



1 DE 19 HOJAS



**ACUERDO 34-2020**  
Guatemala 17 de febrero de 2020.

**EL PROCURADOR GENERAL DE LA NACIÓN**

**CONSIDERANDO:**

Que de conformidad con el artículo 252 de la Constitución Política de la República de Guatemala, el Decreto 512 del Congreso de la República de Guatemala y sus reformas, el Procurador General de la Nación ejerce la representación del Estado de Guatemala.

**CONSIDERANDO:**

Que el Decreto 512 del Congreso de la República de Guatemala y sus respectivas reformas, establece que el Procurador General de la Nación, como máxima autoridad debe promover las gestiones necesarias, así como los parámetros y lineamientos de trabajo que sean necesarios para el correcto funcionamiento de la Institución.

**CONSIDERANDO:**

Que la Procuraduría General de la Nación, no cuenta con una herramienta que presente en forma ordenada y sistemática las normas y procedimientos del Área de Constatación de la Dirección de Procuraduría de la Niñez y la Adolescencia, la cual es indispensable para el desarrollo de sus funciones.

**CONSIDERANDO**

Que la Dirección de Procuraduría de la Niñez y la Adolescencia, a través de Área de Constatación, ha elaborado un manual de normas y procedimientos que formaliza y agiliza los trámites recurrentes a realizar y que servirá de herramienta de consulta e inducción para el personal que presta sus servicios en dicha área, el cual para adquirir plena validez y obligatoriedad de aplicación, debe ser aprobado por la Autoridad Superior de la Procuraduría General de la Nación.

**POR TANTO:**

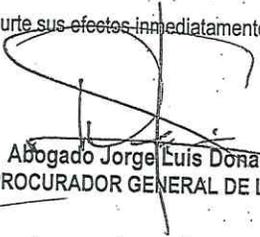
Con fundamento en el Artículo 252 de la Constitución Política de la República de Guatemala; y en uso de las facultades que le confieren los artículos: 1, 2, 13, 14 del Decreto 512 y sus reformas; 1, 2, 4 del Decreto 119-96 ambos los decretos del Congreso de la República de Guatemala; Acuerdo Gubernativo 25 de la Presidencia de la República de Guatemala de fecha 18 de mayo de 2018 y acta de toma de posesión 02-2018 de fecha 18 de mayo de 2018; numeral 1.10 de las Normas Generales de Control Interno Gubernamental, de la Contraloría General de Cuentas.

**ACUERDA:**

Artículo 1. Aprobar el "Manual de Normas y Procedimientos del Área de Constatación de la Dirección de Procuraduría de la Niñez y la Adolescencia", el cual está compuesto de 18 folios, mismos que forman parte del presente Acuerdo, los que se numeran y sellan.

Artículo 2. El presente Acuerdo surte sus efectos inmediatamente, Notifíquese.



  
Abogado Jorge Luis Donado Vivar  
PROCURADOR GENERAL DE LA NACIÓN



  
Licenciado José Rolando Muralles Díaz  
SECRETARIO GENERAL





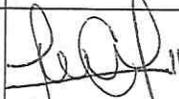
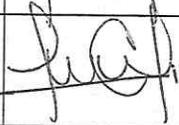
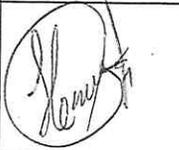


 Procuraduría General de la Nación	<b>PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN</b> <b>GUATEMALA, C.A.</b>	<b>DE USO INTERNO</b>
--	--	-----------------------

<b>VIGENCIA:</b> ENERO 2020	<b>CÓDIGO:</b> PGN/AC/PNA-MNP-01-2020	<b>VERSIÓN:</b> Elaboración <b>FECHA:</b> 09/01/2020	<b>PÁGINA:</b> 1 de 35
--------------------------------	--	---	---------------------------

**ALCANCE: DIRECCIÓN DE PROCURADURÍA DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA DE LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN**

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE CONSTATAción DE LA DIRECCIÓN DE PROCURADURÍA DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA**

ETAPAS	NOMBRE Y CARGO	FIRMA	FECHA
<b>ELABORACIÓN:</b>	Lcda. Alicia Susana Castillo López Profesional (Constatación)		03/01/2020
<b>DISEÑO Y ESTRUCTURA:</b>	Lcda. Alicia Susana Castillo López Profesional (Constatación)		06/01/2020
<b>REVISIÓN TÉCNICA:</b>	Lcda. Marisela Etelevina Leonardo Marroquín Profesional de Planificación		07/01/2020
<b>REVISIÓN TÉCNICA:</b>	Lcda. M.A. Annygret Vásquez Montenegro Directora de Planificación		08/01/2020
<b>REVISIÓN DE LA JEFATURA</b>	Lic. Harold Augusto Flores Valenzuela Jefe Procuraduría de Menores		09/01/2020
<b>APROBADO POR:</b>	Abogado Jorge Luis Donado Vivar Procurador General de la Nación		10/01/2020



ÍNDICE

1.	LISTA DE DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL .....	3
2.	REGISTRO O CONTROL DE REVISIONES .....	3
3.	INTRODUCCIÓN.....	3
4.	DEFINICIONES O CONCEPTOS .....	4
5.	BASE LEGAL .....	15
6.	OBJETIVO DEL MANUAL .....	16
7.	GENERALIDADES DEL MANUAL .....	17
8.	ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL .....	17
9.	ALCANCE O ÁREAS DE APLICACIÓN .....	17
10.	POLÍTICAS Y/O NORMAS .....	18
11.	RESPONSABILIDADES .....	19
12.	DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS .....	21
12.1	MATRIZ DE PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y EJECUCIÓN DE DENUNCIAS POR CUALQUIER MEDIO, A NIVEL INTERNO Y EXTERNO DE LA INSTITUCIÓN..	21
A.	MATRIZ DE PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y EJECUCIÓN DE DENUNCIAS POR CUALQUIER MEDIO, A NIVEL INTERNO Y EXTERNO DE LA INSTITUCIÓN..	23
12.2	MATRIZ DE PROCEDIMIENTO PARA LA EJECUCIÓN DE RESCATES DEL ÁREA DE CONSTATAción EN DÍA Y HORARIO HÁBIL .....	25
A.	PROCEDIMIENTO PARA LA EJECUCIÓN DE RESCATES DEL ÁREA DE CONSTATAción EN DÍA Y HORARIO HÁBIL.....	26
12.3	MATRIZ DE PROCEDIMIENTO PARA LA EJECUCIÓN DE RESCATES DEL ÁREA DE CONSTATAción EN DÍA Y HORARIO INHÁBIL .....	27
A.	PROCEDIMIENTO PARA LA EJECUCIÓN DE RESCATES DEL ÁREA DE CONSTATAción EN DÍA Y HORARIO INHÁBIL .....	28
13.	ANEXOS .....	30



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL  
ÁREA DE CONSTATACIÓN

DE USO  
INTERNO



### 1. LISTA DE DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL

El Manual de Normas y Procedimientos del Área de Constatación de la Dirección de la Procuraduría de la Niñez y 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 la Unidad 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	09/01/2020	Jefe Procuraduría de Menores

### 3. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Normas y Procedimientos, da a conocer los lineamientos y procedimientos a utilizar en el Área de Constatación de la Dirección de Procuraduría de la Niñez y la Adolescencia, desde la recepción de la solicitud de la denuncia hasta la ejecución de la misma, con el fin de sistematizar dichos procedimientos para futuras consultas e inducción de las personas que laboran en dicha área o para el personal de nuevo ingreso.

VERSIÓN: ELABORACIÓN  
FECHA: 09/01/2020

PÁGINA 3 DE 35

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

#### 4. DEFINICIONES O CONCEPTOS

Quando 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.

**Acta administrativa:** Se refiere al documento que se elabora para hacer constar la restitución de una niña, niño o adolescente migrantes no acompañados a sus progenitores, familiares o hacer constar la repatriación y entrega administrativa a la autoridad central homologa de la Procuraduría General de la Nación del país donde sea originario el niño, niña o adolescente, velando siempre por el interés superior.

**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.

**Adopción:** Cuando una persona toma como hijo propio al hijo biológico de otra persona.

**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 este con su familia. Tiene como objetivo primordial la restitución del derecho a una familia y el desarrollo integral del niño.

**Adoptante:** Es la persona que, por medio de los procedimientos legales, adopta una persona hijo de otra, con la finalidad de otorgarle todos los derechos y beneficios que nuestra Constitución Política otorga a los hijos biológicos.



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL  
ÁREA DE CONSTATAción

DE USO  
INTERNO



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

**Agresión emocional:** Cualquier acto cometido por un adulto que afecte el 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 173bis Código Penal)

**Agresor:** Termina 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.

**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.

**Autoridad Central:** La Procuraduría General de la Nación, a través de la Dirección de Procuraduría de la Niñez y la Adolescencia es la Autoridad Central de Guatemala en materia de Sustracción Internacional de Menores, de acuerdo al Convenio de la Haya sobre Aspectos Civiles de la Sustracción Internacional de Menores. Ejercerá su mandato por medio del Área de Niñez y Adolescencia Migrante y Sustracción Internacional.

**Carencia materia:** La falta o ausencia de recursos materiales de los padres o de la familia. Sin embargo, según la ley de protección integral, 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.

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

**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.

**Cónsul:** Es un cargo que recibe un funcionario o titular de un consulado por parte del Estado de su nacionalidad, para ejercer una función consular en el extranjero.

**Consulado:** Es la representación de la administración pública de un país en otro distinto, en donde sirve a los ciudadanos del país que representa.

**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.

**Deportación:** Acto del Estado en el ejercicio de su soberanía, mediante el cual envía a un extranjero fuera de su territorio, a su país de origen, después de rechazar su admisión o de habersele terminado el permiso de permanecer en dicho Estado.

**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.

**Desalojo:** Acompañamiento que da la profesional a requerimiento del Ministerio Público cuando existe una orden judicial para retirar un grupo de personas de un inmueble donde se encuentren niños, niñas y adolescentes en riesgo.

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



5 19



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL  
ÁREA DE CONSTATAción

DE USO  
INTERNO



**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.

**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.

**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, aterrador, 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 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, 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.

**Estado o país de origen:** Estado o país del cual una persona es nacional o, en caso de la persona apátrida, Estado o país de residencia habitual. También se refiere a aquellos territorios que, por diversos factores económicos, sociales, políticos, culturales y ambientales, favorecen para que sus poblaciones experimenten procesos de movilidad humana y se desplacen fuera de las fronteras para buscar en otro país mejores oportunidades de trabajo y salarios.

**Estatus Migratorio:** Situación migratoria en la que se encuentra un migrante, de conformidad con la normativa interna del Estado de acogida o receptor el cual puede ser regular o irregular.

**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 o 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.

**Homologo:** Se refiere a la Institución que ejerce las mismas funciones o trabajo similar a la Procuraduría General de la Nación, en cualquier otro país.

**Identidad:** Identifica la nacionalidad, el nombre, conocer a sus padres y ser cuidados por ellos, así como, las expresiones culturales y el idioma de los niños, niñas y adolescentes.

**Informe de baja:** Es el informe que el profesional en psicología realiza cuando la persona (adulto, niño, niña o adolescente) a quien tenía que entrevistar o evaluar no se presentó o no se le pudo ubicar.

**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.



6 DE 19 2020



	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE CONSTATAción	DE USO INTERNO
--	---	-------------------



**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.

**Localización:** Identifica las acciones para ubicar a las personas, con el fin de facilitar la reunificación familiar.

**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.

VERSIÓN: ELABORACIÓN FECHA: 09/01/2020	PÁGINA 9 DE 35
---	----------------

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

**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.

**Migración internacional o externa:** Movimientos de personas que dejan su país de origen o en el que tienen residencia habitual, para establecerse temporal o permanente en otro país distinto al suyo. Estas personas para ello han debido atravesar una frontera.

**Migración irregular:** Desplazamiento que conlleva el ingreso a un país diferente sin la documentación adecuada. Este término se aplica a los migrantes que infringen las normas de admisión del país receptor o cualquier otra persona para ingresar o permanecer en él.

**Migración laboral:** Proceso migratorio individual o colectivo, de carácter económico, motivado por la búsqueda de oportunidades de empleo. Esta definición es indistinta si la naturaleza de la migración es temporal o permanente o sobre cuál es la situación legal en el país receptor de las personas que realizaron el desplazamiento y si las razones que la motivaron son económicas, sociales, políticas o de otra índole.

**Migración regional:** Es el movimiento de un determinado espacio territorial delimitado por factores fronterizos, económicos y culturales similares, como sucede en los movimientos de población en Centroamérica.

**Migración regular:** Acción que realiza el extranjero que ingresa y permanece en otro Estado, cumpliendo con todos los requisitos legalmente establecidos por ese país.

**Migración:** Término para referirse al proceso de movilidad de una persona, entendiendo por ésta el movimiento voluntario o forzado que realiza una persona al desplazarse de un lugar distinto al que nació. Por migraciones se entiende el movimiento relativamente permanente de personas a una distancia significativa, que implica una residencia de por lo menos un año o tres meses.

**Migrante:** Término genérico que abarca tanto al emigrante como al inmigrante.

**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.

**Niñas Niños y Adolescentes no acompañados:** Son las niñas, niños y adolescentes separados, tanto de sus progenitores o de sus parientes, encontrándose en situación de desprotección al no estar bajo el resguardo y cuidado de un adulto que, por ley o costumbre, sea el responsable de ellos.



 Procuraduría General de la Nación	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE CONSTATAción	DE USO INTERNO
--	---	-------------------



**Niñas Niños y Adolescentes separados:** aquellos que se encuentran separados de ambos progenitores o de sus tutores legales o habituales, pero no necesariamente de otros parientes. Por tanto, puede encontrarse acompañados por otros miembros adultos de la familia.

**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.

**Orden de Repatriación:** Es la Resolución emitida por Juez competente en audiencia definitiva, en donde se ordena la repatriación de una niña, niño o adolescente migrante extranjero no acompañado, a su país de origen.

**Persona indocumentada o en situación irregular o no autorizada:** Personas que se encuentran en territorio de otro país y que no cumple con los requisitos administrativos que ese país exige acorde a su legislación en materia migratoria.

**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 Internacional:** Es la protección que ofrece un Estado a una persona extranjera debido a que sus derechos humanos se ven amenazados o vulnerados en su país de nacionalidad o de residencia habitual, y en el cual no pudo obtener la protección debida por no ser accesible, disponible o efectiva.

**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.

**Re vinculación Familiar:** Es el proceso a través del cual el niño, niña o adolescente desarrolla vínculos afectivos con otra persona ya sea par 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 macro instituciones 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.

**Refugiado:** persona que debido a fundados temores de ser perseguida por motivos de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a un determinado grupo social u opiniones políticas, se encuentre fuera del país de su nacionalidad y no pueda o -a causa de dichos temores- no quiera acogerse a la protección de su país; o que careciendo de nacionalidad y hallándose, a consecuencia de tales acontecimientos fuera del país donde antes tuviera su residencia habitual, no pueda o, a causa de dichos temores no quiera regresar a él. El término "refugiado(a)" es aplicable también a aquellas personas que han huido de sus países de origen porque su vida, seguridad o libertad han sido amenazadas por la violencia generalizada, la agresión extranjera, los conflictos internos, la violación masiva de los derechos humanos u otras circunstancias que hayan perturbado gravemente el orden público."

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

**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.

**Repatriación:** Hace referencia al derecho a la repatriación el cual se confiere a la persona a título individual y no a la autoridad que la retiene. Además, la repatriación, está sujeta a la obligación de la autoridad de liberar a las personas y a la obligación del país de origen de recibir sus propios nacionales.

**Repatriado:** Persona que ha retornado voluntariamente a su país de origen, en virtud de un proceso asistido por su país de origen y de destino.

**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.

**Resolución de repatriación:** Es la resolución emitida por la Subdirección de Control Migratorio del Instituto Guatemalteco de Migración, en cumplimiento de lo ordenado por Juez competente, referente a la repatriación de una niña, niño o adolescente migrante extranjero no acompañado. Esta resolución va acompañada de 4 juegos de cartas, consistentes en: 1. Carta dirigida al jefe de control migratorio de Guatemala del puesto fronterizo de salida. 2. Carta dirigida al jefe de control migratorio del puesto fronterizo del país de origen del NNA.

Estos juegos de cartas, se le entregará su carta respectiva a cada jefe de control migratorio y firma una que servirá de constancia a PGN y otra de constancia a la Autoridad Central, Homóloga de PGN del país receptor. Y un juego firmado por ambos jefes de control migratorio que deberá el Área de Niñez y Adolescencia Migrante y Sustracción Internacional, remitir a la Dirección General de Migración y al jefe de Control Migratorio.



8 DE 19 NOVA



 Procuraduría General de la Nación	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE CONSTATAción	DE USO INTERNO
--	---	-------------------



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

**Retorno:** Proceso ordenado y voluntario, que siguen las personas que regresan a su país de origen, mediando garantía del Estado de la protección de su vida e integridad personal y comunitaria.

**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.

**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 e 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.

**Sustracción Internacional:** Es cuando un NNA es trasladado ilícitamente a un país distinto del lugar de residencia habitual violando el derecho de custodia atribuido a una persona o a una institución o en aquellos casos en los que el padre o madre se haya trasladado con el menor para recibir en otro país e impida al otro progenitor que tenga atribuido el derecho de visita ejercitarlo.

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

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

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
ACRÓNIMOS PNA		
1	ACH	Audiencia de Conocimiento de los Hechos
2	ADEF	Audiencia Definitiva
3	AJ	Auxiliar Jurídico
4	AMC	Audiencia de Medida Cautelar
5	AVM	Audiencia de Verificación de la Medida
6	CNA	Consejo Nacional de Adopciones
7	CNRG	Casa Nuestras Raíces Guatemala
8	COCODE	Consejos Comunitarios de Desarrollo
9	CPRG	Constitución Política de la República de Guatemala
10	DENI	Denuncias de Niñez
11	DGM	Dirección General de Migración
12	DI	Desinstitucionalización
13	DIGRACOM	Dirección General de Asuntos Consulares y Migratorios



	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE CONSTATAción	DE USO INTERNO
--	---	-------------------



## 5. BASE LEGAL

### NACIONAL

ENTIDAD	DOCUMENTO
Asamblea Nacional Constituyente	✓ Constitución Política de la República de Guatemala.
Congreso de la República de Guatemala	✓ Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia. Decreto 27-2003. ✓ Código Penal. Decreto 17-73. ✓ Código Procesal Penal. Decreto 51-92. ✓ Ley Orgánica del Ministerio Público. Decreto 512. ✓ Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Intrafamiliar. Decreto 97-1996. ✓ Ley de Desarrollo Social. Decreto 42-2001. ✓ Ley de Acceso Universal y Equitativo de Servicios de Planificación Familiar y su integración en el Programa Nacional de Salud Reproductiva. Decreto 87-2005. ✓ Ley de Adopciones. Decreto 77-2007. ✓ Ley contra el Femicidio y otras formas de violencia contra la mujer. Decreto 22-2008. ✓ Ley contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas. Decreto 9-2009. ✓ Ley del Sistema de Alerta Alba Kenneth. Decreto 28-2010. ✓ Ley del Régimen Penitenciario. Decreto 33-2006.
Procuraduría General de la Nación	✓ Reglamento de la Dirección de Procuraduría de la Niñez y Adolescencia Acuerdo 56-2018. ✓ Acuerdo 026-2017, Reglamento Orgánico Interno ✓ Acuerdo 25-2017, Organigrama



### INTERNACIONAL

ENTIDAD	DOCUMENTO
Asamblea General de las Naciones Unidas	✓ Declaración Universal de los Derechos Humanos. ✓ Declaración de los Derechos del Niño (1959). ✓ Convención sobre los Derechos del Niño (1990). ✓ Conferencia internacional sobre Población y Desarrollo.

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

ENTIDAD	DOCUMENTO
<b>Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.</li> <li>✓ Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.</li> <li>✓ Convención sobre la Eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW).</li> </ul>
<b>Organización de los Estados Americanos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer "Convención de Belem do Pará".</li> </ul>
<b>Convenciones Internacionales</b>	<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 OIT, sobre las Peores Formas de Trabajo Infantil y la Acción Inmediata para su Eliminación.</li> <li>✓ Convención de Viena de Relaciones Consulares.</li> <li>✓ Convención sobre el Estatuto de los Refugiados.</li> <li>✓ Memorando de entendimiento entre los Gobiernos de los Estados Unidos Mexicanos, de la República de El Salvador, de la República de Guatemala, de la República de Honduras y de la República de Nicaragua, para la repatriación digna, ordenada, ágil y segura de nacionales centroamericanos migrantes vía terrestre.</li> </ul>

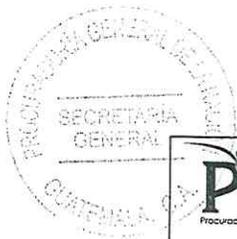
## 6. OBJETIVO DEL MANUAL

### 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 Constatación de la Dirección de Procuraduría de la Niñez y la Adolescencia, con la finalidad de formalizar y agilizar los trámites recurrentes.

### 6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1) Servir de herramienta orientadora al proporcionar la distribución de las actividades, así como, la forma de llevarlas a cabo.
- 2) Sistematizar la experiencia y conocimiento de los procesos.
- 3) Servir de herramienta de consulta e inducción al personal de la Dirección de Procuraduría de la Niñez y la Adolescencia de la Procuraduría General de la Nación.



10 DE 19 HOJAS



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE CONSTATACIÓN

DE USO  
INTERNO



### 7. GENERALIDADES DEL MANUAL

El presente Manual de Normas y Procedimientos, brinda una descripción de las normas, procesos y procedimientos del Área de Constatación de la Dirección de Procuraduría de la Niñez y la Adolescencia de la Procuraduría General de la Nación.

Las políticas, normas, procedimientos y demás aspectos referidos en el presente manual, se aplican al Área de Constatación la cual es responsabilidad de la Dirección de Procuraduría de la Niñez y la Adolescencia de la Procuraduría General de la Nación.

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 Procuraduría de Menores de la Procuraduría General de la Nación, 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 Constatación, revisado por el Jefe Procuraduría de Menores de la Procuraduría General de la Nación; 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 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 todos 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 aplicadas por el personal del Área de Constatación de la Dirección de 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.

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

## 10. POLÍTICAS Y/O NORMAS

- a. Lo establecido en el Reglamento de la Dirección de 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.
- b. 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 Dirección de Procuraduría de la Niñez y la Adolescencia.
- c. El interés superior de los niños, niñas y adolescentes es prioridad, por lo cual se deben adoptar las medidas necesarias para su cumplimiento efectivo.
- d. Cumplimiento de los principios y valores institucionales por parte del personal al brindar atención a los NNA atendidos en la Dirección de Procuraduría de la Niñez y la Adolescencia de la Procuraduría General de la Nación.
- e. 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.
- f. El profesional capacitado deberá brindar atención en crisis, a los NNA y adultos que lo ameriten en el ejercicio de su labor.
- g. Cuando algún miembro del personal de la PNA participe en una comisión en el interior del país deberá solicitar nombramiento del jefe inmediato.
- h. Al entrevistar y evaluar a personas analfabetas o con discapacidad, la información se proporcionará en forma oral, sencilla y comprensible.
- i. 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.
- j. Se podrán recibir denuncias realizadas por NNA sin acompañamiento de un adulto, quien será atendido directamente por un Psicólogo.
- k. 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", Acuerdo 195-2018 del 21 de junio de 2018.
- l. Apoyarse en los profesionales correspondientes de las áreas de la PNA para realizar consultas y considerar propuestas de rutas de acción a abordar.
- m. 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.
- n. Mantener las bases de datos, expedientes y demás registros actualizados.



 Procuraduría General de la Nación	<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE CONSTATACIÓN</b>	<b>DE USO INTERNO</b>
--	---	---------------------------



- o. 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.
- p. 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.
- q. En caso de recibir denuncias de tipo emergente las mismas se deben trasladar de manera inmediata al Juzgado competente.
- r. 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.
- s. 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.
- t. Todo NNA será llevado al área lúdica para que sea atendido y cuidado mientras se atiende a los progenitores o responsables.
- u. Se debe priorizar el cumplimiento de los plazos especificados en cada una de las asignaciones, acuerdos, compromisos, procesos y demás requerimientos correspondientes a cada una de las áreas.
- v. 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 (Constatación)

- 1) Defender y representar los intereses de la niñez y adolescencia que ha sido amenazada o vulnerada en sus derechos humanos fundamentales y que carece de representación legal.
- 2) Asignar la Constatación de los Niños, Niñas y Adolescentes presuntamente amenazados o vulnerados en sus derechos humanos fundamentales.
- 3) Coordinar el rescate de Niñas, Niños y Adolescentes que se encuentren en riesgo, por denuncias u orden Judicial.
- 4) Verificar la Evacuación de audiencias a prevención, con el fin de promover la restitución de los derechos vulnerados de Niñas, Niños y Adolescentes.

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

- 5) Coordinar el traslado de Niñas, Niños y Adolescentes a Hogares de Abrigo dentro y fuera de la República de Guatemala, mediante orden judicial.
- 6) 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.
- 7) Asistencia a capacitaciones, talleres, mesas técnicas, seminarios y otros enfocados en la protección de la Niñez y Adolescencia.
- 8) Velar por el respeto al interés superior del niño.
- 9) Y todas aquellas actividades que surjan por la necesidad del servicio que presta.

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

- 1) Recibir denuncias que se interpongan a favor de la Niñez y Adolescencia con derechos vulnerados.
- 2) Realizar la constatación de la denuncia interpuesta y de ser necesario proceder a realizar el rescate inmediato de los Niños, Niñas o Adolescentes.
- 3) Defender y representar los intereses de la niñez y adolescencia que ha sido amenazada o vulnerada en sus derechos humanos fundamentales y que carece de representación legal.
- 4) Evacuar audiencias a prevención, en defensa del interés superior del Niño, Niña o Adolescente con derechos vulnerados.
- 5) Redactar y presentar los informes de Constataciones y/o Rescates asignados.
- 6) Dar acompañamiento a las diligencias que requieran su presencia, custodia u observación personal.
- 7) Asistencia a capacitaciones, talleres, mesas técnicas, seminarios y otras actividades enfocadas en la protección de la Niñez y Adolescencia.
- 8) Velar por que se le restituyan los derechos al Niño, Niña o Adolescente.
- 9) Respetar el interés superior del Niño, Niña o Adolescente
- 10) Y todas aquellas actividades que surjan por la necesidad del servicio que presta.



 Procuraduría General de la Nación	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE CONSTATACIÓN	DE USO INTERNO
--	---	-------------------

## 12. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

### 12.1 MATRIZ DE PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y EJECUCIÓN DE DENUNCIAS POR CUALQUIER MEDIO, A NIVEL INTERNO Y EXTERNO DE LA INSTITUCIÓN.

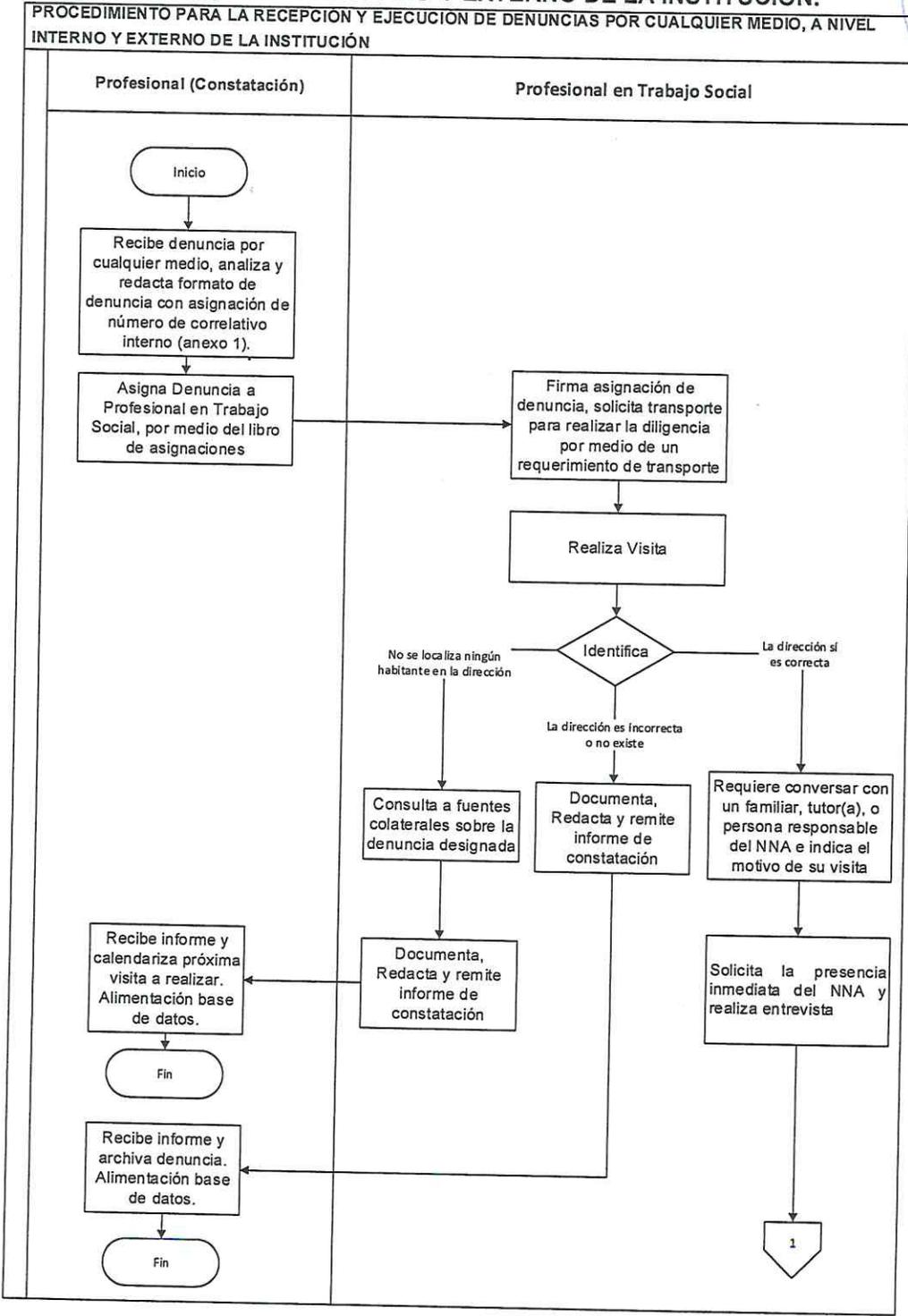


Núm.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	Profesional (Constatación)	Recibe denuncia por cualquier medio, analiza y redacta formato de denuncia con asignación de número de correlativo interno (anexo 1).
2	Profesional (Constatación)	Asigna denuncia a Profesional en Trabajo Social, por medio del libro de asignaciones para realizar la constatación correspondiente.
3	Profesional en Trabajo Social	Firma asignación de denuncia, solicita transporte para realizar la diligencia por medio de un requerimiento de transporte.
4	Profesional en Trabajo Social	Realiza visita, identifica si: a) La dirección consignada es incorrecta o inexistente. (continúa actividad 5). b) No se localiza ningún habitante en la dirección consignada. (continúa actividad 8). c) La dirección consignada es correcta. (continúa actividad 12).
5	Profesional en Trabajo Social	Documenta, redacta y remite informe a Profesional de Constatación.
6	Profesional (Constatación)	Recibe informe y se le da Cierre Administrativo a la denuncia.
7	Profesional (Constatación)	Alimenta la base de datos. <b>Fin del Procedimiento.</b>
8	Profesional en Trabajo Social	Consulta a fuentes colaterales sobre la denuncia designada.
9	Profesional en Trabajo Social	Documenta, redacta y remite informe a Profesional de Constatación.
10	Profesional (Constatación)	Recibe informe y calendariza próxima visita a realizar.
11	Profesional (Constatación)	Alimenta la base de datos. <b>Fin del Procedimiento.</b>
12	Profesional en Trabajo Social	Requiere conversar con un familiar, tutor(a), o persona responsable del NNA e indica el motivo de su visita.
13	Profesional en Trabajo Social	Solicita la presencia inmediata del NNA y realiza entrevista. <b>Nota:</b> Utiliza técnicas para el análisis de la situación. (Según edad y supuesto derecho vulnerado del NNA).

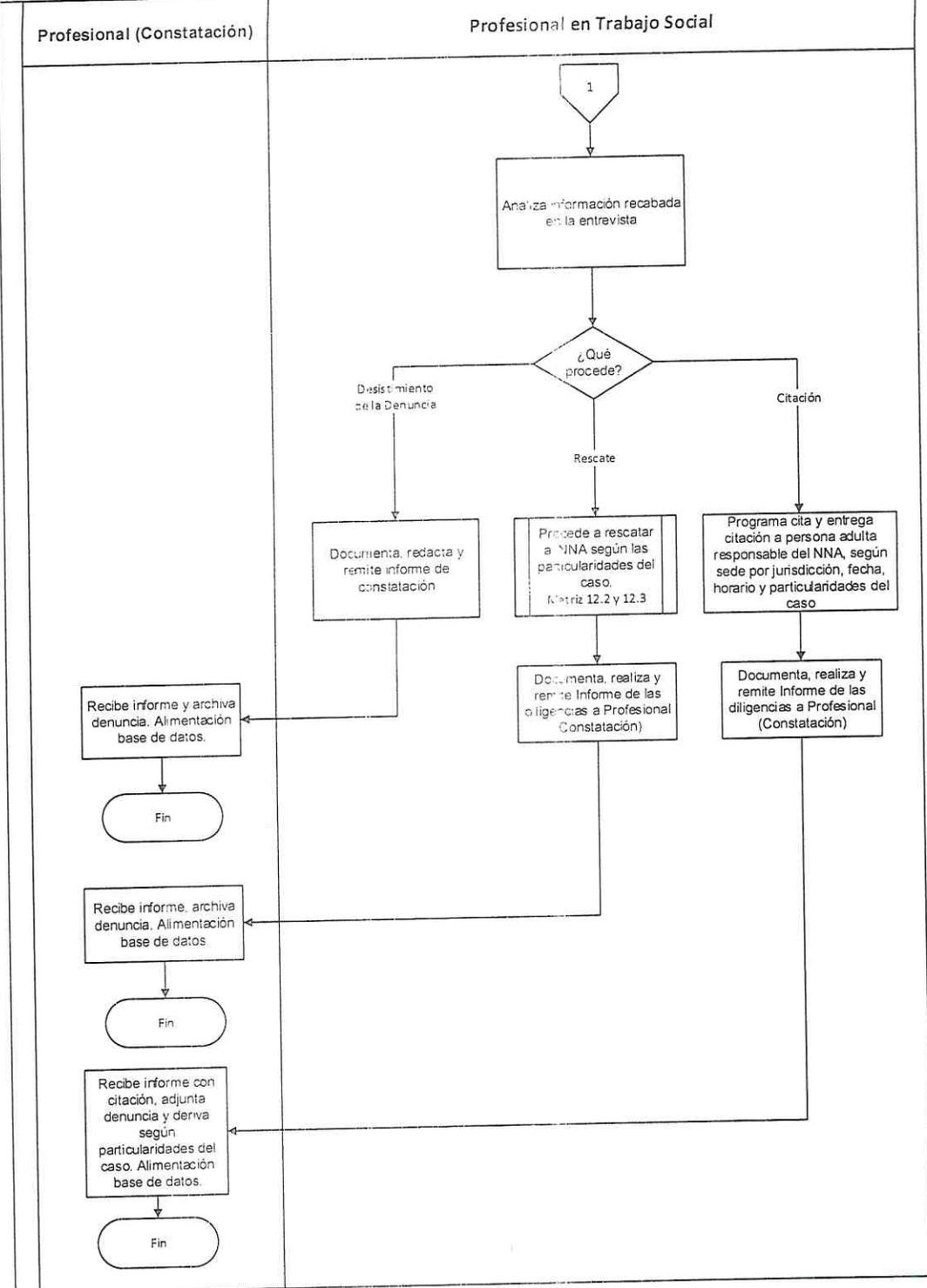
14	Profesional en Trabajo Social	Analiza la información recabada a través de la entrevista. ¿Qué procede? : a) Desistimiento de la denuncia. (continúa actividad 15). b) Citar. (continúa actividad 18). c) Rescatar. (continúa actividad 22).
15	Profesional en Trabajo Social	Documenta, redacta y remite informe a Profesional en Constatación.
16	Profesional (Constatación)	Recibe informe de constatación y se le da Cierre Administrativo a la denuncia.
17	Profesional (Constatación)	Alimenta la base de datos. Fin del Procedimiento.
18	Profesional en Trabajo Social	Programa cita y entrega citación a persona adulta responsable del NNA, según sede por jurisdicción, fecha y horario. (Anexo 3).
19	Profesional en Trabajo Social	Documenta y redacta informe de constatación, adjunta copia de citación entregada. Remite a Profesional de Constatación.
20	Profesional (Constatación)	Recibe informe con citación, adjunta denuncia y deriva a áreas de PNA según las particularidades del caso.  Nota: Inicia procedimiento para la recepción de denuncias presenciales del ARAD. Procedimiento actuación del profesional en audiencias de medida cautelar en el proceso de medias de protección casos urgentes. Inicia procedimiento seguimiento de planes de protección contenido en el manual de normas y procedimientos del AAI.
21	Profesional (Constatación)	Alimenta la base de datos. Fin del Procedimiento.
22	Profesional en Trabajo Social	Procede a rescatar al NNA según las particularidades del caso (vea matriz 12.2 y 12.3) Nota: el tipo de rescate a realizar depende de las condiciones del mismo.
23	Profesional en Trabajo Social	Documenta, realiza y remite informe de las diligencias a Profesional (Constatación)
24	Profesional (Constatación)	Recibe informe, archiva denuncia.
25	Profesional (Constatación)	Alimenta base de datos.
		Fin del procedimiento

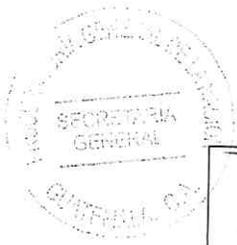


**A. MATRIZ DE PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y EJECUCIÓN DE DENUNCIAS POR CUALQUIER MEDIO, A NIVEL INTERNO Y EXTERNO DE LA INSTITUCIÓN.**



**PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y EJECUCIÓN DE DENUNCIAS POR CUALQUIER MEDIO, A NIVEL INTERNO Y EXTERNO DE LA INSTITUCIÓN**





14 de 19 hojas



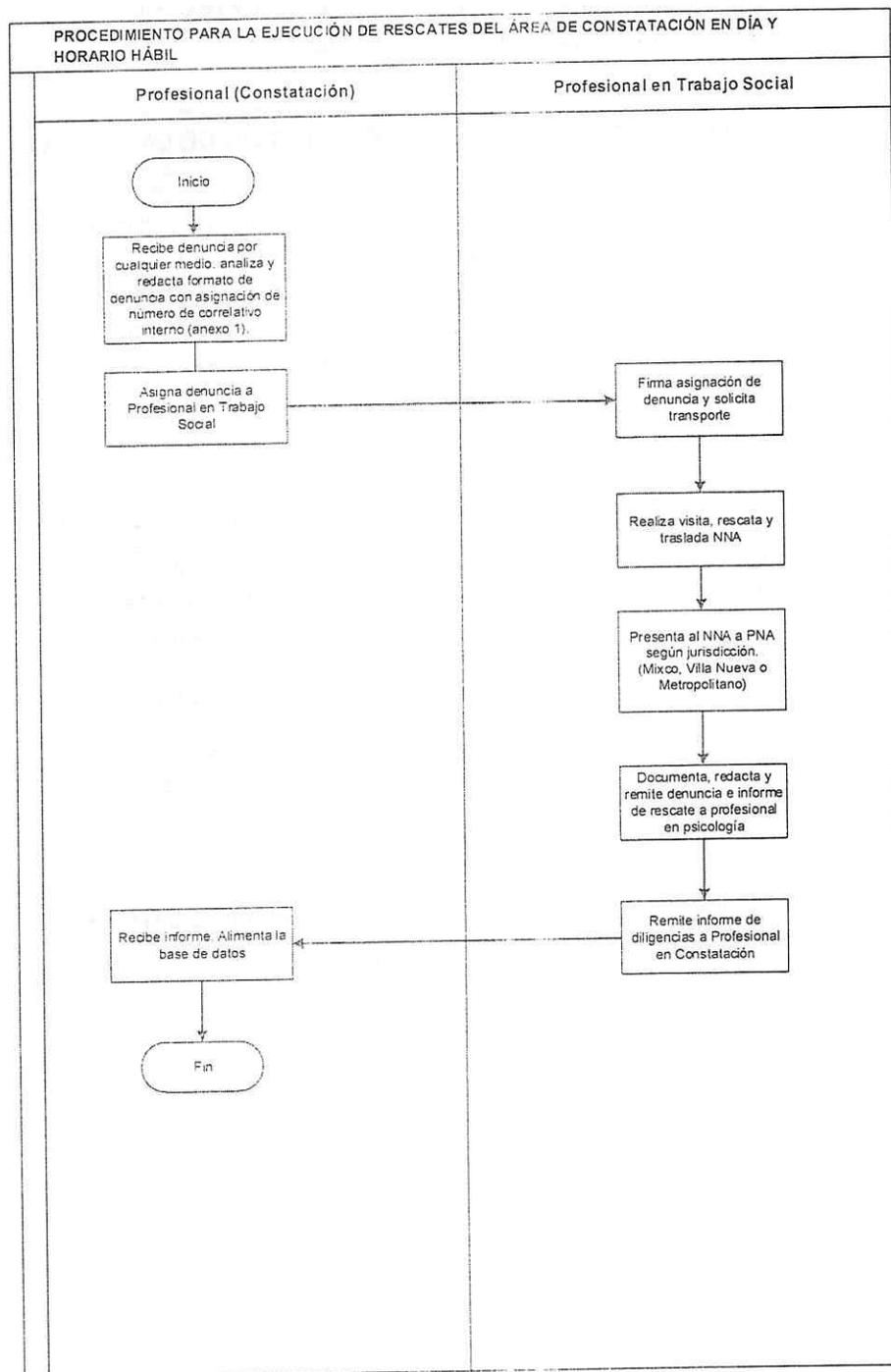
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE CONSTATAción	DE USO INTERNO
--	---	-------------------

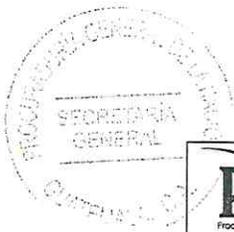


## 12.2 MATRIZ DE PROCEDIMIENTO PARA LA EJECUCIÓN DE RESCATES DEL ÁREA DE CONSTATAción EN DÍA Y HORARIO HÁBIL

Núm.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	Profesional (Constatación)	Recibe denuncia por cualquier medio, analiza y redacta formato de denuncia con asignación de número de correlativo interno (anexo 1).
2	Profesional (Constatación)	Asigna denuncia a Profesional en Trabajo Social por medio del libro de asignaciones para realizar la constatación correspondiente.
3	Profesional en Trabajo Social	Firma asignación de denuncia, solicita vehículo para realizar la diligencia por medio de un requerimiento de transporte.
4	Profesional en Trabajo Social	Realiza visita, rescata y traslada al NNA
6	Profesional en Trabajo Social	Presenta al NNA a PNA según jurisdicción. (Mixco, Villa Nueva o Metropolitano).
7	Profesional en Trabajo Social	Documenta, redacta y remite denuncia e informe de rescate (véase anexo 1 y 2) a profesional en psicología para evaluaciones correspondientes.  Nota: Inicia procedimiento actuación del profesional en audiencias de medida cautelar en el proceso de medias de protección casos urgentes.
8	Profesional en Trabajo Social	Remite informe de diligencias a Profesional en Constatación.
9	Profesional (Constatación)	Recibe informe. Alimenta la base de datos.
10		Fin del Procedimiento.

A. PROCEDIMIENTO PARA LA EJECUCIÓN DE RESCATES DEL ÁREA DE CONSTATAción EN DÍA Y HORARIO HÁBIL





15 de 19 HOJAS



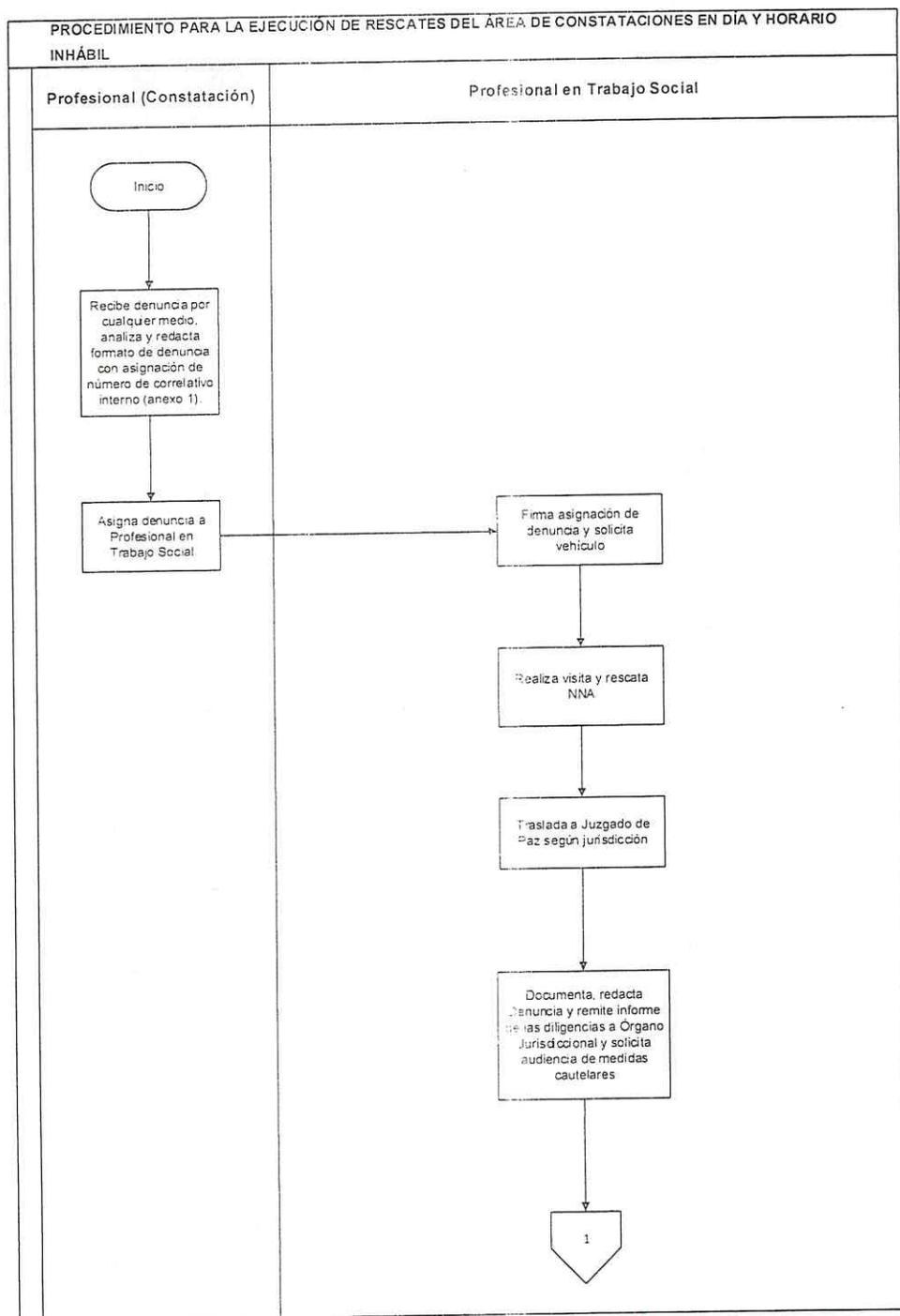
 Procuraduría General de la Nación	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE CONSTATACIÓN	DE USO INTERNO
--	---	-------------------

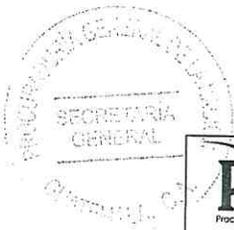
**12.3 MATRIZ DE PROCEDIMIENTO PARA LA EJECUCIÓN DE RESCATES DEL ÁREA DE CONSTATACIÓN EN DÍA Y HORARIO INHÁBIL**



Núm.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	Profesional (Constatación)	Recibe denuncia por cualquier medio, analiza y redacta formato de denuncia con asignación de número de correlativo interno (anexo 1).
2	Profesional (Constatación)	Asigna denuncia a Profesional en Trabajo Social por medio del libro de asignaciones para realizar la constatación correspondiente.
3	Profesional en Trabajo Social	Firma asignación de denuncia, solicita vehículo para realizar la diligencia por medio de un requerimiento de transporte.
4	Profesional en Trabajo Social	Realiza visita y rescata NNA.
6	Profesional en Trabajo Social	Traslada a NNA a Juzgado de Paz según jurisdicción.
7	Profesional en Trabajo Social	Documenta, redacta y remite denuncia e informe de rescate, (véase anexo 1 y 2) a Órgano Jurisdiccional y solicita audiencia de medidas cautelares para el NNA.
8	Profesional en Trabajo Social	Ingresa a audiencia de medidas cautelares a favor del NNA.
9	Profesional en Trabajo Social	¿Qué resolvió el Juzgador? a) Otorga la responsabilidad a posible Recurso Familiar. (continúa actividad 10). b) Ordena que el NNA sea Institucionalizado. (continúa actividad 12). c) Ordena que el NNA sea internado en Hospital. (continúa actividad 14)
10	Profesional en Trabajo Social	Presencia la entrega del NNA por parte del Juzgador al RF, la entrega se realiza por medio de acta judicial.
11	Profesional en Trabajo Social	Documenta, realiza y remite copia de las diligencias a Profesional (Constatación). Continúa actividad 16
12	Profesional en Trabajo Social	Realiza traslado del NNA a Hogar Abrigante según orden judicial.
13	Profesional en Trabajo Social	Documenta, realiza y remite copia de diligencias a Profesional (Constatación). Continúa actividad 16
14	Profesional en Trabajo Social	Realiza traslado de NNA a Hospital según orden judicial.
15	Profesional en Trabajo Social	Documenta, realiza y remite copia de diligencias a Profesional (Constatación). Continúa actividad 16
16	Profesional (Constatación)	Recibe informe, remite copia de expediente judicial a Área de Protección Judicial por oficio. Alimenta la base de datos. Nota: Inicia procedimiento actuación del profesional en audiencias de medida cautelar en el proceso de medidas de protección casos urgentes.
17		Fin del Procedimiento.

A. PROCEDIMIENTO PARA LA EJECUCIÓN DE RESCATES DEL ÁREA DE CONSTATAción EN DÍA Y HORARIO INHÁBIL





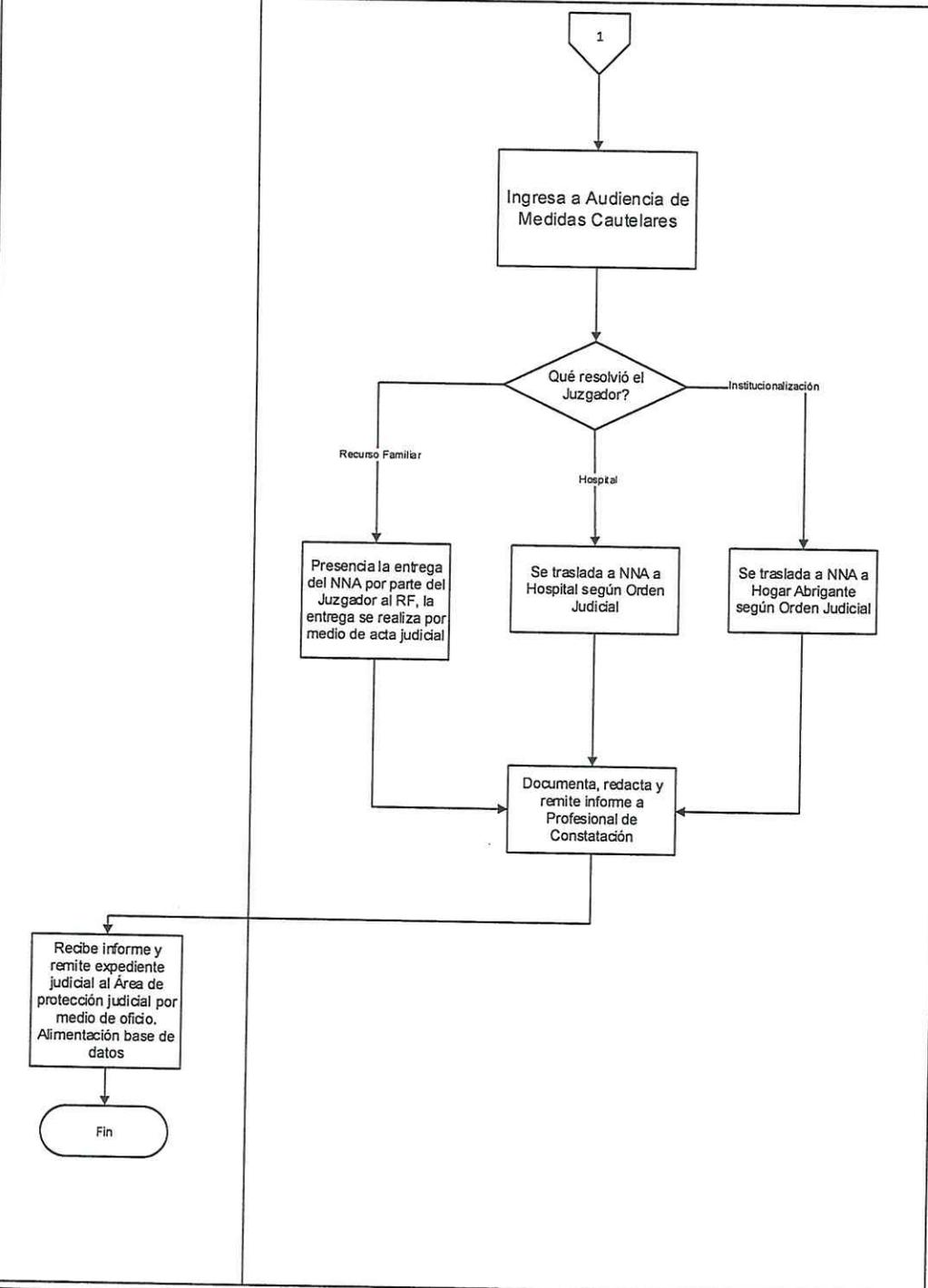
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE CONSTATAción

DE USO INTERNO

PROCEDIMIENTO PARA LA EJECUCIÓN DE RESCATES DEL ÁREA DE CONSTATAciones EN DÍA Y HORARIO INHÁBIL

Profesional (Constatación)

Profesional en Trabajo Social





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL  
ÁREA DE CONSTATAción

DE USO  
INTERNO

13. ANEXOS

Anexo 1: Formato de Denuncia del Área de Constataciones de la Dirección de la Procuraduría de la Niñez y Adolescencia, Procuraduría General de la Nación.



No. Denuncia \_\_\_\_\_

Fecha Denuncia \_\_\_\_\_

Área de Constatación  
Procuraduría de la Niñez y Adolescencia  
Procuraduría General de la Nación

Datos de Niño, Niña y/o Adolescente		
Nombre NNA		
Edad	Sexo	Etnia
Nacionalidad		
Dirección		
Municipio		Departamento

Datos de Niño, Niña y/o Adolescente		
Nombre NNA		
Edad	Sexo	Etnia
Nacionalidad		
Dirección		
Municipio		Departamento

Datos de Niño, Niña y/o Adolescente		
Nombre NNA		
Edad	Sexo	Etnia
Nacionalidad		
Dirección		
Municipio		Departamento

Datos de Niño, Niña y/o Adolescente		
Nombre NNA		
Edad	Sexo	Etnia
Nacionalidad		
Dirección		
Municipio		Departamento

Datos de presunto Agresor		
Nombre		
Edad	Sexo	Etnia
Nacionalidad		
Dirección		
Municipio		Departamento
Parentesco		

13 Avenida 9-59, 2do. piso, teléfono 9211-2114-8181, C. 10100, S.A. Centro América



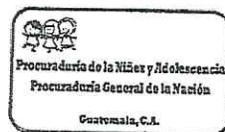
17 DE 19 HOJAS



 Procuraduría General de la Nación	<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE CONSTATACIÓN</b>	<b>DE USO INTERNO</b>
--	---	---------------------------



Motivo de Denuncia



Nombre y Firma  
Profesional del Área de Constatación  
Procuraduría de la Niñez y Adolescencia  
Procuraduría General de la Nación

Datos del Denunciante		
Nombre		
Teléfono	Sexo	DPI
Nacionalidad		
Dirección		
Municipio	Departamento	
Parentesco		
Institución		









19 DE 19 HOJAS



 Procuraduría General de la Nación	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE CONSTATACIÓN	DE USO INTERNO
--	---	-------------------

Anexo 3: Formato de Citación de la Procuraduría de la Niñez y Adolescencia, Procuraduría General de la Nación. Copia.



PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION  
Procuraduría de la Niñez y la Adolescencia



Resga a: \_\_\_\_\_

Se presenta a la UNIDAD DE \_\_\_\_\_

de la \_\_\_\_\_, ubicada en  
(Dirección): \_\_\_\_\_

Con la (el) Licenciada (o): \_\_\_\_\_

El día \_\_\_\_\_ a las \_\_\_\_\_ horas.

ASUNTO: \_\_\_\_\_

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

Guatemala, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

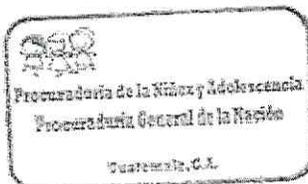
(F): \_\_\_\_\_

Recibe:

Nombre: \_\_\_\_\_

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

Firma: \_\_\_\_\_



15 Avenida 9-69 Zona 13, PBX: 2414-8787 Extensión 2046  
Original: Interesado - Copia: Profesional PGN - Duplicado: Jefatura Niñez

**EL INFRASCRITO SECRETARIO GENERAL DE LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN. ....**

**CERTIFICA:**

Que las diecinueve fotocopias que anteceden a la presente, impresas en su lado anverso y reverso, a excepción del folio uno y diecinueve, las cuales están impresas únicamente en su lado anverso, son auténticas por haber sido reproducidas hoy en mi presencia de sus originales, las que revelan íntegramente el contenido del **ACUERDO** número treinta y cuatro guion dos mil veinte (34-2020), de fecha diecisiete de febrero de dos mil veinte, por medio del cual el Procurador General de la Nación, aprueba el **“Manual de Normas y Procedimientos del Área de Constatación de la Dirección de Procuraduría de la Niñez y Adolescencia”**; acuerdo que se encuentra en el archivo respectivo de la Secretaría General de la Procuraduría General de la Nación, el cual está debidamente firmado y sellado por el Procurador General de la Nación y el Secretario General de esta Institución. **Para los usos legales correspondientes, extiendo, numero, firmo y sello las hojas que certifico y la presente la cual redacto en el reverso del folio diecinueve, en la ciudad de Guatemala, el trece de marzo de dos mil veinte.**

  
**Licenciado José Rolando Muralles Díaz**  
**Secretario General**  
**Procuraduría General de la Nación**

