

# Procuraduría General de la Nación



## Área de Atención Interinstitucional de la Dirección de Procuraduría de la Niñez y la Adolescencia

**Manual de Normas y Procedimientos  
Aprobado por el Procurador General de la Nación  
Según Acuerdo 146-2019 de fecha  
Guatemala, 23 de octubre de 2019**

ÍNDICE

1. LISTA DE DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL .....	3
2. REGISTRO O CONTROL DE REVISIONES .....	3
3. INTRODUCCIÓN .....	3
4. DEFINICIONES O CONCEPTOS .....	4
4.1 ACRÓNIMOS .....	10
5. BASE LEGAL.....	12
6. OBJETIVO DEL MANUAL.....	12
6.1 OBJETIVO GENERAL.....	12
6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	12
7. GENERALIDADES DEL MANUAL.....	13
8. ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL .....	13
9. ALCANCE O ÁREAS DE APLICACIÓN .....	13
10.POLÍTICAS Y/O NORMAS .....	14
11.RESPONSABILIDADES .....	15
12.DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS.....	19
12.1 MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE REQUERIMIENTO DE PROTECCIÓN JUDICIAL .....	19
A. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE REQUERIMIENTO DE PROTECCIÓN JUDICIAL .....	20
12.2 MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO DE SITUACIONES DE VULNERABILIDAD O RIESGO QUE IMPLIQUE ACTUAR DE FORMA INMEDIATA Y QUE REQUIERA UN SEGUIMIENTO A LARGO PLAZO PARA EVITAR LA AMENAZA O VIOLACIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS NNA.....	21
A. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO DE SITUACIONES DE VULNERABILIDAD O RIESGO QUE IMPLIQUE ACTUAR DE FORMA INMEDIATA Y QUE REQUIERA UN SEGUIMIENTO A LARGO PLAZO PARA EVITAR LA AMENAZA O VIOLANCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS NNA.....	23
12.3 MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO DE DESINSTITUCIONALIZACIÓN .....	24
A. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE DESINSTITUCIONALIZACIÓN .....	26
12.4 MATRIZ DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO DE PLANES DE PROTECCIÓN.....	28
A. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO DE PLANES DE PROTECCIÓN.....	29
13. ANEXOS.....	30
13.1 PLAN DE PROTECCIÓN.....	30
13.2 REQUERIMIENTO DE TRANSPORTE.....	32



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE ATENCIÓN INTERINSTITUCIONAL

DE 48 HOJAS  
DE USO INTERNO



### 1. LISTA DE DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL

El Manual de Normas y Procedimientos del Área de Atención Interinstitucional de la Dirección de la Procuraduría de Niñez y Adolescencia de la Procuraduría General de la Nación, ha sido distribuido de la siguiente manera:

No	NOMBRE DEL ÁREA	RESPONSABLE	TIPO DE DOCUMENTO
1	Despacho Superior	Procurador (a) General de la Nación	Copia certificada
2	Secretaría General	Secretario General	Original
3	Dirección de Planificación	Director de Planificación	Copia certificada
4	Procuraduría de la Niñez y la Adolescencia	Jefe de la Procuraduría de Menores	Copia certificada
5	Auditoría Interna	Auditor Interno	Copia del original
6	Inspectoría General	Jefe de Inspectoría General	Copia del original

Este ejemplar del Manual de Normas y Procedimientos es propiedad de la Procuraduría General de la Nación, y ha consignado un ejemplar original para su resguardo en la Secretaría General de esta Procuraduría, copia certificada y copia del original de acuerdo con la lista que antecede. Además, la Dirección de Planificación tendrá la versión electrónica en formato PDF, y junto con el área interesada serán las únicas que tendrán la versión en formato Word para futuras modificaciones.

### 2. REGISTRO O CONTROL DE REVISIONES

Núm.	PÁGINA REVISADA	DESCRIPCIÓN	FECHA	PUESTO
1	TODAS	ORIGINAL	15/10/2019	Jefe Procuraduría de Menores

### 3. INTRODUCCIÓN

El presente manual tiene por objeto normar y regularizar los lineamientos y procedimientos que se realizan dentro del Área de Atención Interinstitucional de la Dirección de la Procuraduría de Niñez y Adolescencia de la Institución, promoviendo la preservación de la unidad familiar o la reunificación familiar todo esto con el fin de sistematizar dichos procedimientos para futuras consultas e inducción del personal que labora en dicha área o para el personal de nuevo ingreso.



#### 4. DEFINICIONES O CONCEPTOS

Cuando los términos indicados a continuación figuren en el contenido del presente Manual, tendrán el significado siguiente:

**Abandono:** Ausencia o ruptura de lazo afectivo entre personas, que a menudo acarrea olvido de las obligaciones materiales o morales concomitantes y provoca sentimientos de frustración.

**Abrigo provisional:** Se refiere al término que utiliza el Juez para determinar que el Niño, Niña o Adolescente (NNA) puede quedar de manera temporal bajo el cuidado de una persona o entidad, tal es el caso de las casas hogares acreditadas por el Consejo Nacional de Adopciones, ello mientras se resuelve la situación legal de manera definitiva.

**Actuaciones de Nivel de Riesgo:** De acuerdo a la clasificación del caso se procederá de la siguiente manera:

- a. Nivel Bajo: De determinar que el caso no amerita judicialización, se dará Plan de Protección que satisfaga las necesidades individuales de cada NNA y su familia, logrando la restitución de derechos amenazados o violados por medio de coordinaciones interinstitucionales.
- b. Nivel moderado: Caso ordinario (azul): El NNA puede regresar a casa con el encargado. Se debe enviar papelería al Juzgado de Primera Instancia de la Niñez y Adolescencia quien será el encargado de contactar a las personas correspondientes para dar seguimiento a la denuncia.
- c. Nivel elevado: Caso Urgente (rojo): Se deberá separar inmediatamente a la víctima del agresor. La PGN quedará a cargo del cuidado de la víctima, en su calidad de institución será el responsable de trasladar al NNA al Juzgado que amerite (Juzgado de Primera instancia de la Niñez y Adolescencia o en su defecto Juzgado de Paz de Turno), y de solicitar medidas de protección. Se buscará un recurso familiar u otra alternativa de acogimiento en caso de no existir una persona idónea que quede a cargo del cuidado y protección del NNA.

**Adolescente:** Persona que es mayor de 13 años y menor de 18 años.

**Adoptabilidad:** Declaración judicial dictada por un Juez de la Niñez y la Adolescencia que se realiza luego de un proceso que examina los aspectos sociales, psicológicos y médicos del niño por medio del cual se establece la imposibilidad de la reunificación de éste con su familia. Tiene como objetivo primordial la restitución del derecho a una familia y el desarrollo integral del niño.

**Agresión emocional:** Cualquier acto cometido por un adulto que afecte la autoestima o bienestar emocional del NNA.

**Agresión física:** Cualquier acto cometido por un adulto que le cause daños o lesiones físicas al NNA.

**Agresión sexual:** Se produce cuando con violencia física o psicológica realice actos con fines sexuales o eróticos a otra persona, al agresor o a sí misma, siempre que no constituya un delito de violación, (Artículo 173 bis Código Penal).

**Agresor:** Término que identifica a la persona que atenta contra los derechos de un NNA de manera física, emocional o sexual.

**Asignación:** Documento por medio del cual el auxiliar jurídico solicita al equipo multidisciplinario que realice la investigación de acuerdo a las líneas establecidas por el profesional o por Juez competente.



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE  
ATENCIÓN INTERINSTITUCIONAL

DE USO  
INTERNO

4 DE 18 HOJAS JR  
PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN  
SECRETARÍA GENERAL  
GUATEMALA, C.A.

**Atención:** Identifica las acciones para la pronta, integral y efectiva intervención que garantiza a la víctima su recuperación física y psicológica.

**Asistencia Técnica:** Asistencia brindada por un profesional especializado en la materia que se requiera, por medio de la transmisión de conocimientos teórico – prácticos.

**Área de atención Interinstitucional:** Área encargada de atender las problemáticas de los NNA, mediante acciones realizadas por diversas entidades que pueden atender el riesgo o vulneración acaecido de igual o mejor manera que un proceso judicial, con el objetivo de restituir los derechos del beneficiario.

**Audiencia:** Momento en el que un juzgado conoce el caso del NNA definiendo estar presentes las partes involucradas. Todas las actuaciones en los casos de los niños, niñas o adolescentes, deberán sustentarse oralmente por las partes directamente ante el Juez, la audiencia puede ser unilateral o bilateral, así mismo, el Juez resolverá con base a los medios de prueba y notificará lo resuelto.

**Cierre de caso:** Acción que se realiza para dar por finalizado un proceso de niñez y adolescencia por no existir derechos amenazados o violados, o por haberse dado de forma satisfactoria la restitución de derechos.

**Coordinación Interinstitucional:** Proceso a través del cual se generan alianzas estrategias entre instituciones con el propósito de evitar duplicidad de esfuerzos, haciendo el uso eficiente de los recursos y alcanzando objetivos a largo plazo.

**Conclusiones:** Es la parte del informe o dictamen psicológico donde se concentra la información más importante del caso y que está relacionada con la redacción de recomendaciones.

**Confidencialidad:** Término utilizado para proteger la privacidad de la identidad de las personas víctimas previéndose la reserva de la información inherente recopilada.

**Constatación:** Consiste en la realización de las primeras diligencias para esclarecer la presunta amenaza o vulneración de derechos y adoptar las acciones urgentes para resguardar la vida e integridad del niño, niña o adolescente.

**Contexto bio-psico-social:** Modelo con enfoque sistémico que entrelaza factores biológicos, psicológicos y factores sociales, convirtiéndose en factores determinantes para la actividad humana en el contexto en el que se desarrolla.

**Crisis:** Situación en la cual la intensidad del estrés es superior a los mecanismos adaptativos que tiene la persona.

**Cuidado y protección:** Brindar los cuidados diarios de un NNA, así como protegerlo de todo aquello que pueda ser nocivo para su adecuado desarrollo físico, mental y social.

**Derechos violados o vulnerados:** Se refiere a las acciones u omisiones que impiden el libre ejercicio de un derecho a un niño, niña o adolescente.

**Derecho a la familia:** Los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a crecer y ser educados en el seno de su familia y en casos extremos, deben ser incorporados en una familia sustituta, misma que debe garantizarle sus cuidados básicos y el libre riesgo de su integridad.



**Desinstitucionalización:** Estrategias adoptadas para la restitución del derecho a la familia y la vida en comunidad de los NNA, por medio de un proceso de transición que requiere una preparación previa, mientras dura el proceso y posterior a la reintegración, con enfoque sistémico que permita la intervención a nivel individual, familiar y comunitario procurando en todo momento el desarrollo integral del NNA.

La desinstitucionalización es reemplazar el cuidado residencial por el cuidado en familia por medio de estrategias de prevención.

**Dictamen psicológico:** Documento emitido posterior a la evaluación psicológica de un niño, niña o adolescente con el objetivo de establecer el daño psicológico que se ocasionó al mismo.

**Enfoque ecosistémico:** Enfoque ambiental sobre el desarrollo de los seres humanos a través de los diferentes contextos en los que se desenvuelve y que influyen en el cambio y su desarrollo, así mismo expone los sistemas que conforman las relaciones personales de acuerdo al contexto en el que se encuentran.

**Entrevista de atención primaria:** Método a través del cual se obtiene información de la persona a través del planteamiento de preguntas, que puede hacerse de forma estructurada o semi estructurada y que requieren de una respuesta por parte del entrevistado o entrevistada.

**Equipo Multidisciplinario:** Término utilizado para definir a un grupo de profesionales de diversas disciplinas (trabajo social, psicología e investigación) que operan en conjunto, para verificar el procedimiento a llevarse a cabo que permita restituir los derechos vulnerados de un niño, niña o adolescente. Estos se pueden componer de diferente manera dependiendo el área.

**Escuela para Padres:** Programa al que se refiere a aquellos padres o encargados, que muestran debilidades o conflictos en el proceso de educación de sus hijos. El programa está enfocado en brindar orientación especializada con el fin de desarrollar capacidades y habilidades en los padres o encargados.

**Evaluación psicológica:** Son las diferentes técnicas de las que se vale el profesional en psicología para poder determinar el estado emocional de un niño, niña o adolescente.

**Familia ampliada:** Se refiere a todas las personas que tengan parentesco por consanguinidad o afinidad con el adoptado que no sean sus padres o hermanos; y a otras personas que mantengan con él una relación comparable a la relación familiar de acuerdo a la práctica, usos y costumbres nacionales y comunitarias.

**Familia biológica:** Comprende a los padres y hermanos de los NNA.

**Familia Sustituta:** Se refiere a las personas que han sido aprobadas y certificadas por la Secretaría de Bienestar Social, con la finalidad de responsabilizarse por un período que no exceda de seis meses, de un niño, niña o adolescente.

**Fuentes colaterales:** Identifica la acción de realizar consultas a personas, ajenas a la familia investigada; estas pueden ser personas individuales, instituciones públicas, privadas o documentos físicos básicos para dar soporte a la investigación.

**Hogar de Abrigo y Protección:** Programa residencial acreditado por el Consejo Nacional de Adopciones, quienes se encargan del resguardo de los NNA en estado de vulnerabilidad, a través del

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE ATENCIÓN INTERINSTITUCIONAL	DE USO INTERNO
---	---	----------------

cual se brinda atención integral con el fin de restituir los derechos vulnerados y promover la reintegración familiar o vida independiente.

**Informe de constatación:** informe realizado por el o los profesionales, en el cual establecen la situación emocional y física, así como, las condiciones en la que encontraron al NNA cuando realizan la constatación.

**Informe de investigación:** informe realizado por el Técnico Investigador en el cual establece la información recopilada a través de fuentes colaterales, así como, los documentos recabados durante la indagación del caso.

**Informe psicológico:** Es el informe que se obtiene como producto de una valoración clínica que se realiza a través de un proceso de análisis de la información obtenida a través de técnicas como la entrevista.

**Informe social:** Informe que realiza la profesional en trabajo social, indicando la situación socioeconómica de la persona a quien se le considera un posible recurso.

**Institucionalización:** Es el proceso jurídico donde un NNA es enviado por orden de un juez a una institución acreditada por el Consejo Nacional de Adopciones, que se encargará del abrigo y cuidado del menor, mientras se solventa su situación legal.

**Integridad física:** Término que se utiliza cuando no se ha producido ningún daño físico al niño, niña o adolescente.

**Integridad psicológica:** Término que se utiliza para indicar que no se ha producido ningún daño psicológico al niño, niña o adolescente.

**Investigación preliminar:** Es la acción realizada por el equipo multidisciplinario o equipo de constatación sobre los hechos denunciados a favor de los NNA por acciones u omisiones que amenacen o violen sus Derechos Humanos.

**Judicialización:** Identifica los casos y acciones que se deben gestionar por vía judicial para iniciar un proceso de medida a favor del NNA.

**Judicializar:** Presentar a disposición de un juzgado de primera instancia de Niñez y Adolescencia o adolescentes en conflicto con la Ley Penal o juzgados de Paz a un NNA cuyos derechos han sido vulnerados o se encuentre en situación de amenaza o riesgo se requiera de una decisión judicial para la protección del NNA y la restitución de los mismos.

**Maltrato físico:** Identifica el acto por el cual una persona que está en una relación de poder con un niño, niña o adolescente le infringe daño no accidental provocándole lesiones internas, externas o ambas. La relación de poder se da cuando existe una diferencia de fuerza, edad, conocimiento o autoridad entre la víctima y el ofensor.

**Maltrato infantil:** Término que identifica todo tipo de maltrato que se ejerce sobre un niño, niña o adolescente el cual afecta su desarrollo integral.

**Maltrato psicológico:** Identifica el acto por medio del cual una persona que está en relación de poder o confianza con un niño, niña o adolescente le infringe daño no accidental a través de palabras o mensajes no verbales provocándole daño en su autoestima, en su seguridad y en su dignidad.



**Manipulación:** Identifica la intervención que realiza un adulto con el fin de que el niño, niña o adolescente distorsione la verdad para los propios intereses del adulto.

**Medida administrativa:** Es cualquier medida que evite que el caso se resuelva por la vía judicial.

**Medidas de protección:** Toda decisión judicial que genera una obligación de hacer o no hacer, por parte de una persona individual o jurídica (privada o pública), con el objeto inmediato de evitar que continúe la amenaza o violación de un Derecho Humano de la niñez.

**Medidas de seguridad:** Identifica las disposiciones jurídicas derivadas de situaciones de violencia intrafamiliar para salvaguardar la integridad del niño, niña o adolescente.

**Ministerios de Protección Social:** Ministerios que tienen a su cargo los procesos de fortalecimiento y la promoción de estabilidad familiar. (Ministerio de Desarrollo Social, Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Ministerio de Educación, Ministerio de Trabajo y Previsión Social, Ministerio de Cultura y Deportes, Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación, Ministerio de Comunicaciones Infraestructura y Vivienda, Ministerio de Economía, Ministerio de Energía y Minas, Ministerio de Finanzas Públicas, Ministerio de Gobernación, Ministerio de Defensa Nacional, Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales)

**Negligencia:** Término utilizado para señalar que la persona que tiene a su cargo el cuidado y crianza de un niño, niña o adolescente no satisface sus necesidades básicas de alimentación, vestido, educación, atención médica teniendo la posibilidad de hacerlo.

**Niñez:** Término que se refiere al niño o niña desde su concepción hasta los trece años de edad.

**Plan de Protección:** Instrumento que recaba las necesidades a nivel individual del NNA y de su familia, cuando éste requiera una atención administrativa, identificando la entidad, de acuerdo a sus competencias, que puede restituir el derecho.

**Principio del Interés Superior del Niño:** Identifica la garantía que se aplicará en toda decisión que adopten en relación a la Niñez y Adolescencia que deberá asegurar el ejercicio y disfrute de sus derechos respetando sus vínculos familiares, origen étnico, religioso, cultural y lingüístico, teniendo siempre en cuenta su opinión, en función de la edad y madurez, en ningún caso su aplicación podrá disminuir, tergiversar y restringir los derechos y garantías reconocidas en la Constitución Política de la República de Guatemala con los tratados y convenios en materia de Derechos Humanos, aceptados y ratificados por Guatemala, así como en la normativa aplicable vigente.

**Protección especial:** Término que indica que a todas las personas víctimas se les debe proveer protección individual y diferenciada a fin de garantizar su seguridad y el restablecimiento de sus derechos.

**Protección:** Se refiere a las acciones encaminadas al bienestar de los NNA, mismas que deben ser enfocadas desde el área social, económica y jurídica.

**Proyecto de vida:** Se refiere al plan que se elabora y brinda a las personas víctimas en función de los medios que dispongan y sus necesidades para poder sustentar su proyecto de vida, buscando la erradicación de las causas de su victimización y el desarrollo de sus expectativas.



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE ATENCIÓN INTERINSTITUCIONAL

DE USO INTERNO

**Reintegración:** El proceso de un NNA separado de su familia debe ser una transición permanente de regreso al hogar y a la comunidad, con el fin de recibir protección, cuidados, y encontrar un sentido de pertenencia y propósito en todos los ámbitos de la vida.

**Re vinculación Familiar:** Es el proceso a través del cual el niño, niña o adolescente desarrolla vínculos afectivos con otra persona ya sea pariente o alguien que le brinde protección y cuidado. Este vínculo afectivo se pierde en el momento en que es separado de su ambiente familiar y las macroinstituciones no brindan el cuidado afectivo necesario.

**Recomendaciones:** Se refiere a las sugerencias extraídas de las conclusiones que plantean el abordaje del caso para la restitución de los derechos vulnerados.

**Recurso familiar idóneo:** Es la persona que luego de las evaluaciones pertinentes, puede atender el abrigo y protección de un niño, niña o adolescente.

**Reinserción Social:** Es integrar nuevamente a la sociedad o comunidad al NNA que por una determinada razón se encontraba viviendo fuera de la misma.

**Rescate:** Expresión para referirse al acto que se realiza, cuando se establece la amenaza o violación de los derechos de los NNA y existe un riesgo elevado, considerando de emergencia resguardar al NNA, sin importar el día y la hora.

**Restitución de derechos:** Acción por la cual el goce y disfrute de los derechos humanos amenazados o violados vuelven a recuperarse.

**Reunificación familiar:** Proceso mediante el cual los miembros de un grupo familiar, separados forzosamente o por migración voluntaria, se reagrupan en un país distinto o en el país de origen. Se da regularmente cuando se completaron los ahorros, cuando el plan de la migración se ha visto culminado o cuando existen procesos de deportación, no voluntaria. En todo caso, es el momento en que se reúne nuevamente la familia.

**Seguridad e integridad:** Hace referencia a las acciones integrales que debe tomar el Estado, con la finalidad de proteger a los niños, niñas y adolescentes del secuestro, el tráfico, la venta o trata de cualquier fin o forma.

**Técnicas:** Son los instrumentos o recursos que el profesional utiliza para obtener la información.

**Víctima:** Es el niño, niña o adolescente que, individual o colectivamente, haya sufrido daños, lesión física o mental, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales.

**Victimización Secundaria:** Exponer al niño, niña o adolescente, a una situación de incomodidad por estar en el mismo ambiente en que se encuentre su agresor o bien por realizar una entrevista innecesaria que lo afecte emocionalmente.

**Victimización:** Experiencia y percepción personal de convertirse en víctima y las consecuencias físicas y mentales de la traumatización.

**Violación sexual:** Acciones realizadas por una persona con violencia física o psicológica que tenga acceso carnal vía vaginal, anal o bucal a otra persona, o le introduzca cualquier parte del cuerpo u



objetos, por cualquiera de las vías señaladas, u obligue a otra persona a introducirselos a sí misma. (Artículo 173 del Código Penal).

**Violencia intrafamiliar:** Expresión que se refiere a la acción u omisión que de manera directa o indirecta causare daño o sufrimiento físico, sexual, psicológico o patrimonial tanto en el ámbito público como en el privado a una persona integrante del grupo familiar, por parte de parientes o conviviente o ex conviviente, cónyuge o ex cónyuge o con quien se haya procreado hijos o hijas.

**Visita domiciliaria:** Acto donde el/la profesional en Trabajo Social, se apersona a la residencia de los encargados del cuidado del niño, niña o adolescente o quien esté propuesto para hacerse cargo de los mismos. La finalidad es determinar que no exista vulnerabilidad para su integridad y que reúna las condiciones mínimas para su crecimiento y desarrollo integral. Esta se define como una entrevista efectuada en el domicilio del sujeto de atención para profundizar y observar el ambiente familiar, contribuye directamente a interrelacionar hechos reales facilitando la precisión del diagnóstico.

Los objetivos de la visita domiciliaria son:

- Obtener, verificar y ampliar información en el domicilio del usuario.
- Estudiar y observar el ambiente social y familiar en que está inserto.
- Proporcionar información a la familia del usuario, sobre el estado de avance de la intervención del caso.
- Control de situaciones socio-familiares que indique el estado de avance del plan de intervención.

#### 4.1. ACRÓNIMOS

ACRÓNIMOS DE LAS ÁREAS DE LA DIRECCIÓN DE PROCURADURÍA DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA		
1	AA/PNA	Área Administrativa
2	AAI/PNA	Área de Atención Interinstitucional
3	AC/PNA	Área de Constatación
4	AFJV/PNA	Área de Familia y Jurisdicción Voluntaria
5	AMSI/PNA	Área de Niñez y Adolescencia Migrante y Sustracción Internacional
6	AP/PNA	Área Penal
7	APJ/PNA	Área de Protección Judicial
8	ARAD/PNA	Área de Recepción y Análisis de Denuncias
9	AK/PNA	Unidad Operativa de la Coordinadora Nacional del Sistema de Alerta Alba-Keneth

7 DE 18  
 PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN  
 GUATEMALA, C.A.

ACRONIMOS PNA		
1	AJ	Auxiliar Jurídico
2	CNA	Consejo Nacional de Adopciones
3	COCODE	Consejos Comunitarios de Desarrollo
4	CPRG	Constitución Política de la República de Guatemala
5	DENI	Denuncias de Niñez
6	DI	Desinstitucionalización
7	DPI	Documento Personal de Identificación
8	EM	Equipo Multidisciplinario
9	HAP	Hogar de Abrigo y Protección
10	INACIF	Instituto Nacional de ciencias Forenses
11	LPINA	Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia
12	LGBTI	Lesbianas, Gay, Bisexuales, Transexuales e Intersexuales
13	MINEDUC	Ministerio de Educación
14	MINEX	Ministerio de Relaciones Exteriores
15	MNP	Manual de Normas y Procedimientos
16	MPS	Ministerios de Protección Social
17	NNA	Niño(s), Niña(s) y Adolescente(s)
18	OJ	Organismo Judicial
19	OPI	Oficial de Protección Infantil
20	PDH	Procuraduría de Derechos Humanos
21	PGN	Procuraduría General de la Nación
22	PMP	Proceso de Medidas de Protección
23	PNA	Dirección de Procuraduría de la Niñez y la Adolescencia
24	PNC	Policía Nacional Civil
25	RENAP	Registro Nacional de Personas
26	RENAS	Registro Nacional de Agresores Sexuales
27	RF	Recurso Familiar
28	SBS	Secretaría de Bienestar Social
29	SG	Secretaría General
30	SVET	Secretaria de la Violencia Sexual y Trata de Personas
31	TSE	Tribunal Supremo Electoral
32	VTP	Víctima de Trata de Personas
33	VVS	Víctima de Violencia Sexual

	<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE ATENCIÓN INTERINSTITUCIONAL</b>	<b>DE USO INTERNO</b>
--	--	-----------------------

## 5. BASE LEGAL

### NACIONAL

ENTIDAD	DOCUMENTO
Asamblea Nacional Constituyente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Constitución Política de la República de Guatemala.</li> </ul>
Congreso de la República de Guatemala	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia. Decreto No. 27-2003.</li> <li>Ley de Adopciones y su reglamento. Decreto No. 77-2007.</li> <li>Código Penal. Decreto No. 17-73</li> <li>Código Procesal Penal. Decreto No. 51-92</li> <li>Código Civil. Decreto Ley 106</li> <li>Código Procesal Civil y Mercantil. Decreto Ley 107</li> <li>Código de Trabajo. Decreto No. 330</li> <li>Ley Contra la Violencia Sexual, Explotación y trata de Personas. Decreto No. 9-2009</li> <li>Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Intrafamiliar. Decreto No. 97-96</li> <li>Ley del Organismo Judicial. Decreto No. 2-89</li> <li>Ley del Sistema de Alerta Alba-Keneth. Decreto 28-2010</li> <li>Ley Orgánica del Ministerio Público. Decreto No. 512.</li> </ul>
Procuraduría General de la Nación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organigrama de la Procuraduría General de la Nación Acuerdo 025-2017.</li> <li>Reglamento Orgánico Interno de la Procuraduría General de la Nación Acuerdo 026-2017.</li> <li>Reglamento de la Procuraduría de Niñez y Adolescencia Acuerdo 56-2018.</li> </ul>

### INTERNACIONAL

ENTIDAD	DOCUMENTO
Asamblea General de las Naciones Unidas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Declaración Universal de los Derechos Humanos.</li> <li>Declaración de los Derechos del Niño (1959).</li> <li>Convención Sobre los Derechos del Niño (1990).</li> <li>Observaciones Generales del Comité de los Derechos del Niño.</li> </ul>
Organización de Estados Americanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Convención interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer "Convención Belem Do Pará". (1994).</li> </ul>
Convenciones Internacionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Convenio 138 de la Organización Internacional del Trabajo Sobre la Edad Mínima de Admisión al Empleo (1990).</li> <li>Convenio 182 de la Organización Internacional del Trabajo sobre las peores formas de Trabajo Infantil y la Acción Inmediata para su Eliminación.</li> <li>Convención sobre el Estatuto de Refugiados.</li> </ul>

## 6. OBJETIVO DEL MANUAL

### 6.1 OBJETIVO GENERAL

Presentar en forma ordenada y sistemática las normas y los procedimientos aplicables para el desarrollo de funciones a cargo de las dependencias con la finalidad de formalizar y agilizar los trámites recurrentes.

### 6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Contar con una guía de pasos, secuencias, distribución de actividades, así como la forma de llevarlas a cabo.

2. Sistematizar la experiencia y conocimiento de los procesos correspondientes al Área de Atención Interinstitucional.
3. Servir de herramienta de consulta e inducción al personal del área de Atención Interinstitucional de la Procuraduría de la Niñez y la Adolescencia

## 7. GENERALIDADES DEL MANUAL

El presente Manual del Normas y Procedimientos, brinda una descripción de las normas, procesos y procedimientos del área de Atención Interinstitucional de la Dirección de la Procuraduría de la Niñez y de esta Institución.

Las políticas, normas, procedimientos y demás aspectos referidos en el presente manual, se aplican al Área de Atención Interinstitucional la cual es responsabilidad de la Dirección de la Procuraduría de la Niñez y la Adolescencia de esta Institución.

El cumplimiento de los procedimientos establecidos en este Manual es de observancia obligatoria, en virtud de que fueron debidamente validados, como consta en las firmas de los responsables de su elaboración, revisión y autorización; la socialización del mismo se realizará cuando sea aprobado. Dicha socialización es responsabilidad del jefe de la Procuraduría de Menores que permitirá al personal del área, enterarse de las responsabilidades a su cargo.

## 8. ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL

- a. Este documento fue discutido, aceptado y/o modificado por el personal del área de Atención Interinstitucional, revisado por el jefe de la Procuraduría de menores; entra en vigencia con la aprobación del Procurador (a) General de la Nación por medio de acuerdo.
- b. El manual será revisado y actualizado cuando se presenten circunstancias que así lo justifiquen y para facilitar su actualización las páginas del mismo serán intercambiables.
- c. Las modificaciones y revisiones podrán realizarse por iniciativa del jefe de la Procuraduría de menores de la Procuraduría General de la Nación, razonando sus causas, o por instrucciones del Despacho Superior.

## 9. ALCANCE O ÁREAS DE APLICACIÓN

- a. El contenido del presente documento, es aplicable a los empleados y funcionarios de la PGN en su sede central y delegaciones, dentro y fuera de sus instalaciones, en todo el territorio guatemalteco, cuando por la naturaleza de las actividades que realicen estén reguladas en el presente manual.
- b. Las políticas, normas, procedimientos, criterios y demás aspectos referidos en el presente manual, deben ser aplicados por el personal del Área de Atención Interinstitucional de la Dirección de Procuraduría de Niñez y Adolescencia, en el desempeño de sus actividades.
- c. Cualquier disposición contraria a lo establecido en las leyes que rigen a la PGN, no tendrá validez alguna y deberá ser sometida a revisión y/o enmienda en el momento que sea identificada.

	<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE ATENCIÓN INTERINSTITUCIONAL</b>	<b>DE USO INTERNO</b>
--	--	-----------------------

## 10. POLÍTICAS Y NORMAS

1. Lo establecido en el Reglamento de la Dirección de la Procuraduría de la Niñez y la Adolescencia, será la base sobre la cual se desarrollen los procedimientos llevados a cabo en cada una de las áreas que conforman la PNA, constituyéndose en fuente de consulta, criterio de decisión y guía.
2. Todas las actuaciones derivadas de los procesos establecidos en el presente manual deben realizarse con base en los principios contenidos en el Reglamento de la Procuraduría de la Niñez y la Adolescencia.
3. El interés superior de los niños, niñas y adolescentes es prioridad, por lo cual se deben adoptar las medidas necesarias para su cumplimiento efectivo.
4. Cumplimiento de los principios y valores institucionales por parte del personal al brindar atención a los NNA atendidos en la Dirección de la Procuraduría de la Niñez y Adolescencia de esta Institución.
5. Si de oficio cualquier miembro del equipo multidisciplinario conoce una denuncia al estar realizando diligencias en campo, debe proceder a realizar una investigación preliminar para determinar rutas de acción para el abordaje del caso.
6. El profesional capacitado deberá brindar atención en crisis, a los NNA y adultos que lo ameriten en el ejercicio de su labor.
7. Cuando algún miembro del personal de la PNA participe en una comisión en el interior del país deberá solicitar nombramiento del jefe inmediato.
8. Al entrevistar y evaluar a personas analfabetas o con discapacidad, la información se proporcionará en forma oral, sencilla y comprensible.
9. Estar debidamente identificado con gafete institucional y documento único de identificación, dentro y fuera de las instalaciones; y cuando realice diligencias en representación de la PGN derivado de los casos asignados.
10. Se podrán recibir denuncias realizadas por NNA sin acompañamiento de un adulto, quien será atendido directamente por un psicólogo.
11. Para el óptimo análisis y abordaje de los casos que deban gestionarse en coordinación con otras áreas, se tomará en cuenta lo indicado en la Política de Interrelación de las direcciones, departamentos y unidades para el óptimo análisis de casos (procesos), definición de estrategias y abordaje de los mismos”, con la finalidad de trabajar en conjunto y unificar criterios, de conformidad con el Acuerdo 195-2018 de fecha 21/06/2018.
12. Apoyarse en los profesionales de las áreas de la PNA para realizar consultas y considerar propuestas de rutas de acción a abordar.
13. Las áreas de la PNA deben apoyarse entre sí para responder a la carga laboral, por lo que el personal puede apoyar a otras áreas a las que no pertenezca, según sea requerido.
14. Mantener las bases de datos, expedientes y demás registros actualizados

15. Por la naturaleza del trabajo todas las áreas de la PNA deben mantener comunicación y coordinación estrecha con el fin de prestar un mejor servicio.
16. Se debe verificar si las denuncias recibidas del NNA tienen alerta Alba-Keneth activa, y de ser así trasladar el caso a la Unidad Operativa de la Coordinadora Nacional del Sistema de Alerta Alba-Keneth.
17. En caso de recibir denuncias de tipo emergente las mismas se deben trasladar de manera inmediata al Juzgado competente.
18. Las entrevistas psicológicas y evaluaciones sociales se realizan dentro y fuera de las instalaciones de la Procuraduría General de la Nación y sus delegaciones, en la residencia en donde se encuentre ubicado el niño, niña o adolescente y/o el posible recurso familiar o en instalaciones de los hogares de protección y abrigo, según los requerimientos del caso.
19. Al iniciar el proceso de medidas de protección, se deben considerar alternativas de acogimiento temporal (familia ampliada y familia sustituta) previo a tomar en cuenta la institucionalización, en caso esta se dé, se debe realizar la búsqueda inmediata de recurso familiar idóneo y si posterior a una búsqueda exhaustiva, si no ha sido posible la localización del mismo, debe procurarse la restitución del Derecho a la Familia, a través de la solicitud de declaratoria de adoptabilidad ante la institución correspondiente.
20. Todo NNA será llevado al Área lúdica para que sea atendido y cuidado mientras se atiende a los progenitores o responsables.
21. Se debe priorizar el cumplimiento de los plazos definidos en cada una de las asignaciones, acuerdos, compromisos, procesos y demás requerimientos correspondientes a cada una de las áreas.
22. La atención al público es fundamental, por lo cual la amabilidad, empatía y comunicación con los usuarios, NNA, y resto del personal de la PNA debe llevarse a cabo según el contexto, utilizando la terminología y tono adecuado.

## 11. RESPONSABILIDADES

### Profesional (Atención)

1. Atender consultas y asesorar profesionalmente las instituciones y organismos del Estado en lo referente a la niñez y adolescencia en temas psicosociales.
2. Atender los procesos de recepción y derivación de los planes de protección para el seguimiento interinstitucional.
3. Atender los procesos estratégicos de desinstitucionalización de niños, niñas y adolescentes que se encuentran abrigados en hogares de abrigo y protección.
4. Atender vinculaciones interinstitucionales para el fortalecimiento de los procesos de atención y derivación de los Planes de Protección.
5. Llevar control, atender y manejar los expedientes que se tramiten dentro del área a favor de niños niñas, adolescentes del Hogar Seguro Virgen de la Asunción.

	<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE ATENCIÓN INTERINSTITUCIONAL</b>	<b>DE USO INTERNO</b>
---	--	---------------------------

6. Asistir a talleres, capacitaciones, mesas técnicas u otra actividad que tengan relación a proyectos de la Procuraduría de Niñez y Adolescencia.
7. Defender y representar los intereses de la niñez y adolescencia que ha sido amenazada o vulnerada en sus derechos humanos fundamentales y que carezcan de representación legal.
8. Participar en procesos de formación como expositor o como participante en materia de protección en las instancias que sean requeridas para el cumplimiento de los objetivos planteados en coordinación con la Dirección de Capacitación.
9. Acompañamiento de casos o experiencias de campo para fortalecer las propuestas y los objetivos planteados.
10. Velar por el respeto al interés superior del niño.
11. Y todas aquellas que surjan por la necesidad del servicio que se preste.

#### **Profesional en Trabajo Social**

1. Desarrollar y coadyuvar a la elaboración de estrategias de DI para los NNA que se encuentren institucionalizados.
2. Realizar visita domiciliar y entrevista, estudio socioeconómico al posible recurso familiar para la constatación del contexto bio-psico-social.
3. Gestionar vinculaciones interinstitucionales directamente con líderes comunitarios y todas aquellas instituciones que den respuesta a las necesidades del NNA y su familia.
4. Investigar con fuentes colaterales o informantes clave, para ampliar la información relevante del proceso asignado.
5. Realizar mapeo para identificar actores que puedan apoyar el proceso dentro de la comunidad para la ubicación y reintegración del NNA.
6. Asistir en la mediación de dinámicas familiares para minimizar la problemática interna de la familia.
7. Promover la sensibilización comunitaria para la reintegración de los NNA al momento de la desinstitucionalización, así como, para generar espacios de prevención.
8. Formular el plan de seguimiento para los NNA reintegrados con sus familias o que serán reintegrados, así como, para sus familias.
9. Recabar medios de verificación durante la visita domiciliar realizada.
10. Proponer instrumentos técnicos de evaluación y formatos, entre otros.
11. Asistencia a capacitaciones, talleres, mesas técnicas, seminarios y otros enfocados en la Protección de la Niñez y la Adolescencia.

10 DE 18 HOJAS  
SECRETARÍA GENERAL  
GUATEMALA, C.A.

12. Y todas aquellas que surjan por la necesidad del servicio que se preste.

**Psicólogo:**

1. Dar cumplimiento al nombramiento del jefe inmediato cuando un profesional participe en una comisión dentro y fuera de su área de trabajo.
2. Desarrollo y cumplimiento de las estrategias de DI para los NNA que se encuentren institucionalizados.
3. Realizar entrevistas psicológicas al NNA para determinar estado emocional y al posible recurso para verificar su idoneidad, en el área que se encuentre ubicado de acuerdo a la ruta de abordaje establecida.
4. Utilizar instrumentos de forma adecuada en la evaluación, para determinar con exactitud el estado emocional del NNA.
5. Elaborar y entregar informes en los plazos establecidos para ser presentados previo a las audiencias a realizarse en los Juzgados de Niñez y Adolescencia.
6. Dar acompañamiento a las diligencias que requieran su presencia, custodia u observación profesional.
7. Brindar atención en crisis a NNA víctimas, antes o después de ser entrevistados, en cualquier diligencia administrativa o cuando sea necesario.
8. Informar al niño, niña o adolescente en forma clara y precisa sobre el significado de cada una de las decisiones que se tomen para la defensa de sus derechos, así como, el contenido de las decisiones administrativas o jurisdiccionales de acuerdo a su edad y madurez.
9. Dar seguimiento a estrategias de plan de protección y procesos de desinstitucionalización de NNA que se encuentren institucionalizados y serán reintegrados o que ya se encuentran reintegrados.
10. Apoyar en el fortalecimiento de la red de derivación y red comunitaria.
11. Asistencia a capacitaciones, talleres, mesas técnicas, seminarios y otros enfocados en la Protección de la Niñez y la Adolescencia.
12. Proponer instrumentos técnicos, de evaluación, formatos entre otras para las diferentes delegaciones departamentales.
13. Y todas aquellas que surjan por la necesidad del servicio que se preste.





**Auxiliar Jurídico:**

1. Realizar la preparación y procurar la tramitación de los expedientes de los procesos que se tramiten en el AAI de la PNA.
2. Registrar y llevar una base de datos actualizada de las denuncias que se tramiten en el AAI de la PNA.
3. Auxiliar al profesional (atención) en la realización de solicitudes y oficios de derivación de las Delegaciones de la PGN, así como, los oficios de respuesta a otras solicitudes.
4. Realizar las estadísticas de las denuncias que se tramitan en el AAI de la PNA.
5. Dar acompañamiento a las diligencias que requieran su presencia, custodia u observación profesional.
6. Asistencia a capacitaciones, talleres, mesas técnicas, seminarios y otros enfocados en la Protección de la Niñez y la Adolescencia.
7. Todas aquellas que surjan por la necesidad del servicio que preste.



M DE 18 HOJAS  
PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN  
SECRETARÍA GENERAL  
GUATEMALA, C.A.

## 12. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

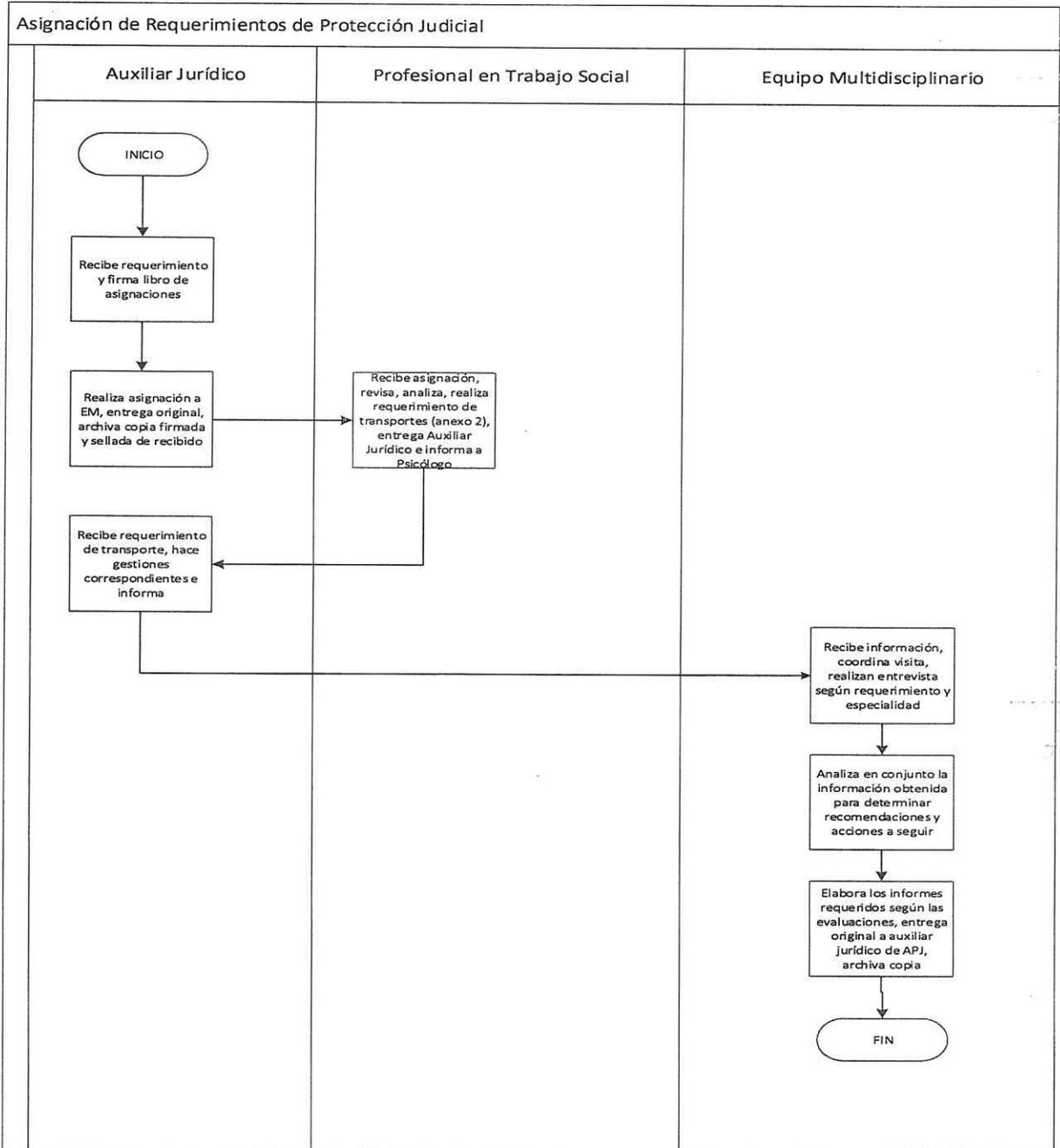
### 12.1 Matriz del Procedimiento de Asignación de Requerimiento de Protección Judicial

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
<b>ANTES DE LA VISITA</b>		
1	Auxiliar Jurídico	Recibe el requerimiento asignado por el auxiliar jurídico del PNAPJ/PNA firma el libro de asignaciones.  Nota: Este procedimiento se conecta con los procesos contenidos en el Manual de APJ, la Audiencia de Verificación de la Medida.
2	Auxiliar Jurídico	Realiza asignación del requerimiento a través del libro de conocimiento a equipo multidisciplinario, entrega original y archiva copia firmada y sellada de recibido.
3	Profesional en Trabajo Social	Recibe asignación, revisa, analiza, realiza requerimiento de transporte, (ver anexo 2), entrega a Auxiliar Jurídico e informa a psicólogo  Nota: En caso que amerite el uso de viáticos cada uno de los miembros del equipo multidisciplinario realiza la gestión de manera individual, solicitar al Área Administrativa de la PNA autorización de los mismos y posteriormente realizar el trámite ante la Unidad de Tesorería.
4	Auxiliar Jurídico	Recibe requerimiento de transporte, hace las gestiones correspondientes, e informa el día y hora en que se tendrá la disponibilidad del vehículo solicitado.
<b>DURANTE LA VISITA</b>		
5	Equipo Multidisciplinario	Recibe información, coordina visita con psicólogo, realizan entrevistas según requerimiento y especialidad.  Nota: Según el requerimiento se pueden solicitar diferentes tipos de entrevista, entre ellas: investigación social, constatación, entrevista a fuentes colaterales, entrevista psicológica a NNA para determinar estado emocional, entrevista a posible recurso familiar para determinar idoneidad o recopilación de documentación.
6	Equipo Multidisciplinario	Analiza en conjunto la información obtenida para determinar las recomendaciones que se consideren necesarias estableciendo las acciones a seguir.
7	Equipo Multidisciplinario	Elabora los informes requeridos según las evaluaciones realizadas y especialidad, entrega original a auxiliar jurídico del Área de Medidas de Protección Judicial, archiva copia, firmada y sellada de recibido.  Nota: Dependiendo del tipo de entrevista se puede realizar diferentes tipos de informes, entre ellos: Psicológico, Social, Psicosocial, Circunstanciado o Rescate.
8		<b>Fin del procedimiento.</b>

Observación: En el área de atención Interinstitucional el equipo multidisciplinario se conforma por Profesional en Trabajo Social, Psicólogo y Auxiliar Jurídico.



**A. Diagrama de flujo del procedimiento de asignación de requerimiento**



12 DE 18  
 SECRETARÍA GENERAL DE LA NACIÓN  
 HOJAS  
 GUATEMALA, C.A.

**12.2 MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO DE SITUACIONES DE VULNERABILIDAD O RIESGO QUE IMPLIQUE ACTUAR DE FORMA INMEDIATA Y QUE REQUIERA UN SEGUIMIENTO A LARGO PLAZO PARA EVITAR LA AMENAZA O VIOLACIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS NNA.**

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	Profesional (Atención)	Recibe notificación del Jefe o por conocimiento de oficio y realiza asignación a través del libro de conocimientos a profesional en trabajo social.  <b>Nota:</b> La asignación suele realizarse de forma verbal debido a la situación de emergencia.
2	Profesional en Trabajo Social	Recibe asignación por parte de Profesional (Atención)
3	Equipo Multidisciplinario	Analizan la información: ¿El caso está judicializado? a) Sí, continúa actividad 4 b) No, continúa actividad 5
4	Equipo multidisciplinario	Realiza investigación documental para obtener antecedentes.
5	Equipo Multidisciplinario	Realiza visita al lugar de los hechos y realiza evaluación social y psicológica. ¿Es necesario iniciar proceso de medidas de protección? a) Sí, realiza informes y entrega a Auxiliar Jurídico de APJ/PNA, inicia proceso para la actuación del Profesional en Audiencias de Medida Cautelar en el Proceso de Medidas de Protección presente en el MNP de APJ/PNA. (Casos Urgentes) <b>Continúa en la actividad 11</b> b) No, continúa actividad 6
6	Equipo Multidisciplinario	Elabora los informes según las evaluaciones realizadas y especialidad, ficha inicial y Plan de Protección para dar el seguimiento correspondiente a cada NNA.  <b>Nota:</b> Para la elaboración del plan de protección se pone en contacto con la red de derivación a nivel local.
7	Equipo Multidisciplinario	Traslada informes, ficha inicial y Plan de Protección a Auxiliar Jurídico para apertura del registro de los mismos.
8	Auxiliar Jurídico	Recibe documentación y apertura registro.



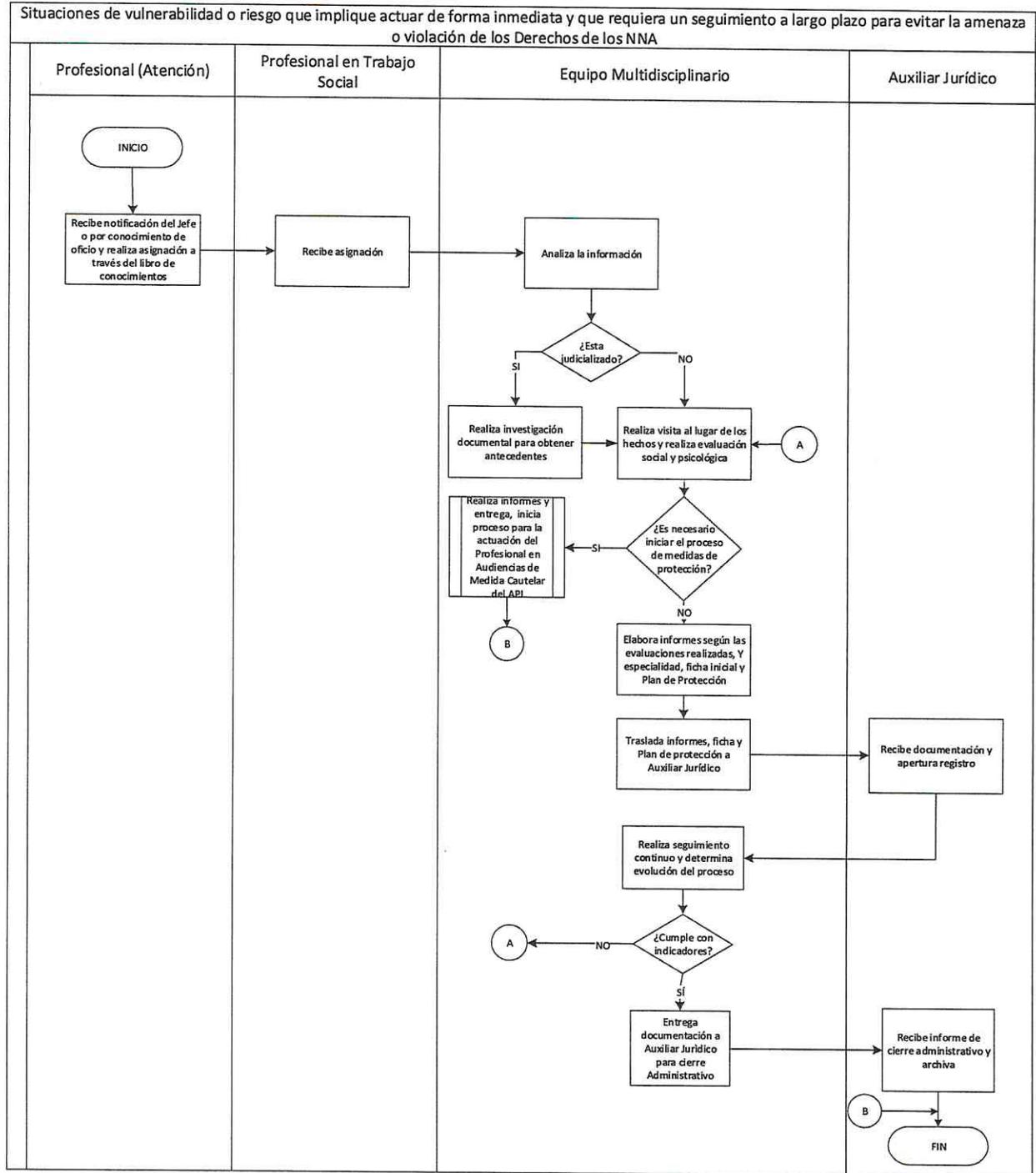
9	<b>Equipo Multidisciplinario</b>	Realiza seguimiento continuo durante el período de tiempo establecido en el Reglamento de Niñez y Adolescencia y determina la evolución del proceso. ¿Cumple con los indicadores? a) Sí, entrega a Auxiliar Jurídico Documentación para cierre administrativo, <b>continúa actividad 10.</b> b) No, regresa a actividad 5.
10	<b>Auxiliar Jurídico</b>	Recibe informe de cierre administrativo y archiva.
11		<b>Fin del procedimiento.</b>

**Observación:**

- En el área de atención Interinstitucional el equipo multidisciplinario se conforma por Profesional en Trabajo Social, Psicólogo y Auxiliar Jurídico.
- El requerimiento de transporte durante este tipo de procedimientos estará a cargo del auxiliar jurídico y se le dará seguimiento una vez atendida la emergencia

13 DE 18 HOJAS  
 PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN  
 GUATEMALA, C.A.

**A. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO DE SITUACIONES DE VULNERABILIDAD O RIESGO**



### 12.3 MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO DE PROCESOS DE DI

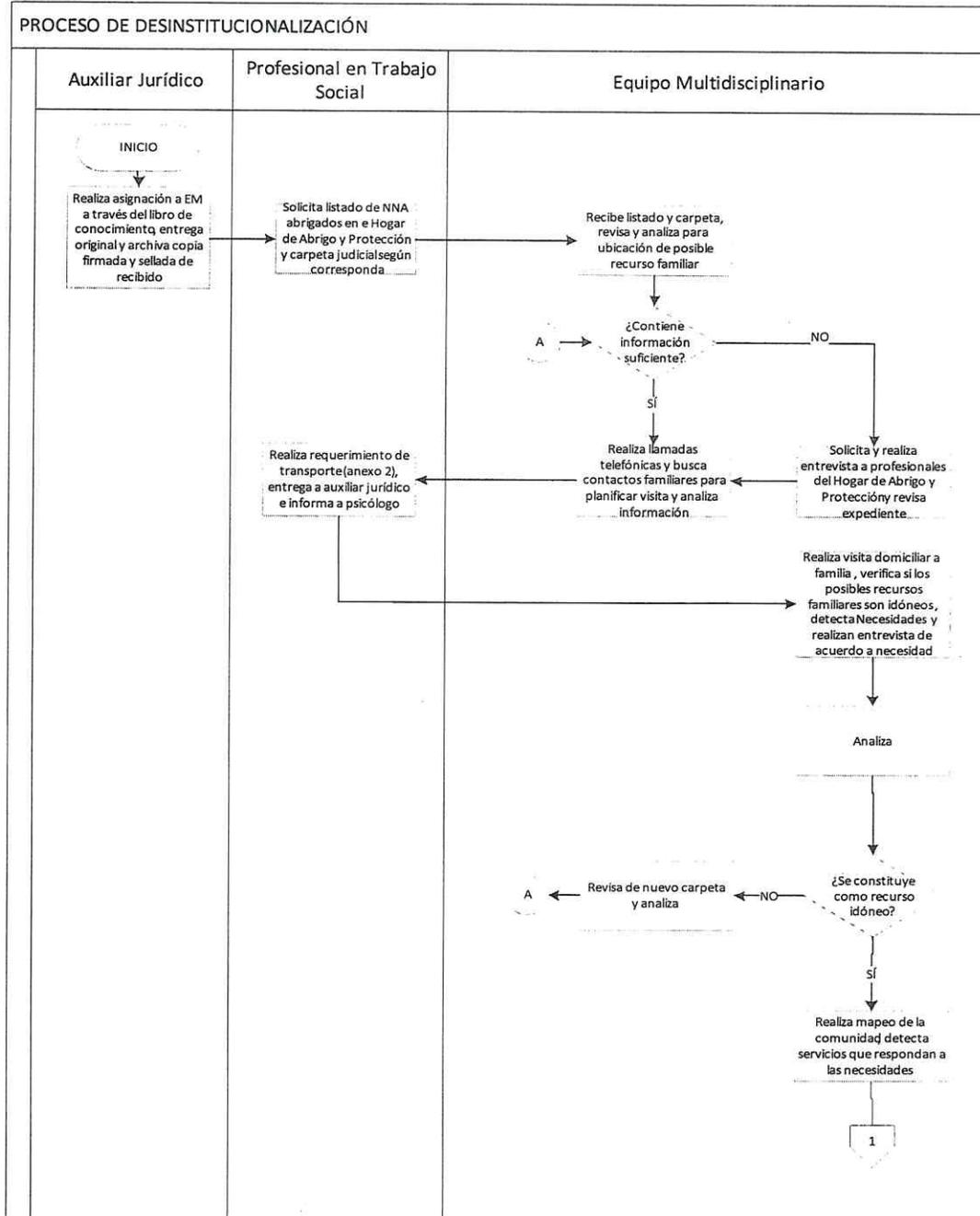
No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	Auxiliar Jurídico	Realiza asignación a través del libro de conocimiento a equipo multidisciplinario, entrega original y archiva copia firmada y sellada de recibido.
2	Profesional en Trabajo Social	Solicita el listado de NNA abrigados en el hogar que se va a trabajar los procesos de DI y carpeta judicial a juzgados de Niñez y Adolescencia según corresponda.
3	Equipo Multidisciplinario	Recibe listado y carpeta, revisa y analiza el mismo para la ubicación de posible recurso familiar. ¿Contiene información suficiente? a) No, continúa actividad 4 b) Sí, continúa actividad 5
4	Equipo Multidisciplinario	Solicita y realiza entrevista a profesionales del Hogar de Abrigo y Protección y revisa el expediente del hogar. <b>Continúa actividad 5.</b>
5	Profesional en Trabajo Social	Realiza llamadas telefónicas y busca contactos familiares del NNA para planificar la visita domiciliar y analiza información.  Nota: Siempre se realiza visita, independientemente si se obtiene información o no vía telefónica.
6	Profesional Trabajo Social	Realiza requerimiento de transporte, (ver anexo 2), entrega a auxiliar jurídico e informa a psicólogo.  Nota: En caso que amerite el uso de viáticos cada uno de los miembros del equipo multidisciplinario realiza la gestión de manera individual, solicitar al Área Administrativa de la PNA autorización de los mismos y posteriormente realizar el trámite ante la Unidad de Tesorería.
7	Equipo Multidisciplinario	Realiza visita domiciliar a familia, verifica si los posibles recursos son idóneos para la reintegración del NNA y detecta las necesidades que presentan. Realiza entrevista de acuerdo a especialidad.
8	Equipo Multidisciplinario	Analiza ¿Se constituye como recurso idóneo? a) Sí, realiza mapeo de la comunidad, detecta servicios que respondan a las necesidades del NNA y procede a la <b>actividad 9.</b> b) No, revisa de nuevo carpeta y analiza. <b>Regresa a actividad 3.</b>
9	Equipo Multidisciplinario	Realiza Plan de Protección que responda a las necesidades del NNA, de la familia y de la comunidad, entrega original a familia, solicita firma en copia y deriva.

10	Equipo Multidisciplinario	Elabora los informes y Plan de Protección, entrega al Juzgado de Niñez y Adolescencia y solicita audiencia.  Nota: En caso el proceso corresponda al área metropolitana se entregará al Auxiliar Jurídico del APJ, si el proceso pertenece al área departamental, la información será enviada a través de Dirección de Delegaciones a donde corresponda.
11	Equipo Multidisciplinario	Una vez que el NNA ha sido reintegrado con su familia verifica evolución. ¿Cumple con los indicadores? a) Si <sup>1</sup> , realiza informes, informa cierre y entrega a auxiliar jurídico. <b>Continúa actividad 12.</b> b) No <sup>2</sup> , realiza informe e inicia procedimiento para la actuación del Profesional en audiencias de Verificación de la Medida en el Proceso de Medidas de Protección encontrado en el Manual de Normas y Procedimientos del APJ/PNA. <b>Continúa actividad 13.</b>
12	Auxiliar Jurídico	Recibe documentos y archiva.
13		Fin del procedimiento.

**OBSERVACIONES:**

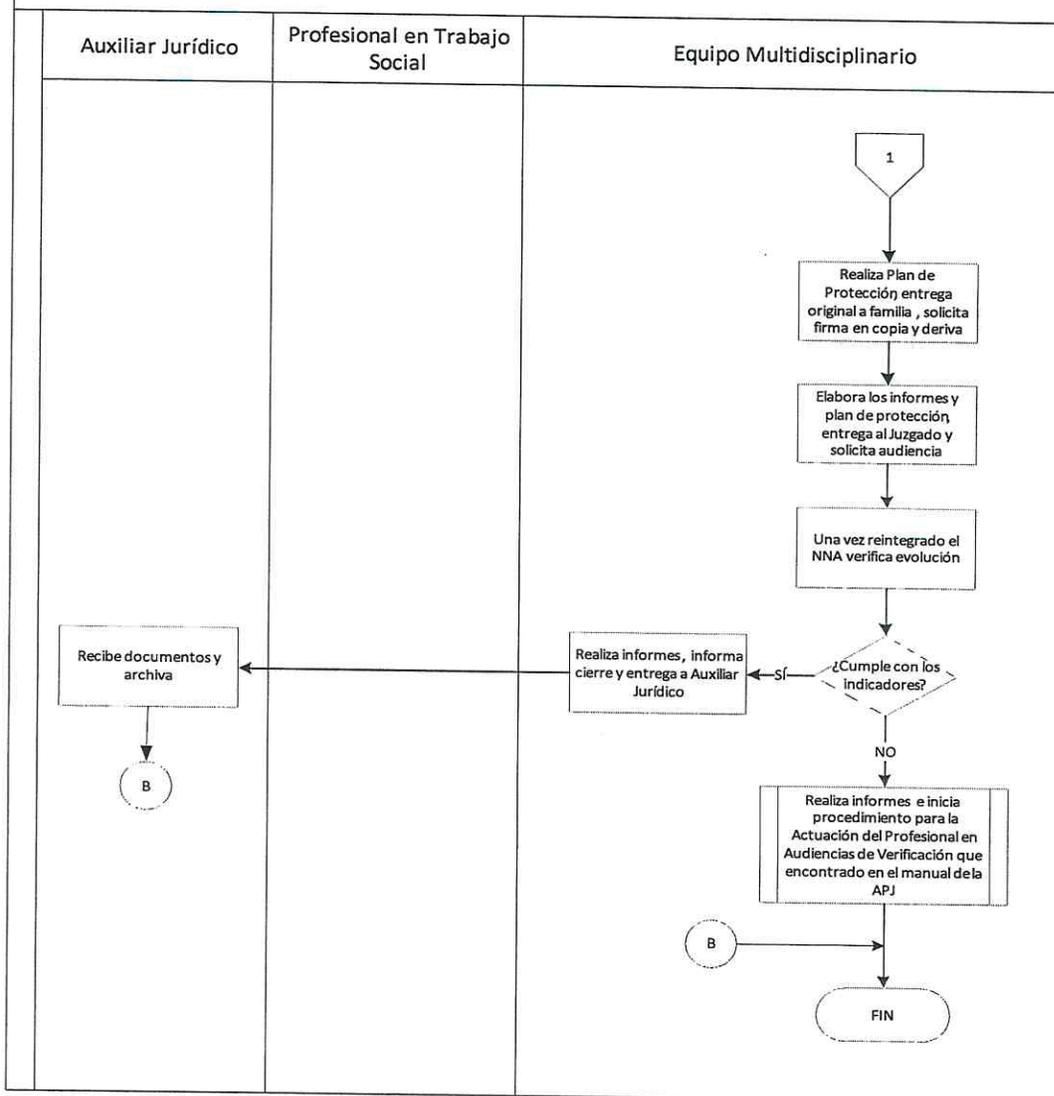
A los 6 meses de reintegración si cumple con los indicadores de evolución se da cierre administrativo  
 A partir de cualquier punto puede ligarse los procesos de DI a los procesos con protección.

**A. DIAGRAMA DEL PROCESO DE DESINSTITUCIONALIZACIÓN**



15 DE 18  
SECRETARÍA GENERAL DE LA NACIÓN  
GUATEMALA, C.A.

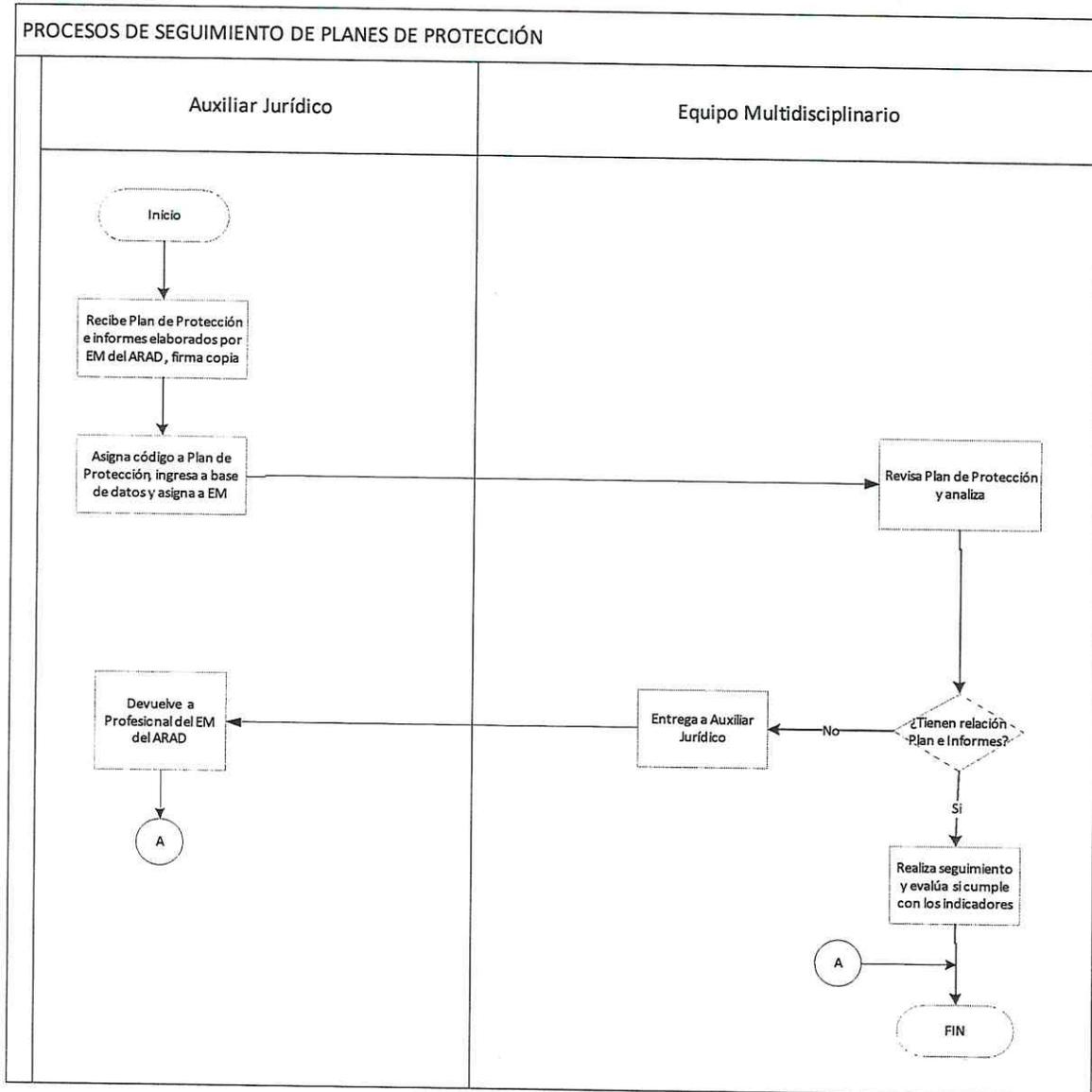
PROCESO DE DESINSTITUCIONALIZACIÓN



#### 12.4 MATRIZ DE PROCESO DE SEGUIMIENTO DE PLANES DE PROTECCIÓN

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	Auxiliar Jurídico	<p>Recibe el Plan de Protección e informes respectivos, elaborados por el equipo multidisciplinario del ARAD/PNA, firma y sella copia de recibido.</p> <p><i>Nota:</i> El presente procedimiento continúa a partir del procedimiento de Recepción de Denuncias Presenciales y No Presenciales en el Manual de ARAD/PNA y del procedimientos para la recepción de denuncias y la ejecución de las mismas en el Manual de AC/PNA.</p>
2	Auxiliar Jurídico	<p>Asigna código a Plan de Protección, ingresa a base de datos y realiza asignación a equipo multidisciplinario.</p>
3	Equipo Multidisciplinario	<p>Revisa Plan de Protección y analiza la información: ¿Tienen relación Plan de Protección e Informes?</p> <p>a) Si, continúa a actividad 5 b) No, entrega a Auxiliar Jurídico. <b>Continúa actividad 4.</b></p>
4	Auxiliar Jurídico	<p>Devuelve a Profesional del EM del ARAD/PNA. <b>Continúa actividad 6</b></p> <p><i>Nota:</i> el profesional del EM hace las modificaciones correspondientes y reinicia el procedimiento.</p>
5	Equipo Multidisciplinario	<p>Realiza el seguimiento que corresponda y evalúa si cumple con los indicadores.</p> <p><i>Nota:</i> Si, cumple los indicadores establecidos por PGN y SBS, se da cierre del proceso y entrega a Auxiliar Jurídico para su Archivo. En caso no cumplirlos y se identifica riesgo a la integridad se judicializará el proceso. Inicia el procedimiento para la actuación del Profesional en Audiencia de Medida Cautelar en el proceso de Medidas de Protección (Casos Urgentes). Si existe una nueva vulneración de derechos, entrega informe circunstanciado y Plan de Protección a Profesional en cargo del EM del ARAD/PNA, para que le den seguimiento. Inicia el procedimiento de Recepción de Denuncias Presenciales.</p>
6		<p><b>Fin del procedimiento.</b></p>
<p><b>OBSERVACIONES</b> Si el Plan de Protección amerita ser enviado a SBS, es auxiliar jurídico quien da seguimiento para verificar el cumplimiento.</p>		

**A. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO DE PLANES DE PROTECCIÓN**





13. ANEXOS

Anexo 1: Plan de Protección

A continuación, se presenta el Plan de Protección, el cual es utilizado por los equipos multidisciplinarios y psicosociales, como instrumento para establecer las vinculaciones interinstitucionales que responden a las necesidades del NNA y de su familia, con el objetivo de restituir derechos o de buscar la no vulneración de los mismos, promoviendo la preservación de la unidad familiar y la estabilidad familiar.



PLAN DE SEGUIMIENTO DEL PROYECTO DE REINTEGRACION FAMILIAR

Nombre del NNA: \_\_\_\_\_  
Edad: \_\_\_\_\_ No. de Carpeta: \_\_\_\_\_  
Juzgado que conoce el caso: \_\_\_\_\_  
Recurso familiar: \_\_\_\_\_  
No. de CUI: \_\_\_\_\_ Parentesco: \_\_\_\_\_  
Dirección: \_\_\_\_\_  
Teléfonos: \_\_\_\_\_

Plan para delegación PGN  Plan para sede SBS   
Plan para la familia  Plan para PGN central

Otros: \_\_\_\_\_

*En función de los deberes del Estado y del interés de la niñez y la familia (artículos 4 y 5, Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia), y con base a la evaluación del estado emocional y al estudio social realizado por las profesionales, se ha desarrollado el siguiente plan que brinda respuestas de acciones que se recomiendan realizar para una adecuada reintegración familiar:*

Institución:	
Servicio:	
Dirección:	
Horarios:	
Teléfonos:	
Responsable:	

Institución:	
Servicio:	
Dirección:	
Horarios:	
Teléfonos:	
Responsable:	

Institución:	
Servicio:	
Dirección:	
Horarios:	
Teléfonos:	
Responsable:	

17 DE B  
 PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN  
 HOJAS  
 GUATEMALA, C.A.



Institución:	
Servicio:	
Dirección:	
Horarios:	
Teléfonos:	
Responsable:	

Derechos Vulnerados:


Recomendaciones:


Temporalidad para el monitoreo del caso por parte de SBS:

Mensual  Bimensual  Trimestral  Semestral

Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre de la persona que recibe el plan: \_\_\_\_\_

Firma de la persona que recibe el plan: \_\_\_\_\_

**Nota: la persona y la familia a quien se le entregó el NNA son responsables por velar y cumplir en llevar con las recomendaciones brindadas.**

\_\_\_\_\_  
 F. Profesional en Trabajo Social

\_\_\_\_\_  
 F. Psicólogo



13 Avenida 9-99 Zona 10, Telefonos PBX 3345-8000 y 3344-9787, Guatemala, Centro America



**Anexo 2: Requerimiento de Transporte**

A continuación se presenta el documento de Requerimiento de Transporte, el cual debe ser elaborado por el equipo multidisciplinario cada vez que sea necesario solicitar vehículo para realizar una comisión, ya sea dentro del área metropolitana o a nivel departamental. Deberá realizarse con el tiempo de anticipación pertinente para la asignación del mismo.



**FORMA PGN-UTL-00**

**SOLICITUD DE VEHÍCULO PARA COMISIONES**

Fecha:   /  /  

Unidad Solicitante: Niñez y Adolescencia

Nombre(s) de la(s) persona(s) que realizará(n) la comisión: \_\_\_\_\_

Comisión: \_\_\_\_\_

La comisión descrita se realizará en los siguientes lugares:

DE	A

\_\_\_\_\_  
Firma del Profesional que solicita

**Información de Vehículo y piloto asignado a Comisión**

PILOTO: \_\_\_\_\_

VEHICULO: \_\_\_\_\_ PLACAS: \_\_\_\_\_

COMBUSTIBLE	CANTIDAD DE CUPONES	TOTAL EN QUETZALES
Gasolina <input type="checkbox"/>		
Diesel <input type="checkbox"/>		

\_\_\_\_\_  
Autorizado por el Jefe Procuraduría de Menores



15 Avenida 9-69 Zona 13, Teléfonos PBX: 2248-3200 y 2414-8787, Guatemala, Centro América