

# Procuraduría General de la Nación



## Área de Recepción y Análisis de Denuncias 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 144-2019 de fecha  
Guatemala, 17 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.....	11
5. BASE LEGAL .....	12
6. OBJETIVO DEL MANUAL.....	13
6.1 OBJETIVO GENERAL .....	13
6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	13
7. GENERALIDADES DEL MANUAL .....	14
8. ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL .....	14
9. ALCANCE O ÁREAS DE APLICACIÓN .....	14
10. POLÍTICAS Y/O NORMAS .....	15
11. RESPONSABILIDADES.....	16
12. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS.....	21
12.1. Matriz del Procedimiento para la Recepción de Denuncias Presenciales .....	21
A. Diagrama de flujo de Procedimiento para la Recepción de Denuncias presenciales.....	23
12.2. Matriz del Procedimineto para la Recepción de Denuncias No Precenciales.....	25
A. Diagrama de flujo de Procedimiento para la Recepción de Denuncias No Presenciales .....	26
12.3. Matriz de Procedimiento de Derivación de Denuncia a Delegaciones Regionales.....	27
A. Diagrama de Flujo de Procedimiento de Derivacion de Denuncia a Delegaciones Regionales .....	28
12.4. Matriz de Procedimiento para Ingreso y egreso del NNA al Área Lúdica.....	29
A. Diagrama de flujo de Procedimiento para Ingreso del NNA al Área Lúdica.....	30
13. ANEXOS .....	31
13.1. Modelo de Denuncia .....	31
13.2. Modelo de Formulario de Ingreso del NNA al Área Lúdica.....	32



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE RECEPCIÓN Y ANÁLISIS DE DENUNCIAS

DE USO INTERNO

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

### 1. LISTA DE DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL

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

NÚM.	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	Dirección de Procuraduría de la Niñez y la Adolescencia	Jefe 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	09/10/2019	Jefe Procuraduría de Menores

### 3. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Normas y Procedimientos, da a conocer los procedimientos técnicos y administrativos que se realizan dentro del Área de Recepción y Análisis de Denuncias de la Dirección de Procuraduría de la Niñez y la Adolescencia de la Procuraduría General de la Nación con el fin de sistematizar los procedimientos para futuras consultas e inducciones del personal que labora en dicha área o para personal de nuevo ingreso.



	<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE RECEPCIÓN Y ANÁLISIS DE DENUNCIAS</b>	<b>DE USO INTERNO</b>
---	--	-----------------------

#### 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:

- **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.
- **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.
- **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.

**Adulto:** Toda persona mayor de dieciocho años de edad.

**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.

**Anónima (o):** Persona que no revela su identidad.



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE RECEPCIÓN Y ANÁLISIS DE DENUNCIAS

DE USO INTERNO

4 DE 18 HOJAS



**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.

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

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

**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 en base a los medios de prueba y notificará lo resuelto.

**Carencia material:** La falta o ausencia de recursos materiales de los padres o de la familia. Sin embargo, según la Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia, no constituye motivo suficiente para la pérdida o la suspensión de la patria potestad.

**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.

**Citación:** Entrega de un documento identificado con el nombre de la institución, donde hace referencia a la fecha, hora, lugar y persona con quien debe presentarse la persona a quien se dirige, para solventar la situación legal de un niño, niña o adolescente.

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

**Conducta:** Distingue el desarrollo de funciones mentales con relación al desempeño sociocultural de una persona.

**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.

**Consideración primordial:** Significa que el interés superior del niño no puede estar al mismo nivel que las demás consideraciones. Requiere un proceso de valoración de los efectos de determinada decisión sobre cada niño, niña o adolescente en particular.

**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.

**Cuidador, cuidadora:** Término que se utiliza para referirse a la persona encargada de cuidar a un niño, niña o adolescente cuando no se tiene ningún parentesco.

**Delegación:** Identifica a cada una de las sedes de la Procuraduría General de la Nación ubicadas a lo largo del territorio nacional.

**Denuncia:** Es el acto de comunicar, por escrito u oralmente, a la Procuraduría General de la Nación acerca de la comisión de un delito de acción pública.

**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.

**Desarrollo:** Término que identifica la evolución progresiva tanto física como mental del niño, niña o adolescente.

**Descuidos o trato negligente:** Término que se refiere a la situación cuando el(los) encargado(s) del cuidado de los niños, niñas y adolescentes, no satisfacen las necesidades básicas para su crecimiento integral.

**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.

**Dignidad:** Valor que tiene toda persona que le da el derecho de ser protegido y respetado, como ser individual y social, contra todo trato inhumano, violento, aterrorizador, humillante o constrictivo.

**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 semiestructurada 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, investigación o derecho) que operan en conjunto, para verificar el procedimiento a llevarse a cabo que permita restituir los derechos vulnerados de un niño, niña o adolescente.

**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.

**Expediente:** Folder que agrupa toda la papelería generada en la gestión de un caso.

**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 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.

**Integral:** Término que se utiliza para integrar todas las áreas de desarrollo de un niño, niña o adolescente.

**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.

**Interés de la familia:** Hace énfasis a las acciones encaminadas para favorecer la unidad e integridad del núcleo familiar.

**Interés de la niñez:** Se refiere al interés superior del niño, hace referencia a la garantía que se aplicará en toda decisión relacionada a la niñez.

**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.

**Líneas de investigación:** Son los lineamientos establecidos por el Profesional para la indagación de los hechos denunciados a favor de los NNA, con el fin de esclarecerlos y determinar el estado emocional y físico de los niños, niñas y adolescentes.

**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.

**Maltrato y agravios:** Calificativos utilizados para identificar que existe negligencia, crueldad, opresión, discriminación, marginación, explotación o violencia hacia un NNA.

**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.



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE RECEPCIÓN Y ANÁLISIS DE DENUNCIAS

DE USO INTERNO

6 DE 18  
PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN  
HOJA  
GUATEMALA, C.A.

**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.

**No discriminación:** Principio utilizado para indicar que toda persona víctima se considerará, en cualquier fase del procedimiento, sea penal o de protección especial, como víctima, sin diferencia de sexo, edad, género, religión, etnia o cualquier otra condición.

**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.

**Proceso Ordinario:** Es el proceso de medidas de protección mediante el cual, se determina que existe la amenaza a un Derecho Humano de un niño, niña y adolescente, el cual no es necesario presentarlo inmediatamente ante el Juzgado de Niñez y Adolescencia competente.

**Proceso Urgente:** Es el proceso de medidas de protección, mediante el cual se determina que es urgente y necesario que se decreten medidas de protección a favor del niño, niña o adolescente. Se buscará un recurso familiar u otra alternativa de acogimiento en caso de no existir una persona que quede a cargo del cuidado y protección del NNA.

**Progenitor, progenitora:** Término para referirse al padre y madre biológicos del niño, niña o adolescente.

**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.

**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.



**Relato:** Es la transcripción de hechos que surge a través de las preguntas planteadas en la entrevista y se caracteriza por ser espontáneo y permitir la accesibilidad a la subjetividad de la persona.

**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.

**Riesgo:** Acciones y/o situaciones que amenazan la integridad de un NNA.

**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.

**Sistema de Gestión para la Atención de la Niñez y la Adolescencia:** Es el conjunto de procedimientos orientados a atender el despacho de asuntos de la Dirección de Procuraduría de la Niñez y la Adolescencia de forma eficiente y eficaz. Está integrado por protocolos, lineamientos y manuales de actuación, así como, de un sistema informático que permita mejorar los controles internos de la gestión.

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

**Tutor (a):** Persona responsable o representante legal del niño, niña y adolescente que no se encuentre bajo la patria potestad.

**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 introducirse 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

1	<b>AAI/PNA</b>	Área de Atención Interinstitucional
2	<b>AC/PNA</b>	Área de Constatación
3	<b>AP/PNA</b>	Área Penal
4	<b>APJ/PNA</b>	Área de Protección Judicial
5	<b>ARAD/PNA</b>	Área de Recepción y Análisis de Denuncias
6	<b>AK/PNA</b>	Unidad Operativa de la Coordinadora Nacional del Sistema de Alerta Alba-Keneth
7	<b>ACH</b>	Audiencia de Conocimiento de los Hechos
8	<b>AJ</b>	Auxiliar Jurídico
9	<b>AMC</b>	Audiencia de Medida Cautelar
10	<b>CNA</b>	Consejo Nacional de Adopciones
11	<b>CPRG</b>	Constitución Política de la República de Guatemala
12	<b>DENI</b>	Denuncias de Niñez
13	<b>DPI</b>	Documento Personal de Identificación
14	<b>EM</b>	Equipo Multidisciplinario
15	<b>HAP</b>	Hogar de Abrigo y Protección
16	<b>INACIF</b>	Instituto Nacional de ciencias Forenses
17	<b>LPINA</b>	Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia
18	<b>LGTBI</b>	Lesbianas, Gay, Transexuales, Bisexuales, e Intersexuales
19	<b>MINEDUC</b>	Ministerio de Educación
20	<b>MINEX</b>	Ministerio de Relaciones Exteriores
21	<b>MNP</b>	Manual de Normas y Procedimientos
22	<b>MPS</b>	Ministerios de Protección Social
23	<b>NNA</b>	Niño(s), Niña(s) y Adolescente(s)

	<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE RECEPCIÓN Y ANÁLISIS DE DENUNCIAS</b>	<b>DE USO INTERNO</b>
--	--	-----------------------

24	<b>OJ</b>	Organismo Judicial
25	<b>PDH</b>	Procuraduría de Derechos Humanos
26	<b>PGN</b>	Procuraduría General de la Nación
27	<b>PMP</b>	Proceso de Medidas de Protección
28	<b>PNA</b>	Dirección de Procuraduría de la Niñez y Adolescencia
29	<b>PNC</b>	Policía Nacional Civil
30	<b>RENAP</b>	Registro Nacional de Personas
31	<b>RENAS</b>	Registro Nacional de Agresores Sexuales
32	<b>RF</b>	Recurso Familiar
33	<b>SBS</b>	Secretaría de Bienestar Social
34	<b>SG</b>	Secretaría General
35	<b>SVET</b>	Secretaría de la Violencia Sexual y Trata de Personas
36	<b>TSE</b>	Tribunal Supremo Electoral
37	<b>VTP</b>	Víctima de Trata de Personas
38	<b>VVS</b>	Víctima de Violencia Sexual

## 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>

ENTIDAD	DOCUMENTO
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 del Área de Recepción y Análisis de Denuncias 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 Recepción y Análisis de Denuncias.
3. Servir de herramienta de consulta e inducción al personal del Área de Recepción y Análisis de Denuncias 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 Recepción y Análisis de Denuncias de la Dirección de la Procuraduría de la Niñez y la Adolescencia de esta Institución.

Las políticas, normas, procedimientos y demás aspectos referidos en el presente manual, se aplican al Área de Recepción y Análisis de Denuncias 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 lo 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 Recepción y Análisis de Denuncias, revisado por el jefe de la Procuraduría de Menores de la Dirección de Procuraduría de la Niñez y la Adolescencia; 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, 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 éstas estén reguladas en el presente manual.
- b. Las políticas, normas, procedimientos, criterios y demás aspectos referidos en el presente manual deben ser aplicadas por el personal del Área de Recepción y Análisis de Denuncias de la Dirección de la Procuraduría de la Niñez y la Adolescencia de la Procuraduría General de la Nación 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.



## 10. POLÍTICAS Y/O 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 (Análisis):

1. Atender consultas y asesorar profesional y legalmente a las instituciones y organismos del Estado en materia de niñez y adolescencia amenazada o vulnerada en sus Derechos Humanos fundamentales.
2. 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.
3. Verificar que los casos sean diligenciados y se hagan las asignaciones a cada equipo para la comprobación de los hechos denunciados, y establecer si existe una amenaza o vulneración de derechos.

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

4. Procurar y derivar las denuncias con los Profesionales de las otras Áreas de la PNA.
5. Verificar que se lleve una base actualizada de las denuncias que se reciben en ARAD.
6. Solicitar datos estadísticos a los profesionales de cada equipo multidisciplinario.
7. Procurar y manejar los expedientes de los casos que se tramiten dentro del ARAD a favor de niños niñas y adolescentes.
8. Participar en procesos de formación como expositor o como participante en materia de protección de la niñez y adolescencia en las instancias que sean requeridas para el cumplimiento de los objetivos planteados.
9. Asistencia a capacitaciones, talleres, mesas técnicas, seminarios y otros enfocados en la Protección de la Niñez y la Adolescencia.
10. Todas aquellas que surjan por la necesidad del servicio que preste.

**Profesional:**

1. Atender consultas y asesorar profesional y legalmente a los usuarios en materia de niñez y adolescencia.
2. Ejercer la representación legal de los niños, niñas y adolescentes que carecen de ella.
3. Evacuar audiencias y comparecer a las que sean necesarias, en defensa de los intereses de niños, niñas y adolescentes.
4. Analizar y manejar los expedientes que se tramiten dentro del Área a favor de niños, niñas y adolescentes.
5. Determinar las líneas de investigación de las denuncias presentadas en el área.
6. Apoyar en la defensa y representación de los intereses de la niñez y adolescencia que ha sido amenazada o vulnerada en sus Derechos Humanos Fundamentales.
7. Realizar las solicitudes y oficios de derivación a las Delegaciones de la Procuraduría General de la Nación, así como, de respuesta a otras solicitudes.
8. Elaborar los informes que le sean solicitados con relación a las denuncias que se encuentran a su cargo.
9. Requerir y verificar que se archiven correctamente las actas sucintas, audios o cualquier documento de soporte que permita verificar la existencia de un acuerdo, plan de protección, medida de protección, resoluciones administrativas, resoluciones judiciales y otros.
10. Rendir los informes que le sean requeridos por el jefe inmediato o superior.

11. Asistencia a capacitaciones, talleres, mesas técnicas, seminarios y otros enfocados en la protección de la niñez y la adolescencia.
12. Todas aquellas que surjan por la necesidad del servicio que preste.

**Auxiliar Jurídico:**

1. Tomar la denuncia que se interponga a favor del niño, niña o adolescente en donde se manifiesta la vulneración o violación de sus Derechos Humanos y que los mismos carezcan de representación legal.
2. Realizar la preparación y procurar la tramitación de los expedientes de las denuncias que se tramiten en el ARAD de la PNA.
3. Registrar y llevar una base de datos actualizada de las denuncias que se tramiten en el ARAD de la PNA.
4. Auxiliar al profesional en la realización de solicitudes y oficios de derivación de las Delegaciones de la PGN, así como, los oficios de respuesta a otras solicitudes.
5. Realizar las estadísticas de las denuncias que se tramitan en el ARAD de la PNA.
6. Dar acompañamiento a las diligencias que requieran su presencia, custodia u observación profesional.
7. Elaborar los informes que le sean solicitados con relación a las denuncias que se encuentran a su cargo.
8. Asistencia a capacitaciones, talleres, mesas técnicas, seminarios y otros enfocados en la Protección de la Niñez y la Adolescencia.
9. Todas aquellas que surjan por la necesidad del servicio que preste.

**Psicólogo:**

1. Atender consultas en cuanto a la atención psicológica.
2. Realizar entrevistas iniciales de evaluación y/o orientación psicológica.
3. Realizar estudios de comportamiento a las personas, para determinar si constituyen un riesgo o amenaza a los derechos de los niños, niñas y/o adolescentes a favor de quienes han interpuesto una denuncia.
4. Realizar estudios de comportamiento a las personas, para determinar si constituyen un Recurso Familiar Idóneo para el cuidado y protección de los NNA a favor de quienes han interpuesto una denuncia.

11 DE 18 HOJAS  
SECRETARÍA GENERAL  
QUATEMALA, C.A.



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE RECEPCIÓN Y ANÁLISIS DE DENUNCIAS

DE USO INTERNO

5. 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.
6. Dar acompañamiento a las diligencias que requieran su presencia, custodia u observación profesional.
7. Asistencia a capacitaciones, talleres, mesas técnicas, seminarios y otros enfocados en la Protección de la Niñez y la Adolescencia.
8. Realizar rescates de los niños, niñas y/o adolescentes que durante la investigación preliminar se determine se encuentren en riesgo.
9. Brindar atención en crisis a NNA víctimas, antes o después de ser entrevistados, en cualquier diligencia administrativa o cuando sea necesario.
10. Utilizar instrumentos de forma adecuada en la evaluación, para determinar con exactitud el estado emocional del NNA
11. Elaborar los informes que le sean solicitados con relación a las denuncias que se encuentran a su cargo.
12. Y todas aquellas que surjan por la necesidad del servicio que se preste.

**Profesional en Trabajo Social**

1. Realizar visita domiciliar, entrevista y estudio socioeconómico al posible recurso familiar para la constatación del contexto bio-psico-social.
2. Realizar entrevistas iniciales de evaluación y/o orientación socioeconómica.
3. Prestar asistencia social en denuncias que le sean asignadas.
4. Diligenciar y dar seguimiento directo con instituciones de protección social que puedan brindar los servicios a las necesidades de cada NNA y su familia.
5. Tener un mapeo actualizado de los servicios de prevención, protección y asistencia social de carácter público y privado, con identificación de los contactos, tipo de servicios, costos, requisitos y otros datos de funcionamiento que sirvan, que permitan la gestión administrativa de protección o restitución de derechos de niños, niñas y adolescentes amenazados o vulnerados.
6. Realizar constataciones y verificaciones de los casos que le sean asignados.
7. Redactar y presentar los informes de los estudios realizados dentro de la investigación preliminar de la denuncia.
8. Dar acompañamiento a las diligencias que requieran su presencia, custodia u observación profesional.



9. Realizar rescates de los niños, niñas y/o adolescentes que durante la investigación preliminar se determine que se encuentren en riesgo.
10. Asistencia a capacitaciones, talleres, mesas técnicas, seminarios y otros enfocados en la Protección de la Niñez y la Adolescencia.
11. Elaborar los informes que le sean solicitados con relación a las denuncias que se encuentran a su cargo.
12. Y todas aquellas que surjan por la necesidad del servicio que se preste.

**Técnico Investigador:**

1. Realizar la investigación preliminar de las denuncias que se tramitan y que le fueron asignadas, para la determinación de amenaza o vulneración de los Derechos Humanos de los NNA.
2. Realizar la investigación con fuentes colaterales a efecto de determinar si los hechos denunciados son verídicos o falsos.
3. Realizar la investigación necesaria con la finalidad de ubicar un Recurso Familiar Idóneo para el cuidado y protección de los NNA a quienes se les iniciará un proceso judicial de Medidas de Protección.
4. Redactar y presentar los informes de los estudios realizados dentro de la investigación preliminar de las denuncias.
5. Dar acompañamiento a las diligencias que requieran su presencia, custodia u observación profesional.
6. Elaborar los informes que le sean solicitados con relación a las denuncias que se encuentran a su cargo.
7. Asistencia a capacitaciones, talleres, mesas técnicas, seminarios y otros enfocados en la Protección de la Niñez y la Adolescencia.
8. Y todas aquellas que surjan por la necesidad del servicio que se preste.

**Técnico  
(Área Lúdica)**

1. Velar por el cuidado físico y emocional de los NNA que se encuentren a su cargo.
2. Planificar y realizar actividades lúdicas con fines educativos con NNA que se encuentren en la institución los cuales respondan a los dominios cognitivos psicomotriz y afectivos, tomando en cuenta su edad, necesidades e intereses.
3. Decorar las instalaciones adecuadamente y controlar la limpieza y el orden de las mismas.
4. Realizar los informes pedagógicos que se soliciten.
5. Llevar un registro de cuantos NNA son atendidos en el área lúdica.
6. Velar por suplir las necesidades básicas de los NNA's que se encuentren a su cargo.
7. Proporcionar información requerida por sus superiores jerárquicos.
8. Elaborar los informes que le sean solicitados y coadyuvar en cualquier diligencia requerida.
9. Todas aquellas que surjan por la necesidad del servicio que se preste.

**12. DE PROCEDIMIENTOS**

**12.1 Matriz del Procedimiento para la Recepción de Denuncias presenciales:**

Para llevar a cabo el procedimiento para la recepción de denuncias con apersonamiento en la Institución, se deberá realizar lo siguiente:

Núm.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	Auxiliar Jurídico	Recibe, verifica a las personas involucradas. ¿Quiénes están presentes en el momento de la toma de la denuncia? a) El denunciante y NNA, inicia procedimiento para ingreso y egreso del NNA al área lúdica. <sup>1</sup> b) Solamente el denunciante, se toma la denuncia.  Nota: inicia en el Procedimiento para la Recepción de Denuncias y la Ejecución de las mismas del Manual del AC.
2	Auxiliar Jurídico	Redacta la denuncia, asigna un número de correlativo interno y registra en la base de datos.
3	Auxiliar Jurídico	Verifica dirección donde vive el NNA a favor de quien se coloca la denuncia, ¿Corresponde la jurisdicción? a) No, inicia Procedimiento de derivación de denuncias a Delegaciones Regionales. <b>Fin del Proceso.</b> b) Sí, trasladada.
4	Profesional	Recibe, analiza y determina, ¿Compete de acuerdo a la materia?

		<p>a) No, asesora. <b>Fin del procedimiento.</b></p> <p>b) Sí, establece los posibles derechos amenazados o vulnerados y traslada la denuncia.</p> <p><b>Nota:</b> Asesora cuando los casos son improcedentes, es decir que no correspondan en materia de niñez y adolescencia. Art. 56 del Reglamento de la Procuraduría de la Niñez y Adolescencia.</p>
5	Psicólogo	Recibe, realiza evaluación psicológica de atención primaria a las partes <sup>2</sup> , informa resultado de la evaluación, elabora informe y traslada.
6	Profesional	<p>Recibe información y determina,</p> <p>¿Existen derechos amenazados o violados?</p> <p>a) No, elabora oficio o razón de cierre de caso<sup>3</sup>.</p> <p>b) Sí, se verifica el nivel de riesgo en que se encuentra el NNA.<sup>4</sup> <b>Fin del Procedimiento.</b></p>
7	Profesional	Notifica a las personas acciones a realizar, realiza razón de cierre y traslada expediente
8	Auxiliar Jurídico	Recibe expediente <sup>5</sup> , Registra acciones en la base de datos y archiva expediente.
		<b>Fin del procedimiento.</b>
<p><b>Observaciones:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cuando se presenta un NNA a presentar denuncia a su favor, solo se le toman datos y envía al área lúdica para que espere a que sea atendido por un psicólogo, no podrá ser abordado por ningún otro profesional, solo en casos muy excepcionales podrá ser abordado por un Trabajador Social.</li> <li>2. Los NNA se llevan a área lúdica, mientras se evalúan a los adultos, cuando el psicólogo iniciara evaluación del NNA solicita al encargado del Área lúdica que lo lleve a la oficina.</li> <li>3. Cuando no existe amenaza o violación de derechos, con base en la evaluación psicológica.</li> <li>4. El profesional en base a los informes establece el nivel de riesgo: <b>Elevado:</b> caso urgente (rojo), solicita informes al Psicólogo y se traslada el caso al Juzgado competente inmediatamente, inicia Procedimiento para la actuación en audiencias de medidas cautelares en el proceso de medidas de protección (Casos Urgentes), contenido en el Manual contenido en el Manual del APJ; <b>Moderado:</b> caso ordinario (azul), se trasladan informes al Juzgado competente para iniciar proceso de medidas de protección por medio de Secretaría General, para que el Juzgado cite a las personas e inicia Procedimiento para la actuación en audiencias de Conocimiento de los Hechos en el proceso de medidas de protección (Casos Ordinarios), contenido en el Manual del APJ; o <b>Leve:</b> realizan plan y se traslada el caso al Área de Atención Interinstitucional para el monitoreo de la medida de protección por vía administrativa e inicia Proceso de Seguimiento de Planes de Protección contenido en el Manual de AAI.</li> <li>5. De existir un posible acto delictivo en contra del NNA traslada copia de informes al Área Penal de la PNA, para que presenten la denuncia correspondiente ante el MP.</li> </ol>		

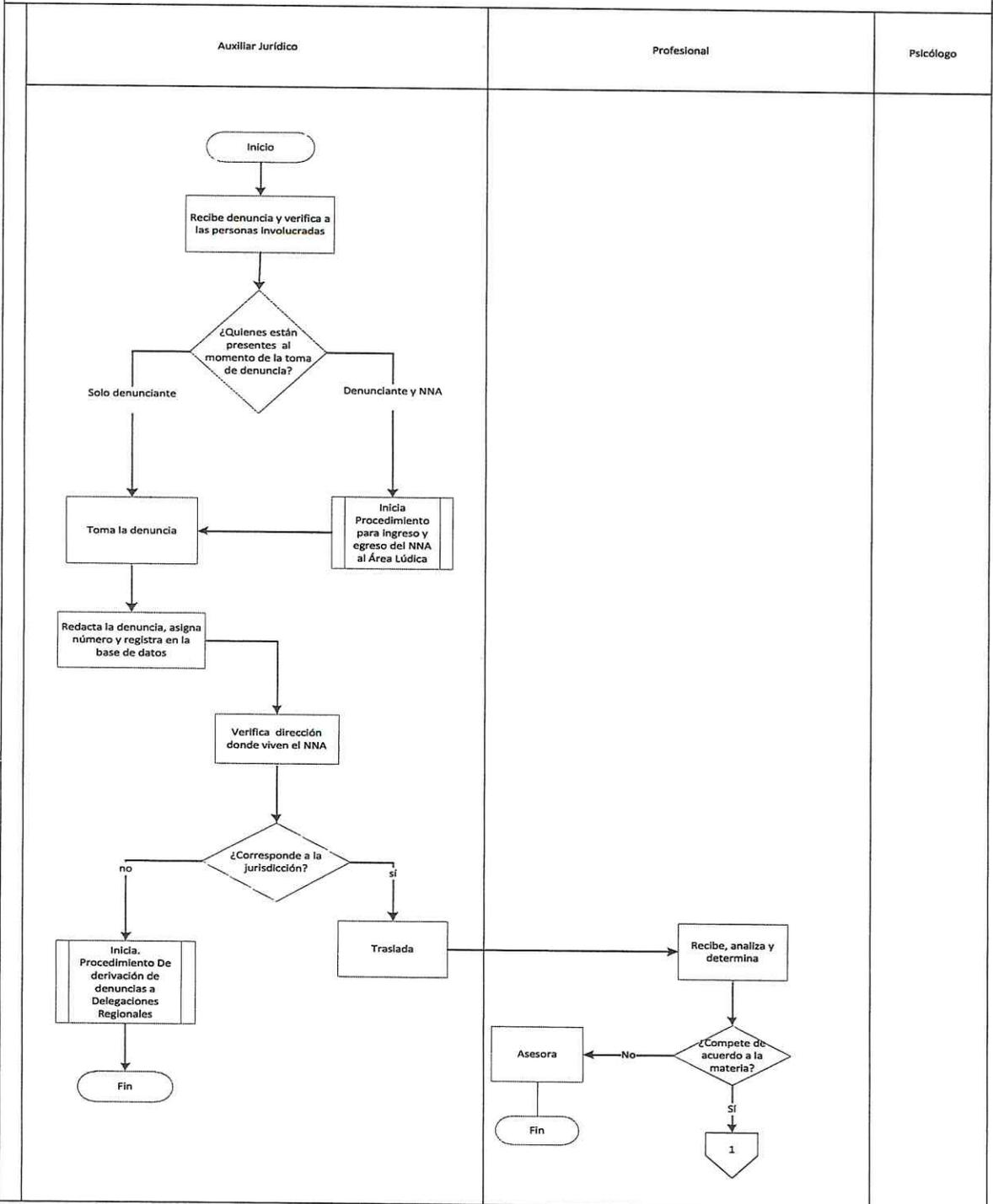
**A. Diagrama de flujo de Procedimiento para la Recepción de Denuncias presenciales:**

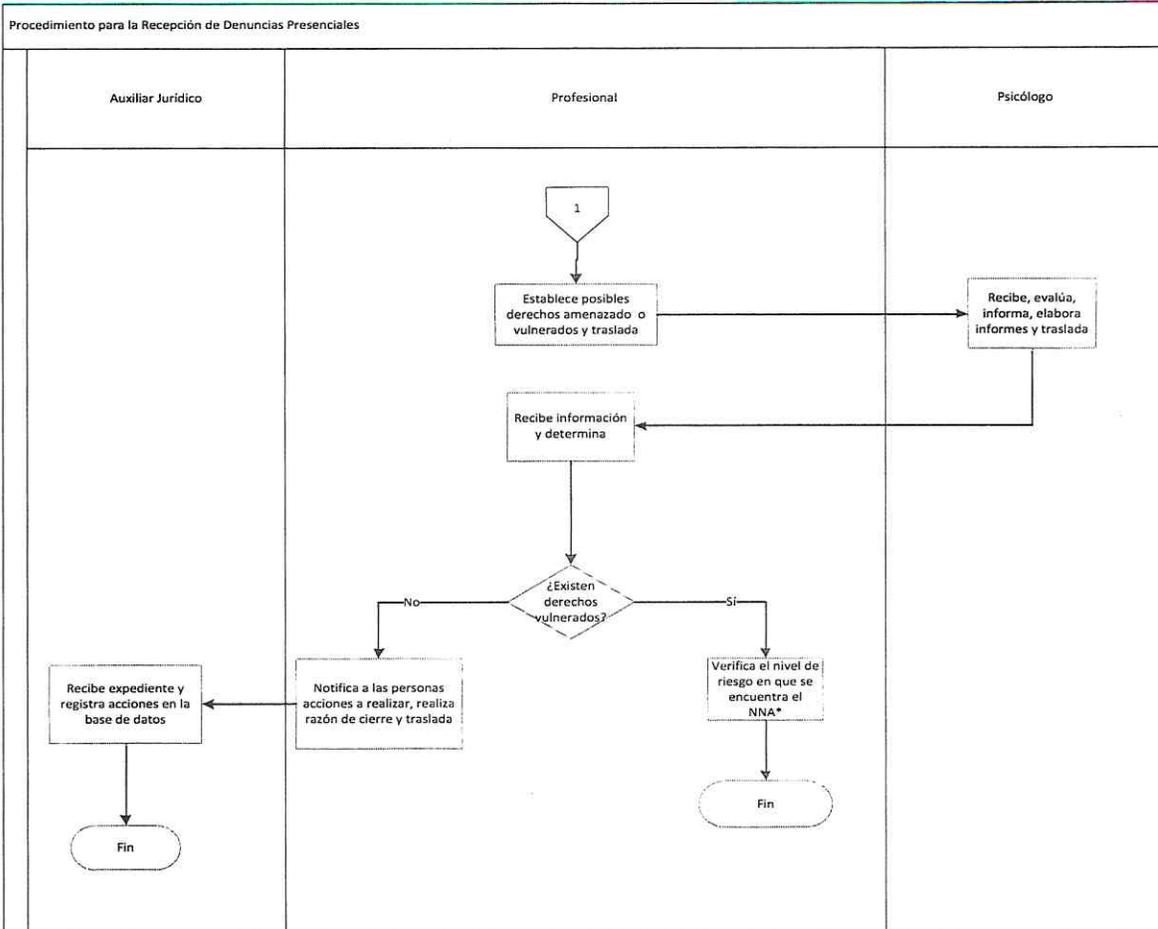


MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE RECEPCIÓN Y ANÁLISIS DE DENUNCIAS

DE USO INTERNO

Procedimiento para la Recepción de Denuncias Presenciales





\* El profesional en base a los informes establece el nivel de riesgo: **Elevado**: caso urgente (rojo), solicita informes al Psicólogo y se traslada el caso al Juzgado competente inmediatamente, inicia Procedimiento para la actuación en audiencias de medidas cautelares en el proceso de medidas de protección (Casos Urgentes), contenido en el Manual del APJ; **Moderado**: caso ordinario (azul), se trasladan informes al Juzgado competente para iniciar proceso de medidas de protección por medio de Secretaría General, para que el Juzgado cite a las personas e inicia Procedimiento para la actuación en audiencias de Conocimiento de los Hechos en el proceso de medidas de protección (Casos Ordinarios), contenido en el Manual del APJ; o **Leve**: realizan plan y se traslada el caso al Área de Atención Interinstitucional para el monitoreo de la medida de protección por vía administrativa e inicia Proceso de Seguimiento de Planes de Protección contenido en el Manual de AAI.

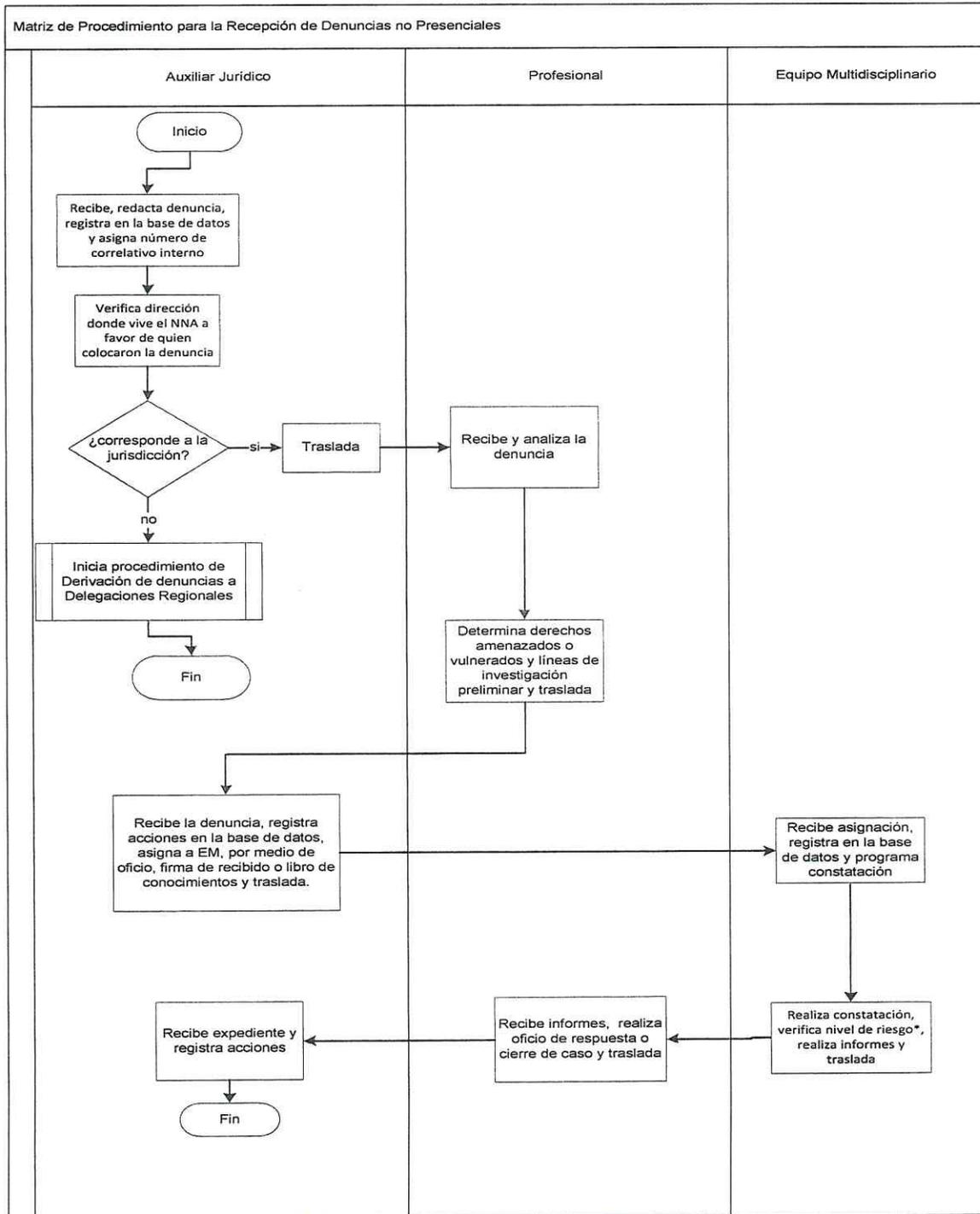
12.2 Matriz de Procedimiento para la Recepción de Denuncias No presenciales.

Núm.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	Auxiliar Jurídico	Recibe y redacta denuncia <sup>1</sup> , registra en la base de datos y asigna un número de correlativo interno.
2	Auxiliar Jurídico	Verifica dirección donde viven el NNA a favor de quien colocaron la denuncia. ¿Corresponde a la jurisdicción? a) No, inicia Procedimiento de derivación de denuncias a Delegaciones Regionales. <b>Fin del Procedimiento.</b> b) Sí, traslada.
3	Profesional	Recibe, analiza y determina los posibles derechos amenazados o violados y establece líneas de investigación preliminar y traslada.
4	Auxiliar Jurídico	Recibe la denuncia y registra acciones en la base de datos y asigna a equipo EM, por medio de oficio, firma de recibido o libro de conocimientos.
5	Equipo Multidisciplinario	Recibe asignación, registra en la base de datos y programa constatación.  Nota: El equipo multidisciplinario del área cuenta con profesional, auxiliar jurídico, psicólogo, trabajador social e investigador, sin embargo al momento de realizar constatación solo es efectuada por el psicólogo, trabajador social e investigador.
6	Equipo Multidisciplinario	Realizan constatación para la investigación preliminar <sup>2</sup> y verifica nivel de riesgo <sup>3</sup> , realizan informes y trasladan.
7	Profesional	Recibe informe y realiza oficio de respuesta o cierre de caso y traslada.
8	Auxiliar Jurídico	Recibe expediente <sup>4</sup> , Registra acciones en la base de datos y archiva expediente.
		Fin del procedimiento.

**Observaciones;**

- Al recibir la denuncia coloca sello con fecha y hora en que recibió la denuncia y su rúbrica (MP, PDH, Centros de Salud, por medio de correo, Centros Educativos, PNC, Hospitales, Redes sociales y Otras instituciones).
- Si al realizar la constatación no encuentran al NNA, dependiendo del caso, pueden dejar citación para que se presenten a la sede.
- Al realizar la investigación preliminar y determinar que existe riesgo elevado, caso urgente (rojo), el EM realiza rescate y presentan al NNA ante Juzgado competente junto con el recurso familiar de ser necesario e inicia Procedimiento para la actuación en audiencias de medidas cautelares en el proceso de medidas de protección (Casos Urgentes). Contenido en el Manual del APJ; si el nivel de riesgo es Moderado, caso ordinario (azul), el EM realiza informes y se trasladan al Juzgado competente, para iniciar proceso de medidas de protección, por medio de Secretaría General, para que el Juzgado cite a las personas e inicia Procedimiento para la actuación en audiencias de Conocimiento de los Hechos en el proceso de medidas de protección (Casos Ordinarios). contenido en el Manual del APJ; si es leve, realizan plan y se traslada el caso al Área de Atención Interinstitucional para el monitorio de la medida de protección por vía administrativa e inicia Proceso de Seguimiento de Planes de Protección contenido en el Manual de AAI, y de no existir riesgo (nulo) en base a los informes el área jurídica realiza cierre de caso.
- De existir un posible acto delictivo en contra del NNA traslada copia de informes al Área Penal Niñez, para que presenten la denuncia correspondiente ante el MP.

**A. Diagrama de flujo de Procedimiento para la Recepción de Denuncias No Presenciales.**



15 DE 18 HOJAS  
 SECRETARÍA GENERAL  
 17 DE ABRIL 2019

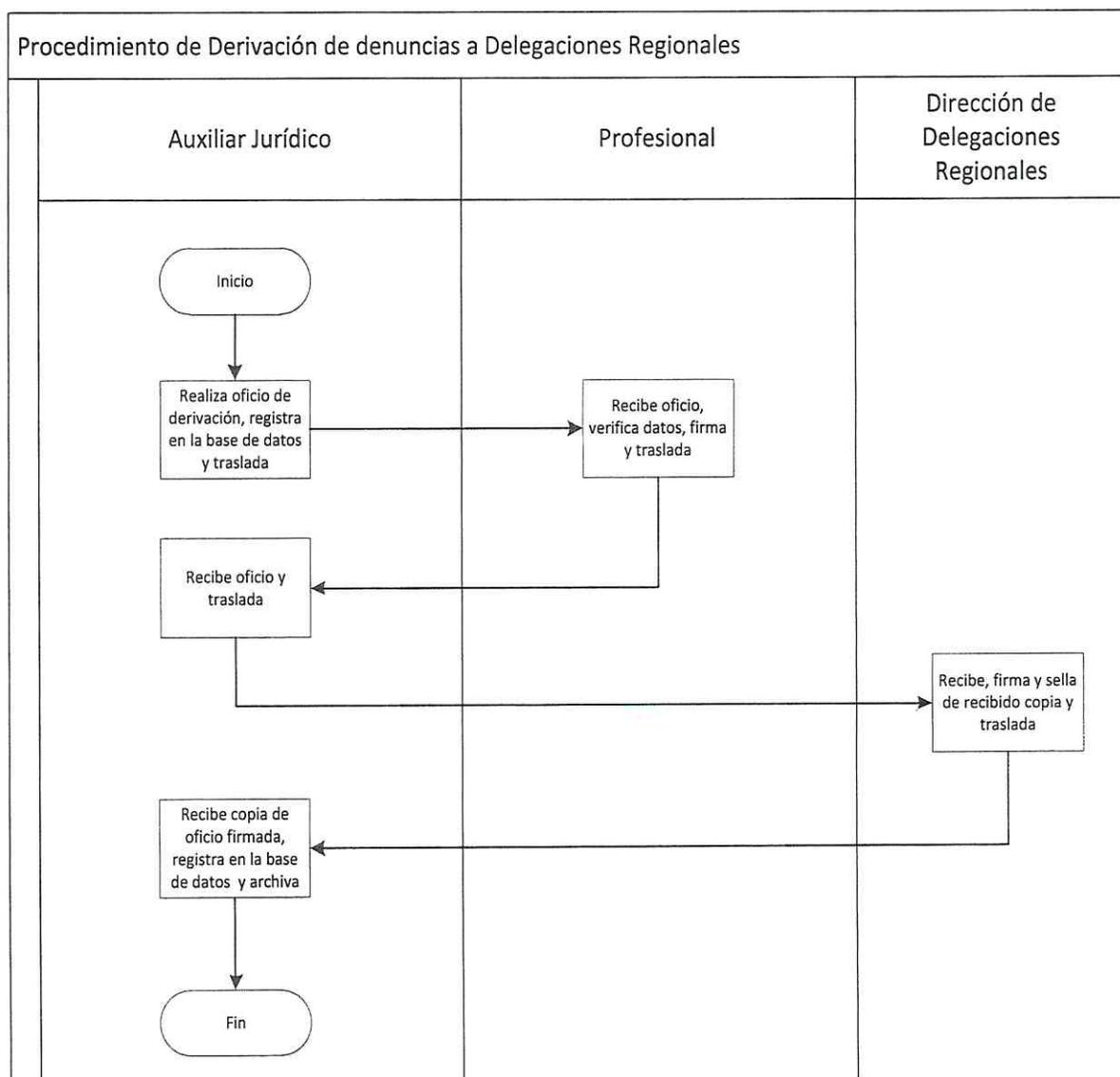
	<p align="center"><b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE RECEPCIÓN Y ANÁLISIS DE DENUNCIAS</b></p>	<p align="center"><b>DE USO INTERNO</b></p>
---	--	---

**12.3 Matriz de Procedimiento de Derivación de Denuncias a Delegaciones Regionales**

Núm.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	Auxiliar Jurídico	Realiza oficio de derivación, registra en la base de datos y traslada.
2	Profesional	Recibe oficio, verifica datos, firma y traslada.
3	Auxiliar Jurídico	Recibe oficio y traslada.
4	Dirección de Delegaciones Regionales	Recibe, firma y sella de recibido una copia y traslada copia.
5	Auxiliar Jurídico	Recibe copia de oficio firmada, registra en la base de datos y archiva.
		<b>Fin del procedimiento.</b>



**A. Diagrama de flujo Procedimiento de Derivación de Denuncias a Delegaciones Regionales**



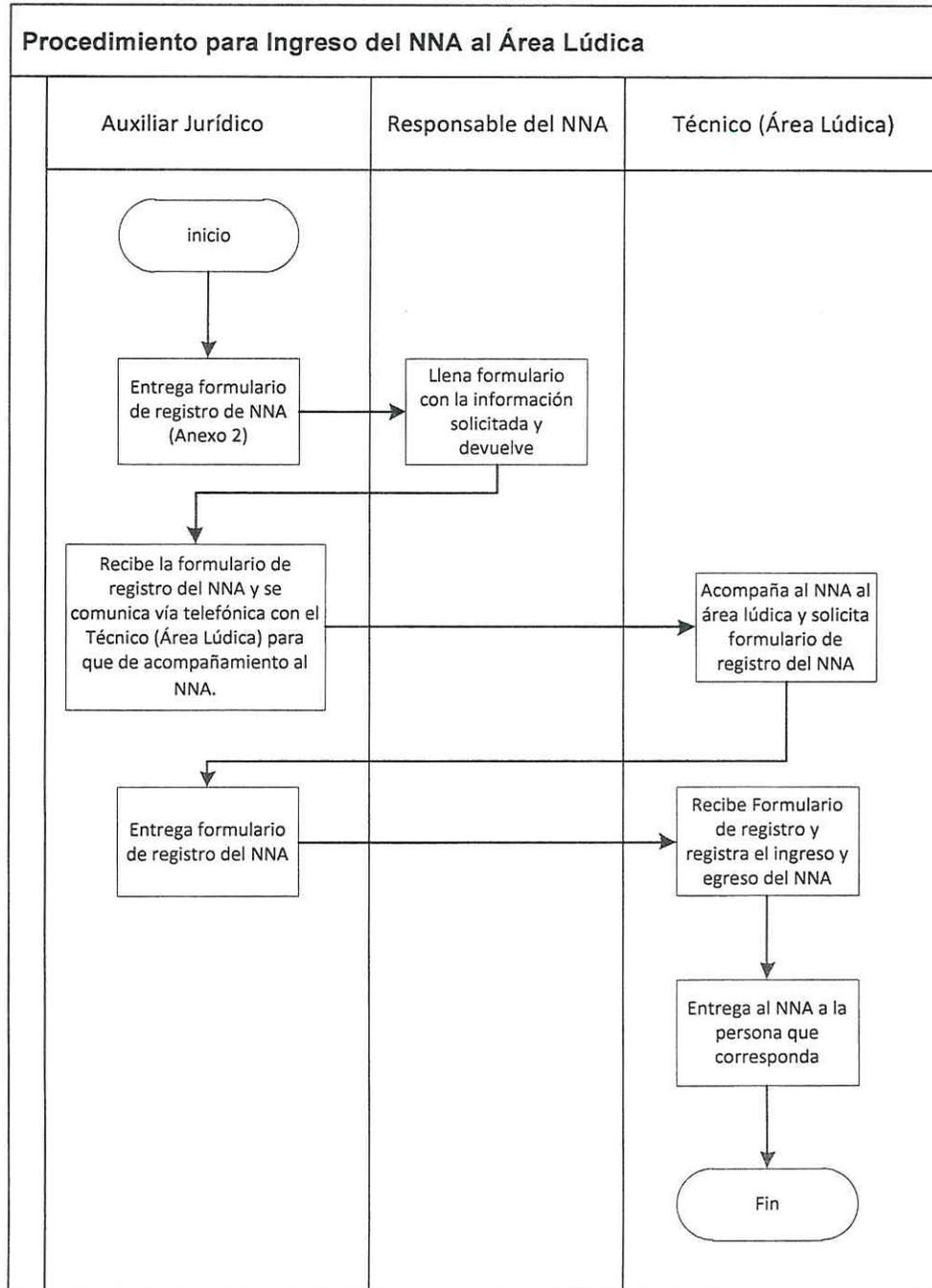
12.4 Matriz de Procedimiento para Ingreso y egreso del NNA al Área Lúdica

Núm.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	Auxiliar Jurídico	Entrega formulario de registro del NNA (Anexo 2) a la persona responsable de este.
2	Responsable del NNA	Llena el formulario de registro con la información solicitada y devuelve.
3	Auxiliar Jurídico	Recibe el formulario de registro del NNA y se comunica vía telefónica con el Técnico (Área Lúdica) para que de acompañamiento al NNA.
4	Técnico (Área Lúdica)	Acompaña al NNA al área lúdica y solicita el formulario de registro del NNA.
5	Auxiliar Jurídico	Entrega formulario de registro del NNA.
6	Técnico (Área Lúdica)	Recibe formulario de registro del NNA y registra el ingreso y egreso del NNA en el Área Lúdica. <sup>1</sup>
7	Técnico (Área Lúdica)	Entrega al NNA a la persona que corresponda. <sup>2</sup>
		Fin del procedimiento.

**Observaciones:**

1. Debe registrar el ingreso y egreso de cada NNA en un libro o documento Excel, así mismo debe archivar las boletas que le son entregadas por el Auxiliar Jurídico con la información del NNA.
2. Cuando el proceso de denuncia termina, al profesional del área lúdica, se le indica para que el NNA se entregado a la persona responsable, (cuando no exista derechos vulnerados o existe pero se iniciará proceso de protección como caso ordinario) o a Profesionales de PGN (cuando existan derechos vulnerados y nivel de riesgo elevado)

A. Diagrama de flujo de Procedimiento para Ingreso y Egreso del NNA al Área Lúdica





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE RECEPCIÓN Y ANÁLISIS DE DENUNCIAS

DE USO INTERNO

17 DE ABRIL 2019  
SECRETARÍA GENERAL  
GUATEMALA, C.A.

13. ANEXOS

13.1. Anexo 1: Modelo de Denuncia



Forma de ingreso de denuncia: apersonamiento

No. de denuncia: \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

Lugar de la denuncia: \_\_\_\_\_

Fecha y hora de la denuncia: \_\_\_\_\_

**FORMULARIO DE DENUNCIA  
PROCURADURÍA DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA**

**DATOS DEL DENUNCIANTE**

Nombre: \_\_\_\_\_ DPI: \_\_\_\_\_  
Teléfonos: \_\_\_\_\_ Dirección: \_\_\_\_\_  
Municipio-Departamento: \_\_\_\_\_ Parentesco: \_\_\_\_\_ tío materno  
Observaciones: \_\_\_\_\_

**DATOS DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES**

Nombre del NNA: \_\_\_\_\_  
Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ Nacionalidad: \_\_\_\_\_  
Etnia: \_\_\_\_\_ Idioma: \_\_\_\_\_ /vive con el agresor: \_\_\_\_\_  
Municipio-Departamento: \_\_\_\_\_ Dirección actual: \_\_\_\_\_

Nombre del NNA: \_\_\_\_\_  
Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: femenino Nacionalidad: \_\_\_\_\_  
Etnia: \_\_\_\_\_ Idioma: \_\_\_\_\_ Vive con el agresor: \_\_\_\_\_  
Municipio-Departamento: \_\_\_\_\_ Dirección actual: \_\_\_\_\_

Nombre del NNA: \_\_\_\_\_  
Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ Nacionalidad: \_\_\_\_\_  
Etnia: \_\_\_\_\_ Idioma: \_\_\_\_\_ Vive con el agresor: \_\_\_\_\_  
Municipio-Departamento: \_\_\_\_\_ Dirección actual: \_\_\_\_\_  
Observaciones: \_\_\_\_\_

**DATOS DEL PRESUNTO AGRESOR**

Nombre: \_\_\_\_\_ Tel: \_\_\_\_\_  
Sexo: \_\_\_\_\_ Parentesco: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_  
Municipio-Departamento: \_\_\_\_\_ Dirección: \_\_\_\_\_  
Observaciones: tel. 41782375, Trabaja en el Renap de la Roosevelt

**RELATO DEL HECHO**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**MOTIVOS QUE PROMUEVEN LA DENUNCIA (posibles derechos vulnerados)**

derecho a la integridad en su modalidad de maltrato psicológico, estabilidad familiar

Nombre del denunciante: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

Profesional de Procuraduría  
encargado de denuncia: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

Responsable de toma de denuncia: \_\_\_\_\_

Lugar, fecha y hora de finalizada la denuncia: \_\_\_\_\_



**13.2. Anexo 2: Formulario de registro de NNA**



Previo a Ingresar a los niños, niñas y/o adolescentes al Área Lúdica de la Procuraduría de la Niñez y Adolescencia de la Procuraduría General de la Nación.

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



La persona responsable deberá llenar la información Solicitada

Nombre del adulto que los acompaña: \_\_\_\_\_ Hora de llegada: \_\_\_\_\_

Parentesco (marque con una X): Padre \_\_\_\_\_ madre \_\_\_\_\_ abuelo/a \_\_\_\_\_ tío/a \_\_\_\_\_ hermano/a \_\_\_\_\_

Otro (Quien): \_\_\_\_\_ No. de Caso: \_\_\_\_\_

No.	Nombre y apellidos del NNA	Edad	Hora en que comió la última vez	Padece de alguna enfermedad		Toma algún medicamento. Anotar el nombre		Observaciones: Embarazo, golpes u otros	
				Si	No				

Profesional que atendió: \_\_\_\_\_