reunificados por parte de PGN, se concluye su proceso de atención en el albergue Casa Nuestras Raíces, y se cierra el expediente del caso.
		FIN

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES MIGRANTES NO ACOMPAÑADOS EN ALBERGUES CASA NUESTRAS RAÍCES

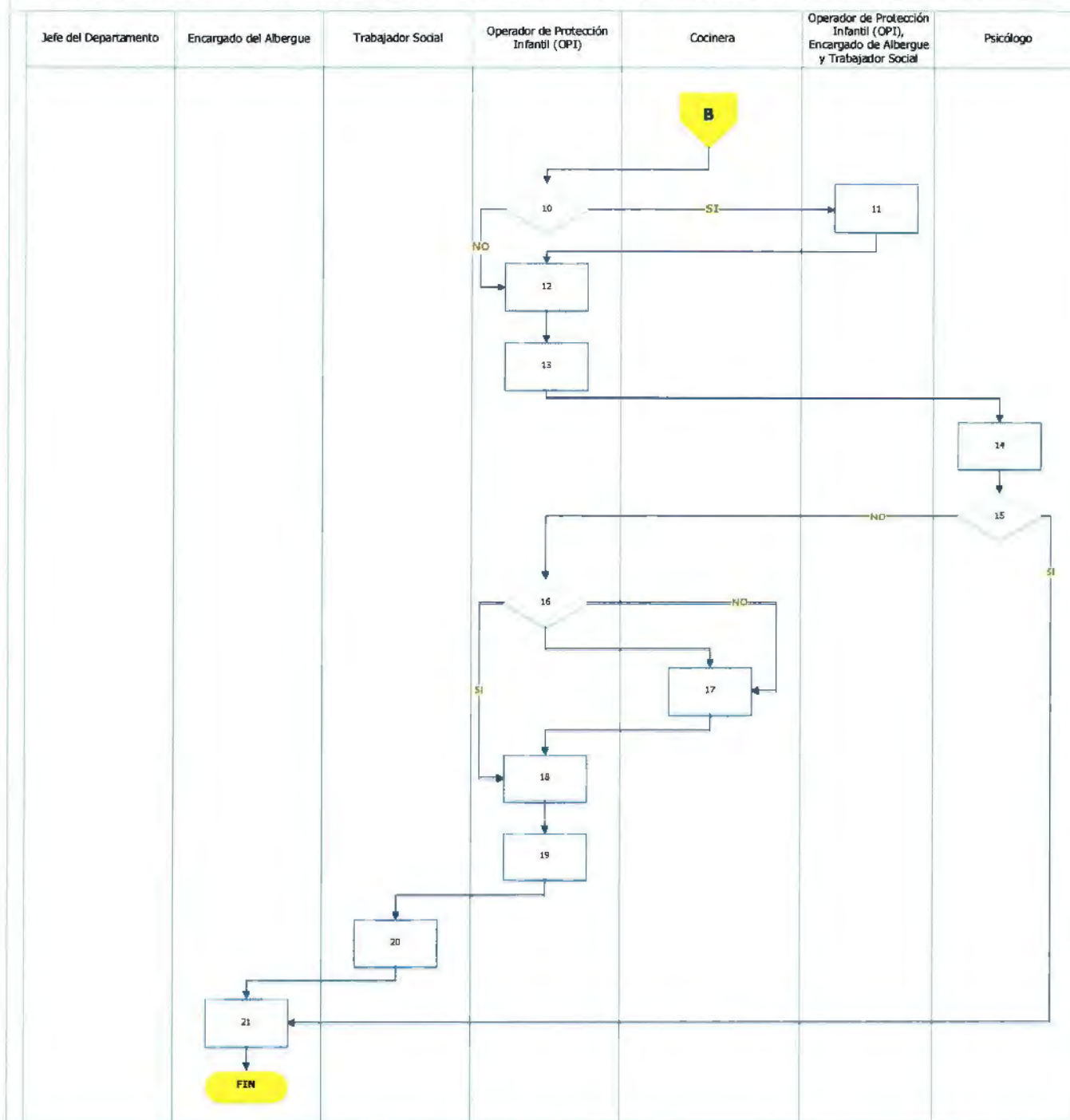


MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA MIGRANTE NO ACOMPAÑADA

2020

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES MIGRANTES NO ACOMPAÑADOS EN ALBERGUES CASA NUESTRAS RAÍCES



10.3 ACERCAMIENTO DE CASOS ESPECIALES DE NNA DEL ALBERGUE CASA NUESTRAS RAÍCES GUATEMALA AL ALBERGUE CASA NUESTRAS RAÍCES QUETZALTENANGO (O VICE-VERSA) PARA FINALIZAR EL PROCESO DE REUNIFICACIÓN DE LOS NNA MIGRANTES NO ACOMPAÑADOS.

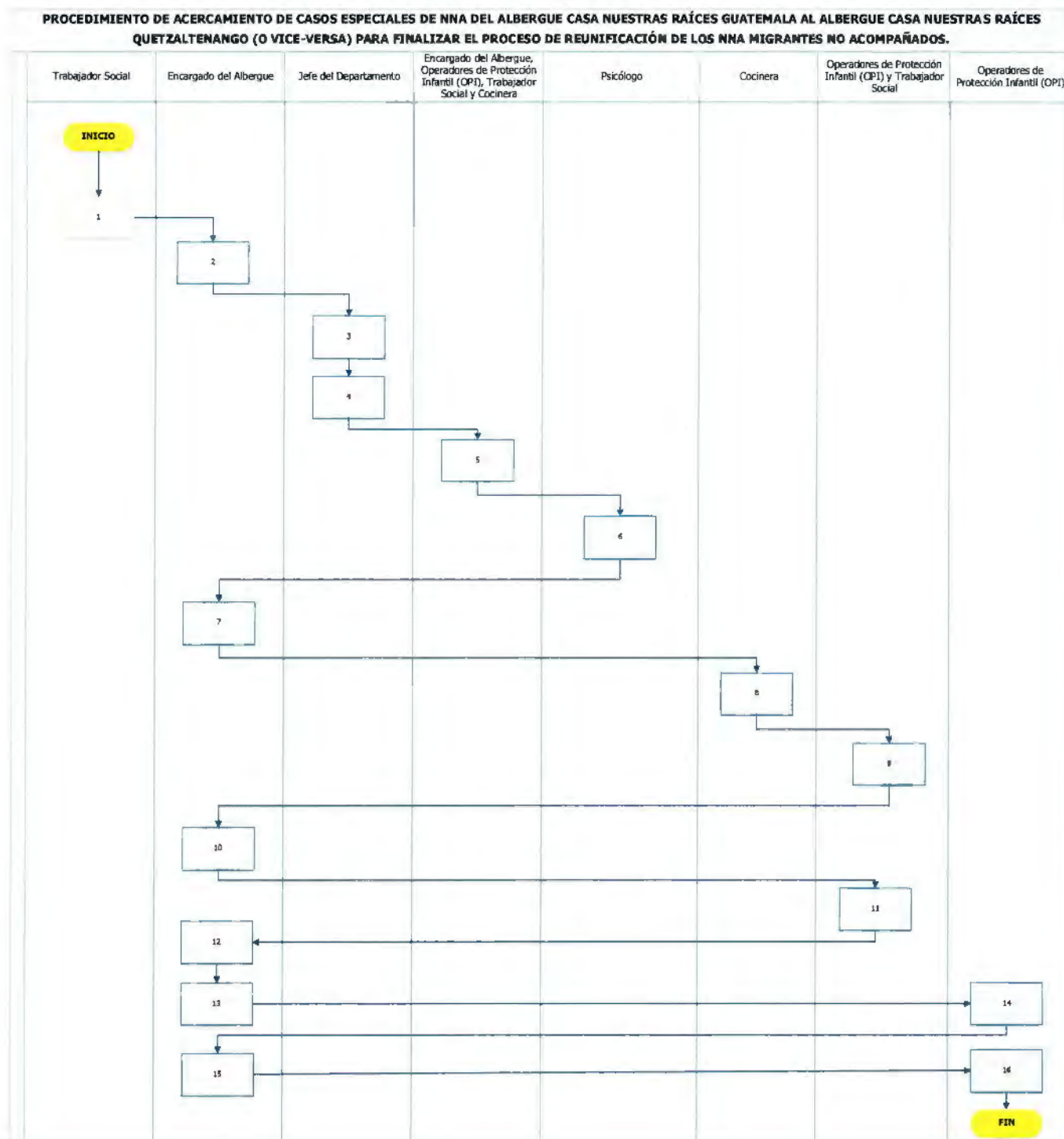
SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA			No. 03
PROCEDIMIENTO DE ACERCAMIENTO DE CASOS ESPECIALES DE NNA DEL ALBERGUE CASA NUESTRAS RAÍCES GUATEMALA AL ALBERGUE CASA NUESTRAS RAÍCES QUETZALTENANGO (O VICE- VERSA) PARA FINALIZAR EL PROCESO DE REUNIFICACIÓN DE LOS NNA MIGRANTES NO ACOMPAÑADOS.			
Objetivo: Brindar una adecuada atención y protección a la niñez y adolescencia migrante no acompañada retornada. A partir de la cual es posible detectar situaciones de vulnerabilidad de las niñas, niños y adolescentes, las cuales requieran de una atención especializada; fundamentalmente por el hecho de sobrevivir o ser testigos de hechos de violencia en su trayecto migratorio o en comunidad de origen.			
Normas específicas: No aplica			
Responsable: Encargado del Albergue Casa Nuestras Raíces			
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Paso No.	Puesto funcional	Descripción	
		INICIO	
1.	Trabajador Social	Al realizar la llamada telefónica para la ubicación del recurso familiar del NNA, y constatar que, debido a la distancia, situaciones económicas y/o personales del recurso familiar, se considera como una alternativa iniciar un proceso de acercamiento del NNA de un Albergue a otro, con el objetivo de facilitar la accesibilidad del recurso familiar, y concluir el proceso de reunificación. Dicha propuesta es presentada a la Encargada del Albergue, para su evaluación.	
2.	Encargado del Albergue	El Encargado del Albergue debe presentar una copia de esta propuesta a la Jefa del Departamento, con el objetivo que esta se pueda evaluar y autorizar.	

3.	Jefe del Departamento	Presenta esta propuesta a la Coordinación de Niñez y Adolescencia Migrante y Sustracción Internacional, de la Procuraduría General de la Nación; con el objeto que esta sea consensuada y seguidamente coordinar conjuntamente situaciones logísticas (fecha, horario, colaboradores que acompañarán de ambas instituciones, transporte, entre otros)
4.	Jefe de Departamento	Emite información consensuada con la Procuraduría General de la Nación; a la Encargada del Albergue a efecto iniciar la preparación logística, en cuanto al vehículo de traslado, el OPI y el Trabajador Social que acompañará. Simultáneamente informa al Encargado del Albergue donde se llevará a cabo el proceso de reunificación.
5.	Encargado del Albergue, Operadores de Protección Infantil (OPI), Trabajador Social y Cocinera	A partir del ingreso del NNA a Casa Nuestras Raíces se realizan las actividades establecidas en el Procedimiento No. 3; numerales 7, 8, 9, 10, 11, 12 y 13; previo a la intervención psicológica.
6.	Psicólogo	Realiza una entrevista especializada con enfoque de atención psicosocial al NNA, la cual procederá a sistematizar en el instrumento designado.
7.	Encargado del Albergue	Socializa la información en referencia a la fecha y horario de salida establecida por PGN; con el OPI y el Trabajador Social que acompañará. Los documentos que se adjuntarán al expediente del NNA son: ➤ Oficio de autorización por parte de PGN ➤ Informe Psicológico
8.	Cocinera	

		Proporciona alimentos frescos y nutritivos a partir de una dieta balanceada, para el consumo del NNA en el trayecto de Guatemala y Quetzaltenango (o viceversa)
9.	Operadores de Protección Infantil (OPI) y Trabajador Social	En acompañamiento de PGN, realiza el traslado del NNA de un Albergue a otro, con el objetivo viabilizar el proceso de reunificación.
10.	Encargado del Albergue	Da la bienvenida al NNA y a las personas que lo acompañan (en este caso: OPI, Trabajador Social y Representante de PGN)
11.	Operadores de Protección Infantil (OPI) y Trabajador Social	Preguntar al NNA si tienen necesidades específicas, por ejemplo: si desea acudir al servicio sanitario, si quiere alimentos, entre otros. Situados en las instalaciones de Casa Nuestras Raíces, encargarse de colocar en un lugar seguro las pertenencias de los NNA
12.	Trabajador Social	Solicitar al recurso familiar entregar la documentación que se le solicitó vía telefónica (partida de nacimiento del niña, niño y adolescente en original y dos copias, Documento Personal de Identificación del recurso familiar idóneo en original y dos copias) y verificar que los documentos respalden su parentesco con el NNA
13.	Trabajador Social	A partir de la información recibida (partida de nacimiento en original y dos copias, DPI original y dos copias) por parte del recurso familiar sobre la niña, niño y adolescente, el Trabajador Social realizará una entrevista especializada con enfoque de atención psicosocial a padres de familia, la cual procederá a sistematizar en el instrumento designado.
14.	Operadores de Protección Infantil (OPI)	Realizar diversas actividades de relajación y motivacionales con las niñas, niños y adolescentes, según las recomendaciones establecidas en el Protocolo para la Atención Psicosocial de la Niñez y Adolescencia Migrante no Acompañada.

15.	Trabajador Social	A partir de la entrevista realizada, se corrobora que no existe violación de derechos humanos, ni necesidades especiales, por lo tanto, se prosigue con la ruta establecida hasta reunificar con el recurso familiar idóneo.
16.	Operadores de Protección Infantil (OPI)	Acompaña a la niña, niño y adolescente ante representantes de PGN para que se encargue de la reunificación familiar; en este hecho el caso la niña, niño y adolescente concluye su proceso de atención en el albergue Casa Nuestras Raíces.
		FIN

DIAGRAMA DE FLUJO

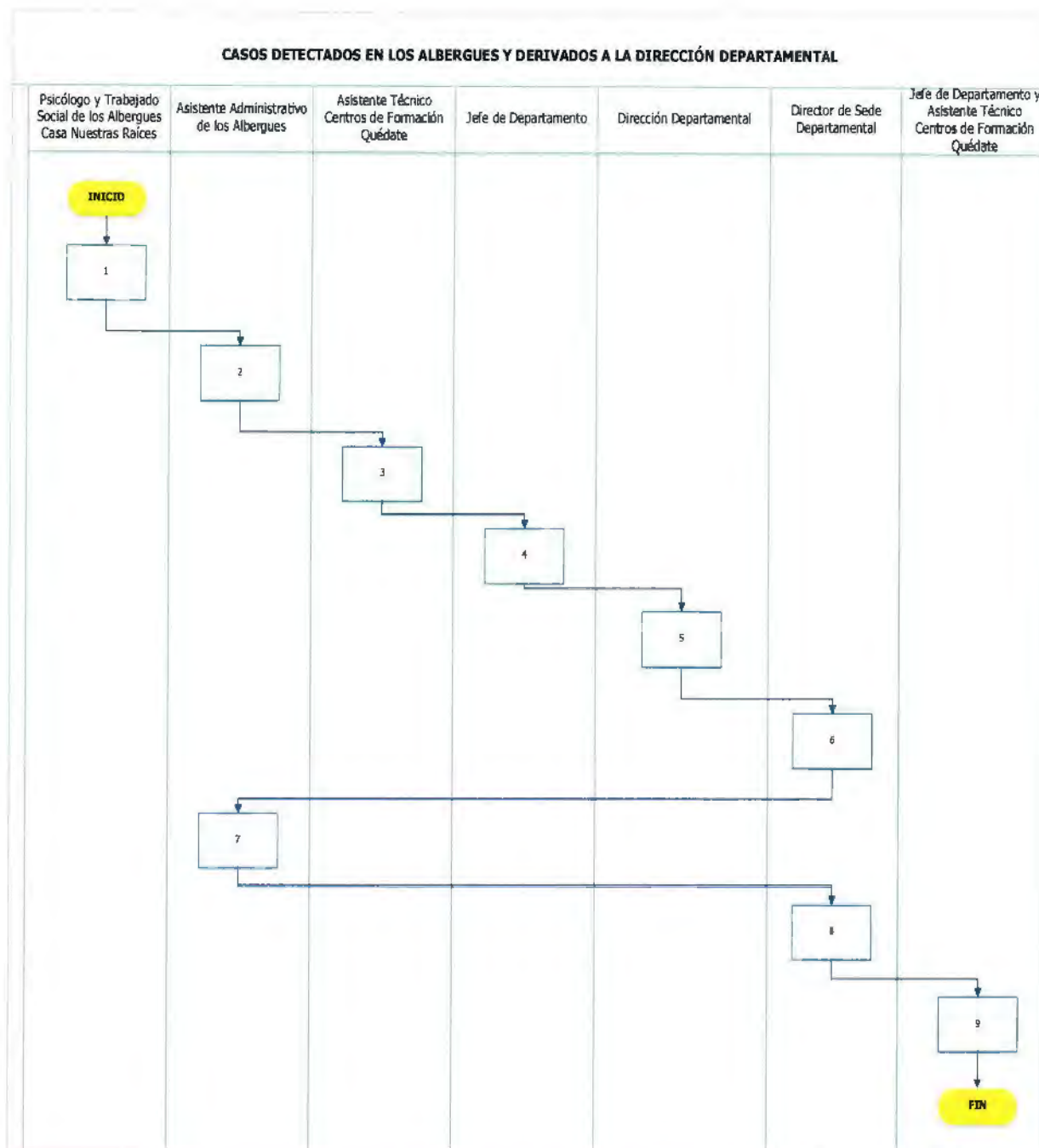


10.4 CASOS DETECTADOS EN LOS ALBERGUES Y DERIVADOS A LA DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL.

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA			No. 04
CASOS DETECTADOS EN LOS ALBERGUES Y DERIVADOS A LA DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL			
Objetivo: Dar seguimiento a los casos de niñas, niños y adolescentes migrantes no acompañados atendidos en los albergues Casa Nuestras Raíces, que requieran posterior a su reunificación familiar, atención especial (psicológica, social y pedagógica) en su comunidad de origen por medio de las Sedes Departamentales.			
Normas específicas: Acuerdo Gubernativo 101-2015, Artículo 111			
Responsable: Asistente Técnico Centro de Formación Quédate			
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Paso No.	Puesto funcional	Descripción	
		INICIO	
1.	Psicólogo y Trabajado Social de los Albergues Casa Nuestras Raíces	De acuerdo a la entrevista psicosocial realizada por el Psicólogo y Trabajador Social de los albergues, se determinará si el NNA necesita algún tipo de abordaje (psicológico, social o pedagógico). Si se detecta necesidad de atención especial, se elabora la Ficha de Derivación del NNA, para trasladarla al Asistente Administrativo del Albergue.	
2.	Asistente Administrativo de los Albergues	Recibir y trasladar la Ficha de Derivación del NNA al Asistente Técnico Centros de Formación Quédate.	
3.	Asistente Técnico Centros de Formación Quédate	Recibir y verificar la Ficha de Derivación del NNA, seguidamente la traslada mediante un Oficio a la Dirección Departamental, con el visto bueno de la Jefatura del Departamento.	
4.	Jefe de Departamento	Revisa y firma las fichas de derivación, a efecto estas sean trasladadas a la Dirección Departamental.	

5.	Dirección Departamental	Recibir la Ficha de Derivación del NNA; traslada a las Sedes Departamentales que refieren.
6.	Director de Sede Departamental	Recibir la Ficha de Derivación del NNA para ubicar a la niña, niño o adolescente y brindar la atención (psicológica, social o pedagógica) que refiere en la Ficha. Reportando periódicamente de los avances del caso a la Jefatura del Departamento (informar si continúa o abandona la atención).
7.	Jefe de Departamento y Asistente Técnico Centros de Formación Quédate	Debe dar seguimiento del avance periódico de cada uno de los casos, al mismo tiempo aquellos que requieran coordinación especial con la Sede Departamental.
8.	Director de Sede Departamental	Una vez concluido el proceso de atención del NNA, se notifica a la Dirección Departamental y esta a su vez a la Jefatura del Departamento.
9.	Asistente Técnico Centros de Formación Quédate	Corroborar la atención proporcionada por la Sede Departamental, notifica a la Jefatura del Departamento, y da por concluido el caso de seguimiento de NNA.
		FIN

DIAGRAMA DE FLUJO



10.5 PROCEDIMIENTO DE FORMACIÓN DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES EN CENTRO DE FORMACIÓN "QUÉDATE".

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA		No. 05
PROCEDIMIENTO DE FORMACION DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES EN CENTRO DE FORMACIÓN "QUÉDATE"		
Objetivo: Realizar acciones de seguimiento a los casos de niñez y adolescencia migrante no acompañada que han retornado de México y Estados Unidos, o bien, se encuentran en riesgo de migrar de manera irregular. Acciones llevadas a cabo en los Centros de Formación "Quédate" en los cuales se proporciona educación formal y no formal, con el objetivo de fomentar la empleabilidad y autoempleo de esta población en comunidades de origen.		
Normas específicas: Acuerdo Interno 190-2016, Artículo 2		
Responsable: Encargado del Centro de Formación "Quédate"		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1.	Encargado/ Pedagogo	Debe realizar la admisión de NNA al Centro de Formación Quédate, según los procedimientos siguientes: a) El Encargado del Centro de Formación Quédate debe recibir la ficha de derivación con informe psicosocial de los Albergues Casa Nuestras Raíces. b) NNA que manifiesta interés en ser beneficiario del Centro de Formación Quédate; se debe realizar una entrevista e incluir sus datos personales.
2.	Trabajador Social	Debe solicitar la autorización, vía telefónica o presencial, al recurso familiar o persona encargada del NNA, para: a) La ubicación de la dirección exacta del NNA. b) Concretar la disponibilidad para asistir al Centro de Formación.

		Después de lo anterior, se plantean dos escenarios: a) El recurso familiar o persona encargada, no autoriza la realización del estudio de riesgo al NNA, ante este hecho el caso se da por concluido por el Centro de Formación Quédate. b) El recurso familiar idóneo o persona encargada, sí autoriza la realización del estudio de riesgo, ante este hecho el caso sigue con el proceso establecido.
3.	Encargado/ Pedagogo	Una vez autorizada por el recurso familiar, la realización del estudio de riesgo; se asigna un Trabajador Social con el apoyo del Educador y se proporciona el nombramiento y los viáticos según la distancia, para que realice el estudio de riesgos en las comunidades de origen del NNA.
4.	Trabajador Social	Debe analizar la información disponible (a partir del catálogo de servicios de derivación), informar y orientar al NNA sobre los servicios de educación formal y no formal que ofrece el Centro de Formación; esto con apoyo del Psicólogo del Centro.
5.	Trabajador Social	Se comunica con el encargado del Centro para determinar si existe cupo para NNA en el servicio de educación formal y no formal, ante lo cual se plantean dos escenarios: a) Se autoriza la participación del NNA, ante este hecho el caso sigue con el proceso establecido. b) No existe cupo para la participación del NNA, el expediente queda en banco, se elabora una lista de espera y se comunica al recurso familiar idóneo o persona encargada sobre este hecho. Se realiza un informe para el Encargado del Centro, y se da seguimiento al caso de manera mensual.

6.	Trabajador Social	En dado caso sí exista cupo para el NNA, se comunica con el recurso familiar o persona encargada para socializar el resultado de la evaluación y designación del servicio de educación formal y no formal.
7.	Psicólogo	a) Cuando exista desacuerdo entre el NNA y encargado para su participación se da la mediación psicológica, sino se llegan a establecer acuerdos, el caso concluye su proceso en el presente Centro y se notifica mediante informe al Encargado del Centro. b) Si la mediación psicológica entre NNA y el recurso familiar es exitosa, el caso sigue con el proceso establecido y el recurso familiar idóneo o persona encargada firman una carta de autorización para su participación y el NNA firma una carta de compromiso, proporcionado por el trabajador social, con firmas de psicóloga, padre del adolescente o encargado y trabajador social.
8.	Trabajador Social	Entrega la documentación del NNA al Encargado del Centro de Formación Quédate: evaluación de riesgos, carta de autorización del recurso familiar y carta de compromiso del adolescente para ingresar al programa.
9.	Encargado y Educador	Debe solicitar al recurso familiar del NNA la siguiente documentación: a) Partida de nacimiento b) Fotocopia de DPI de los padres o encargado c) Certificado o Diplomas de los grados aprobados
10.	Encargado/ Pedagogo	A partir de la calendarización de cursos y horarios, el Encargado del Centro de Formación socializa los horarios al recurso familiar del NNA para el inicio de su educación formal y/o no formal.

11.	Educador	a) Si el servicio seleccionado es de educación formal, el Educador proporcionará las clases de Educación Extraescolar. Asimismo, socializará al Encargado los registros bimensuales de los NNA; quien a su vez los enviará al Asistente Técnico de los Centros de Formación Quédate para su posterior envío a CEEX. b) Si el servicio seleccionado es de educación no formal brindará acompañamiento a los instructores designados por el INTECAP, en la atención a los NNA.
12.	Encargado/ Pedagogo	Supervisa las metodologías de enseñanza-aprendizaje en los servicios de educación formal y no formal.
13.	Psicólogo	Desarrolla un plan de vida del NNA acorde a su dinámica familiar, social e intereses de cada uno. Para lo cual, desarrolla actividades grupales e individuales con los NNA.
14.	Trabajador Social	Dar seguimiento al avance del NNA y realizar informes detallando lo encontrado y presentarlo al Encargado del Centro mensualmente. Si el NNA abandona los cursos, el Trabajador Social debe de investigar los motivos del abandono, con apoyo en los Psicólogos y Educador del Centro de Formación para llevar una mediación psicológica (si es requerida). A su vez, buscar otros programas a los cual pueda insertarse. Si el NNA no muestra interés en la continuación de su formación, el proceso se da por concluido, comunicándolo por medio de un informe al Encargado de Centro.
15.	Psicólogo	Dar seguimiento al avance del NNA, y realizar informes detallando lo encontrado y presentarlo al Encargado del Centro mensualmente.

16.	Encargado/ Pedagogo	Una vez los NNA concluyan exitosamente el proceso de educación formal y no formal, debe notificar por medio de informe al Asistente Técnico de los Centros de Formación Quédate, y este a su vez a la Jefatura del Departamento.
17.	Encargado/ Pedagogo	Investigar las posibles fuentes de empleabilidad y realizar convenios con instituciones interesadas en los servicios del adolescente; con el apoyo del Trabajador Social.
18.	Encargado/ Pedagogo	Se cierra el expediente del caso.
		FIN

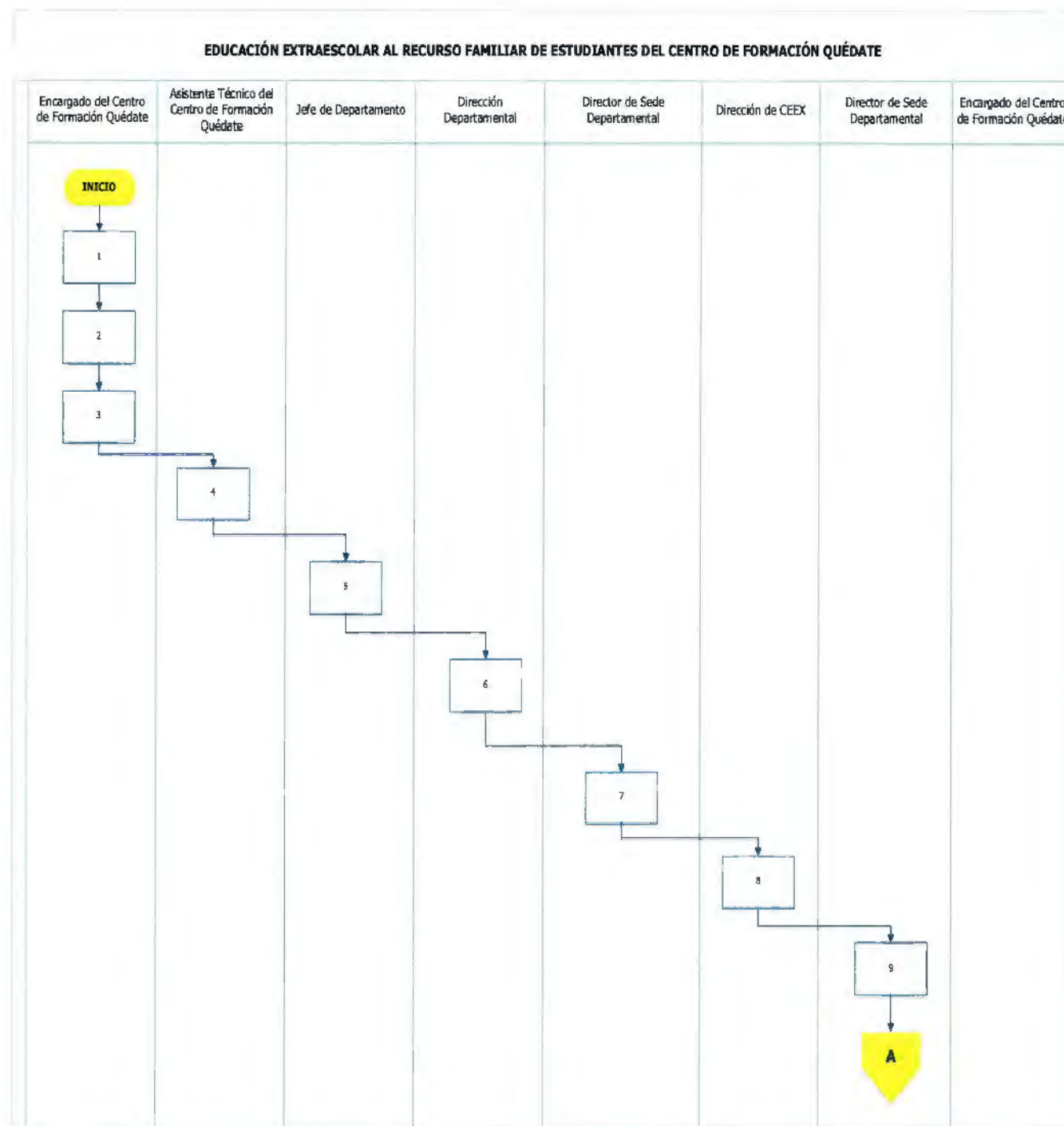
10.6 EDUCACIÓN EXTRAESCOLAR AL RECURSO FAMILIAR DE ESTUDIANTES DEL CENTRO DE FORMACIÓN QUÉDATE.

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA		No. 06
EDUCACIÓN EXTRAESCOLAR AL RECURSO FAMILIAR DE ESTUDIANTES DEL CENTRO DE FORMACIÓN QUÉDATE		
Objetivo: Brindar atención pedagógica del recurso familiar de niñas, niños y adolescentes asistentes del Centro de Formación Quédate, para fomentar la reintegración social de la niñez y adolescencia migrante no acompañada y en riesgo de migrar de manera irregular.		
Normas específicas: Acuerdo Interno 190-2016, Artículo 4		
Responsable: Asistente Técnico Centro de Formación Quédate		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
INICIO		
1.	Encargado del Centro de Formación Quédate	Recibe al recurso familiar del estudiante inscrito en el Centro de Formación Quédate, el cual manifiestan interés por iniciar o continuar su formación educativa extraescolar.
2.	Encargado del Centro de Formación Quédate	Solicita a recurso familiar los documentos que se enlistan a continuación: a) Certificado de Nacimiento b) Copia de DPI c) Certificado o Diplomas de los grados aprobados
3.	Encargado del Centro de Formación Quédate	Traslada por medio de oficio la documentación a la Jefatura del Departamento, con copia al Asistente Técnico del Centro de Formación Quédate
4.	Asistente Técnico del Centro de Formación Quédate	Envía, con visto bueno de la Jefatura del Departamento, la solicitud a la Dirección Departamental para la su respectiva derivación a la sede correspondiente.
5.	Jefe de Departamento	Revisa y firma los documentos, a efecto estas sean trasladadas a la Dirección Departamental.

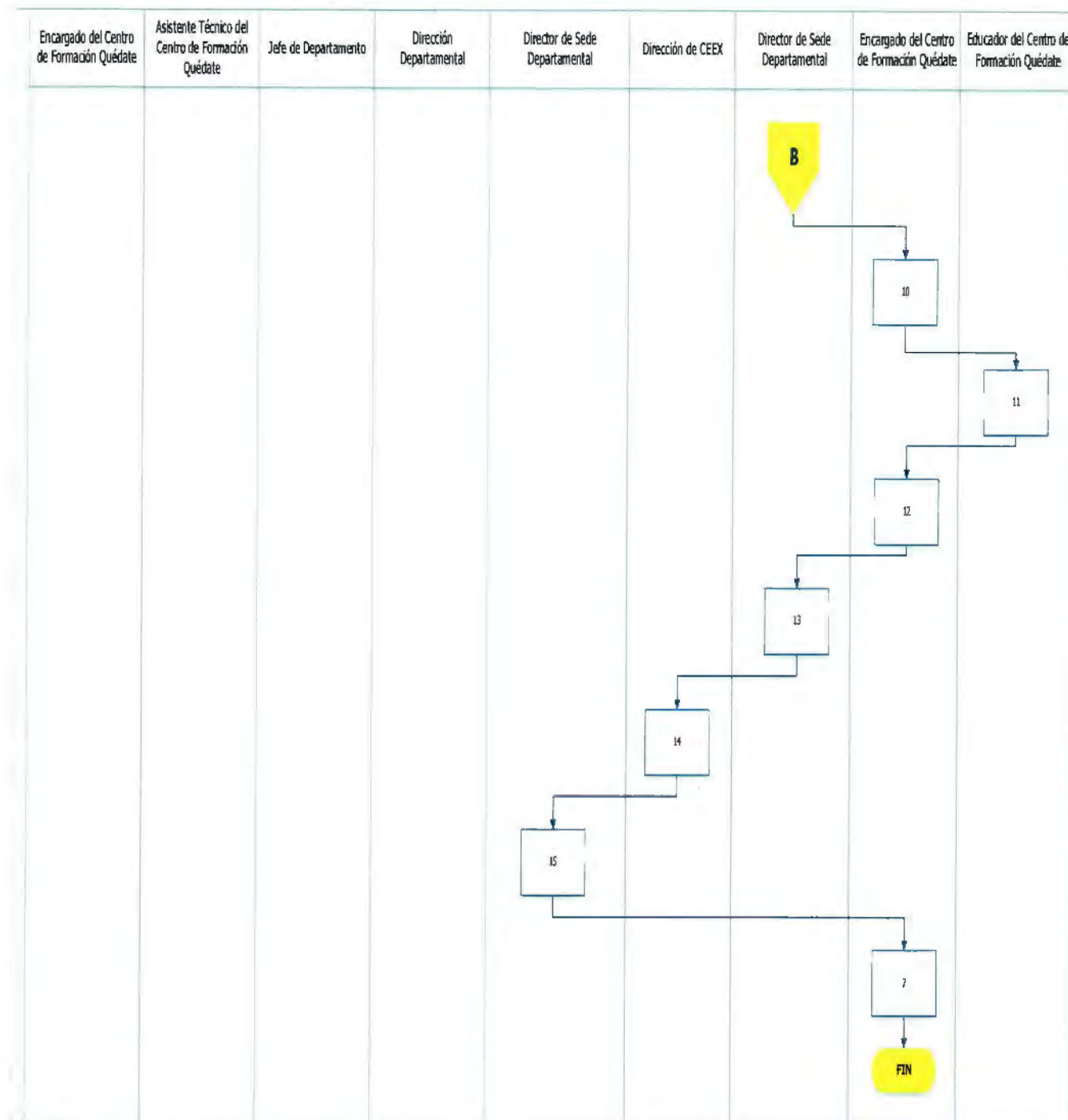
6.	Dirección Departamental	Traslada la información de inscripción del recurso familiar del estudiante del Centro de Formación Quédate, para su incorporación a Centro de Educación Extraescolar (CEEX).
7.	Director de Sede Departamental	Verifica la información enviada y traslada mediante oficio a la Dirección de CEEX para realizar la inscripción del recurso familiar.
8.	Dirección de CEEX	Verifica la información enviada, realiza el proceso de inscripción y emite constancia a la Sede Departamental.
9.	Director de Sede Departamental	Notifica al Encargado del Centro de Formación, el proceso realizado; para que se le brinde al recurso familiar el material educativo que ocupará en el proceso de enseñanza-aprendizaje.
10.	Encargado del Centro de Formación Quédate	El Encargado del Centro de Formación le brinda en calidad de préstamo el libro al padre, madre y/o encargado mediante un Conocimiento.
11.	Educador del Centro de Formación Quédate	Desarrolla el proceso de enseñanza-aprendizaje del padre, madre y/o encargado.
12.	Encargado del Centro de Formación Quédate	Supervisa el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje y envía mensualmente los informes de registro de calificaciones del recurso familiar a la Sede Departamental.
13.	Director de Sede Departamental	Remite las calificaciones del recurso familiar a la Dirección de CEEX; proceso que se realizará hasta la culminación de su educación formal.

14.	Dirección de CEEX	Verifica la información enviada, realiza el proceso evaluación y emite constancia a la Sede Departamental; proceso que se realizará hasta la culminación de su educación formal, y posteriormente se emite certificado o diploma.
15.	Director de Sede Departamental	Envía las constancias al Centro de Formación Quédate. Una vez finalizada su educación formal, se envía certificado o diploma emitido por CEEX.
16.	Encargado del Centro de Formación Quédate	Recibe el certificado o diploma emitido por CEEX, y entrega al recurso familiar. Concluyendo de esta manera la atención pedagógica al recurso familiar en el Centro de Formación.
		FIN

DIAGRAMA DE FLUJO



EDUCACIÓN EXTRAESCOLAR AL RECURSO FAMILIAR DE ESTUDIANTES DEL CENTRO DE FORMACIÓN QUÉDATE



**10.7 PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA JEFATURA DEL
DEPARTAMENTO DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA MIGRANTE NO
ACOMPAÑADA.**

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA		No. 07
PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA MIGRANTE NO ACOMAPAÑADA.		
Objetivo: Planificar, organizar, dirigir, coordinar, supervisar y evaluar los servicios y atenciones dirigidos a niñas, niños y adolescentes migrantes no acompañados repatriados y en tránsito que requieren servicios de protección especial en su recepción, reunificación e inserción familiar en sus comunidades de origen.		
Normas específicas: Acuerdo Gubernativo 101-2015		
Responsable: Jefe del Departamento de Niñez y Adolescencia Migrante no Acompañada		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso No.	Puesto funcional	Descripción
		INICIO
1.	Asistente Administrativo	Recibir las solicitudes de Albergues, Centros de Formación, 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; los cuales se describen en los pasos número 4, 5 y 6.
3.	Asistente Administrativo	Elabora oficios con el visto bueno de la Jefatura, para brindarle seguimiento a los requerimientos administrativos, financieros y estructurales de los Albergues Casa Nuestras Raíces.

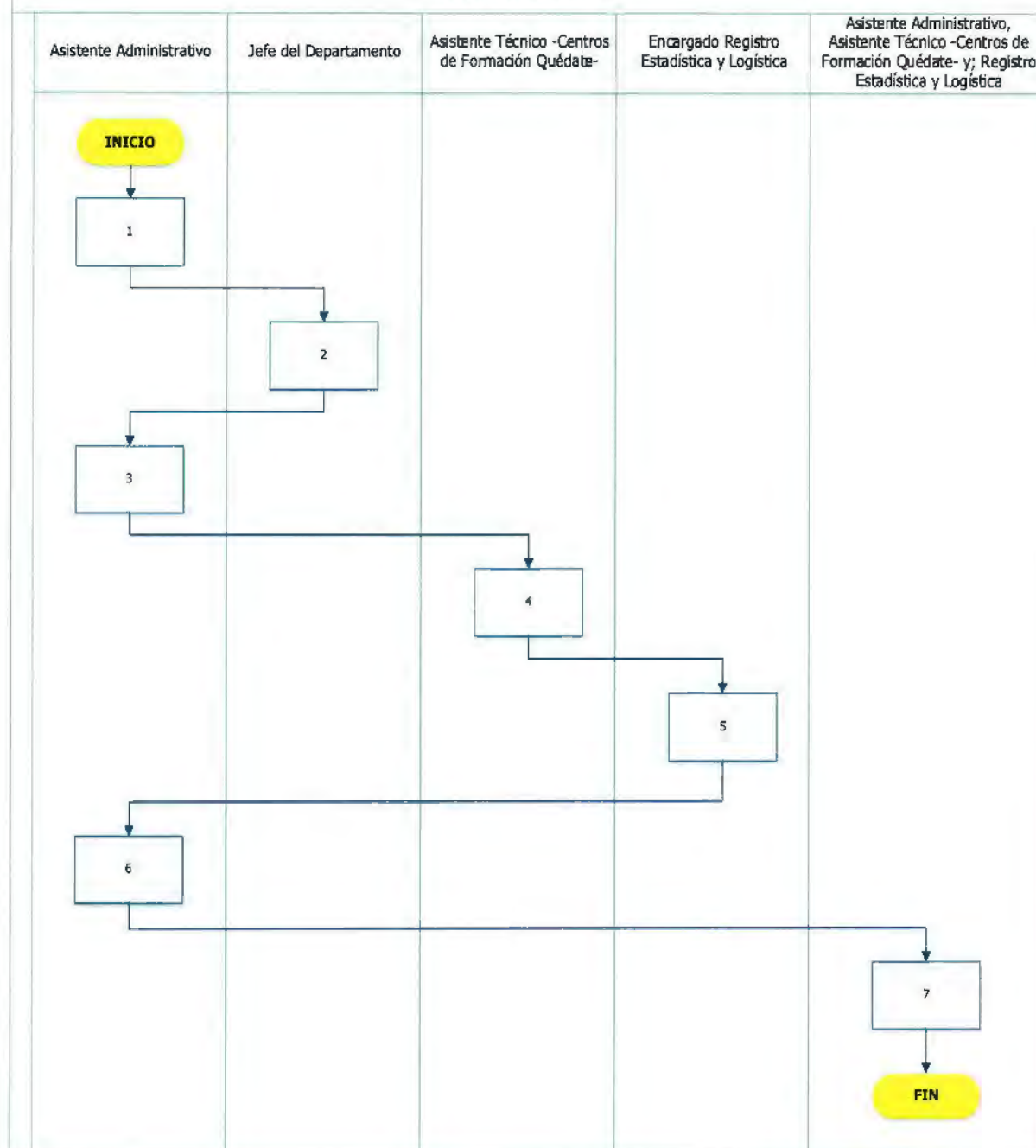
4.	Asistente Técnico - Centros de Formación Quédade-	Elabora oficios con el visto bueno de la Jefatura, para brindarle seguimiento a los requerimientos educativos, técnicos, administrativos, financieros y estructurales del Centro de Formación Quédade. Al mismo tiempo en coordinación con el Encargado del Centro de Formación Quédade, se encarga de 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 de enseñanza-aprendizaje de las niñas, niños y adolescentes del Centro de Formación Quédade.
5.	Encargado Registro Estadística y Logística	Realiza la integración de las bases de datos de los Albergues Casa Nuestras Raíces y Centro de Formación Quédade, 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 de Planificación; seguidamente elabora los informes estadísticos sobre solicitudes de información pública.
6.	Jefe del Departamento	Revisa las solicitudes y los informes estadísticos elaborados, por la Asistente Administrativa, Asistente Técnico -Centros de Formación Quédade- y; Registro Estadística y Logística, cuando no se tenga ninguna observación, se procede a emitir el visto bueno. En el caso de informes descriptivos de los procesos de atención de los Albergues Casa Nuestras Raíces y el Centro de Formación Quédade, son elaborados por la Jefatura del Departamento. Así mismo, se encarga de la coordinación técnica con otras instituciones (MINEX, PGN, Migración, MINEDUC, MINGOB, PNC, MSPAS, SOSEP, FAG, AILA) para la operativización de los procesos que establece el Protocolo Nacional para la Atención y

		Recepción de Niñez y Adolescencia Migrante. En el caso de los Centros de Formación Quédate, coordina de manera técnica con Gobiernos Municipales, MINEDUC, MINECO, MINTRAB, entre otros; para el fortalecimiento de la reintegración de las niñas, niños y adolescentes en comunidades de origen. Coordina con Organismos Internacionales y Organizaciones de la Sociedad Civil, para la gestión de apoyos en temas de infraestructura, fortalecimiento técnico, implementación de herramientas de recopilación de datos, mobiliario y equipo, entre otros; con el objeto de fortalecer los procesos de atención, recepción y reintegración de niñas, niños y adolescentes.
7.	Asistente Administrativo, Asistente Técnico - Centros de Formación Quédate- y; Registro Estadística y Logística	Con el visto bueno de la Jefatura, se encarga de socializar con las Direcciones y Jefaturas correspondientes la información y los requerimientos solicitados.
		FIN

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA MIGRANTE

NO ACOMPAÑADA.



11. GLOSARIO DE SIGLAS

NO	SIGLAS	SIGNIFICADO
1.	NNA	Niñas, niños y adolescentes
2.	PGN	Procuraduría General de la Nación
3.	OJ	Organismo Judicial
4.	AILA	Aeropuerto Internacional La Aurora
5.	FAG	Fuerza Aérea Guatemalteca
6.	OG	Organización Gubernamental
7.	ONG	Organización no Gubernamental
8.	Ley PINA	Ley de Protección Integral a Niñez y Adolescencia
9.	TAF	Técnico Administrativo Financiero
10.	OPI	Operador de Protección Infantil (Guatemala)
11.	OPI	Oficial de Protección a la Infancia (México y Estados Unidos)
12.	AAD	Asistente administrativo
13.	SBS	Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República
14.	DD	Dirección Departamental
15.	CNRG	Casa Nuestras Raíces Guatemala
16.	CNRQ	Casa Nuestras Raíces Quetzaltenango
17.	MINEX	Ministerio de Relaciones Exteriores
18.	DGM	Dirección General de Migración
19.	SAT	Superintendencia de Administración Tributaria
20.	CEEX	Centro de Educación Extraescolar

12. VALIDACIÓN DE INFORMACIÓN Y VERIFICACIÓN

Manual de Procedimientos
Departamento de Niñez y Adolescencia Migrante no Acompañada

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 Procedimientos, por lo que **CERTIFICO** que efectivamente, los Procedimientos descritos en este Manual corresponden a Departamento de Niñez y Adolescencia Migrante no Acompañada por lo que se traslada al Secretario de Bienestar Social, para los efectos correspondientes.

(f)

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

Guatemala, junio de 2020