

ACUERDO 401-2022
Guatemala, 07 de diciembre de 2022.

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 y es el jefe de la Procuraduría General de la Nación.

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 mediante Acuerdo número 144-2019 de fecha 17 de octubre de 2019, fue aprobado el "Manual de Normas y Procedimientos del Área de Recepción y Análisis de Denuncias de la Dirección de Procuraduría de la Niñez y la Adolescencia", y en virtud que la Dirección de Procuraduría de la Niñez y la Adolescencia de la Procuraduría General de la Nación, ha realizado una actualización del manual mencionado con anterioridad, cumpliendo con los lineamientos establecidos en la Guía para Elaboración de Manuales de Normas y Procedimientos de esta Institución, **es procedente** emitir la disposición legal que apruebe la actualización del manual antes mencionado, para que pueda ser aplicado en el desarrollo de las funciones de dicha dependencia Institucional.

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 26 de la Presidencia de la República de Guatemala de fecha 18 de mayo de 2022; numeral 1.10 de las Normas Generales de Control Interno Gubernamental, de la Contraloría General de Cuentas.

ACUERDA:

Artículo 1. Aprobar la actualización del "Manual de Normas y Procedimientos del Área de Recepción y Análisis de Denuncias de la Dirección de Procuraduría de la Niñez y la Adolescencia", elaborado por la Dirección de Procuraduría de la Niñez y la Adolescencia de esta Institución, el cual está compuesto de 45 páginas, mismos que forman parte del presente Acuerdo, los que se numeran y sellan.

Artículo 2. Se deroga el Acuerdo del Procurador General de la Nación número 144-2019 de fecha 17 de octubre de 2019.

Artículo 3. El presente Acuerdo surte sus efectos inmediatamente. Notifíquese.

Abogado Wuélmer Ubener Gómez González
Procurador General de la Nación

Licenciada Kely Yomara Cordon Acevedo
Secretaría General



/PGNGuatemalaOficial

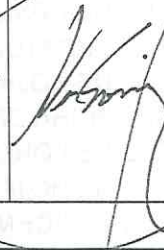


@PGNGuatemala

Dirección: 15 avenida 9-69 Zona 13, Guatemala, Centro América

PBX: 2414-8787

www.pgn.gob.gt

 PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN GUATEMALA, C.A.		DE USO INTERNO	
VIGENCIA: DICIEMBRE 2022	CÓDIGO: PGN/ARAD/PNA-MNP-39(01)-2022	VERSIÓN: ACTUALIZACIÓN FECHA: 05/12/2022	PÁGINA: 1 de 45
ALCANCE: ÁREA DE RECEPCIÓN Y ANÁLISIS DE DENUNCIAS			
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE RECEPCIÓN Y ANÁLISIS DE DENUNCIAS DE LA DIRECCIÓN DE PROCURADURÍA DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA			
ETAPAS	NOMBRE Y CARGO	FIRMA	FECHA
REVISIÓN DE LA JEFATURA	Licenciado Harold Augusto Flores Valenzuela Jefe de Procuraduría de Menores		05/12/2022
REVISIÓN TÉCNICA:	Licenciada M.A. Annygret Vásquez Directora de Planificación		05/12/2022
APROBADO POR:	Abogado Wuelmer Ubener Gómez González Procurador General de la Nación		07/12/2022

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE RECEPCIÓN Y ANÁLISIS DE DENUNCIAS	DE USO INTERNO
--	--	---------------------------

ÍNDICE

1. LISTA DE DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL.....3

2. REGISTRO O CONTROL DE REVISIONES3

3. INTRODUCCIÓN.....3

4. DEFINICIONES O CONCEPTOS4

4.1 ACRÓNIMOS12

5. BASE LEGAL.....14

6. OBJETIVO DEL MANUAL.....16

6.1 OBJETIVO GENERAL.....16

6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....16

7. GENERALIDADES DEL MANUAL.....16

8. ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL.....16

9. ALCANCE O ÁREAS DE APLICACIÓN.....18

10. POLÍTICAS Y/O NORMAS.....18

11. RESPONSABILIDADES.....20

12. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS.....28

12.1. MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE DENUNCIAS
PRESENCIALES.....28

A. DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE DENUNCIAS
PRESENCIALES.....30

12.2. MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE DENUNCIAS NO
PRESENCIALES.....32

A. DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE DENUNCIAS NO
PRESENCIALES.....34

12.3. MATRIZ DE PROCEDIMIENTO DE DERIVACIÓN DE DENUNCIA A DELEGACIONES
REGIONALES.....35

A. DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCEDIMIENTO DE DERIVACIÓN DE DENUNCIA A
DELEGACIONES REGIONALES.....36

12.4. MATRIZ DE PROCEDIMIENTO PARA INGRESO Y EGRESO DEL NNA AL ÁREA
LÚDICA.....37

A. DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCEDIMIENTO PARA INGRESO DEL NNA AL ÁREA
LÚDICA.....38

13. ANEXOS.....39

13.1. MODELO DE DENUNCIA.....39

13.2. MODELO CARATULA DE EXPEDIENTE40

13.3. MODELO DE HOJA DE LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN/ASIGNACIÓN.....41

13.4. MODELO FICHA DE CITACIÓN TELEFÓNICA (PLANTA)42

13.5. MODELO DE FORMULARIO DE CITACIÓN (CAMPO).....43

13.6. MODELO DE HOJA DE SEGUIMIENTO.....44

13.7. MODELO DE FORMULARIO DE INGRESO DEL NNA AL ÁREA LÚDICA.....45

VERSIÓN: ACTUALIZACIÓN FECHA: 05/12/2022	PÁGINA 2 DE 45
---	----------------

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE RECEPCIÓN Y ANÁLISIS DE DENUNCIAS	DE USO INTERNO
---	--	-----------------------

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 DE LA DEPENDENCIA	RESPONSABLE	TIPO DE DOCUMENTO
1	Despacho Superior	Procurador General de la Nación	Copia certificada
2	Secretaría General	Secretario(a) 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	Inspección General	Jefe de Inspección General	Copia del original

Este ejemplar del Manual de Normas y Procedimientos es propiedad de la Procuraduría General de la Nación, y ha resguardado el original 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 y la dependencia interesada poseen la versión electrónica en formato PDF y 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 de la Procuraduría de Menores
2	Todas	Actualización	05/12/2022	Jefe de la 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, dando cumplimiento al mandato institucional, en concordancia con leyes nacionales e internacionales en materia de niñez y adolescencia.

VERSIÓN: ACTUALIZACIÓN FECHA: 05/12/2022	PÁGINA 3 DE 45
---	----------------

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, pero existe un riesgo mínimo, se dará Plan de Protección que satisfaga las necesidades individuales de cada NNA y su familia, coadyuvando la restitución de derechos amenazados o violados por medio de coordinaciones interinstitucionales del sistema de protección social.
- **Nivel Moderado: Caso Ordinario (azul):** El NNA puede regresar a casa con la persona responsable o cuidadora, sin embargo, existe una amenaza o vulneración a sus derechos, la cual, se debe de restituir, pero no ha provocado ni se prevé que vaya a provocar un daño o si lo ha causado no es significativo, por lo que, se debe enviar el caso al Juzgado de Primera Instancia de la Niñez y Adolescencia, para iniciar proceso de medidas de protección y quien será el encargado de contactar a las personas correspondientes para que se presenten a la audiencia de conocimiento de hechos.
- **Nivel Elevado: Caso Urgente (rojo):** Se deberá separar inmediatamente al NNA víctima de su entorno familiar, porque existen situaciones que pueden causarle un daño significativo, comprometiendo su desarrollo integral y requiere un tratamiento especializado. La PGN quedará a cargo provisionalmente del cuidado del NNA, en su calidad de institución será el responsable de trasladar al NNA al Juzgado competente (Juzgado de Primera instancia de la Niñez y Adolescencia o en su defecto Juzgado de Paz de Turno), y de solicitar medidas cautelares de protección. Se buscará un recurso familiar u otra alternativa de acogimiento familiar y en caso de no existir una persona idónea que quede a cargo del cuidado y protección del NNA, se solicitará como medida excepcional el abrigo en un hogar.

Adolescente: Toda persona desde los13 años hasta que cumple 18 años de edad.

Adulto: Toda persona mayor de dieciocho años de edad.

Agresión Emocional: Cualquier acto cometido por una persona que afecte el autoestima o desarrollo potencial del NNA.

Agresión Física: Cualquier acto cometido por una persona que esté en una relación de poder con un NNA, infiriéndole daño NO accidental provocándole lesiones internas, externas o ambas.

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).



	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE RECEPCIÓN Y ANÁLISIS DE DENUNCIAS	DE USO INTERNO
--	---	----------------

- 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.
- 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.
- Coordinar:** Se refiere a la acción integral de concertar con diversas unidades y entidades institucionales e interinstitucionales para una acción común prevaleciendo el interés superior del 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.
- 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, que cada caso amerite.

VERSIÓN: ACTUALIZACIÓN FECHA: 05/12/2022	PÁGINA 5 DE 45
---	----------------

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE RECEPCIÓN Y ANÁLISIS DE DENUNCIAS	DE USO INTERNO
--	--	-------------------

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.

Derecho: Es la facultad de hacer o exigir todo aquello que la ley o la autoridad establece a nuestro favor.

Derechos Amenazados: Identifica la falta de garantía total o parcial para el desarrollo integral de los NNA.

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: Ocurre cuando la persona o personas 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. (Artículo 54 c Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia).

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, con el objetivo de crear estrategias que coadyuven en la restitución de los derechos vulnerados de un niño, niña o adolescente.

E-Sig: Sistema electrónico en el cual se debe dejar constancia de toda acción realizada en la denuncia que ingresa a favor de niños, niñas y adolescentes víctimas de amenaza o vulneración de derechos.

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 NNA 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 o entrevistas 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.

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE RECEPCIÓN Y ANÁLISIS DE DENUNCIAS	DE USO INTERNO
--	---	----------------

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, pruebas proyectivas, entre otras.

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 protección de la persona menor de edad, 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: Son todas aquellas acciones encaminadas a favorecer la unidad e integridad de la familia y el respeto de las relaciones entre padres e hijos, cumplidos dentro del ordenamiento legal. (Artículo 5 Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia).

Interés de la Niñez: Se refiere al interés superior del niño, hace referencia a la garantía que se aplicará en toda decisión que se adopte con relación a la niñez y adolescencia.

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 de protección a favor del NNA.

Judicializar: Poner a disposición de Juez competente a un NNA cuyos derechos han sido vulnerados o se encuentre en situación de amenaza o riesgo y se requiera de una decisión judicial para la protección del NNA y la restitución de sus derechos.

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.

Modelo de Atención Integral de Niñez y Adolescencia –MAINA-: Es un sistema de atención inmediata e integral para proporcionar una respuesta diferenciada y eficiente a niñas, niños y adolescentes víctimas, a través de la coordinación intra e interinstitucional, que evita la victimización secundaria y mejorar los mecanismos de investigación criminal; el cual es liderado por el MP.

Catálogos de delitos de casos que se deben presentar al Modelo:

- Relacionados a Maltrato:
 - a) Maltrato contra menores de edad (Art. 150 bis CP)
 - b) Abandono de niños y personas desvalidas (Art. 154 CP)
 - c) Abandono por estado afectivo (Art. 155 CP)
 - d) Omisión de Auxilio (Art. 156 CP)
 - e) Incumplimiento de deberes de asistencia (Art. 244CP)
 - f) Lesiones (Leves, culposas, graves, gravísimas, específicas)
 - g) Violencia contra la mujer Art. 7 y 8 LFYVCM)
- Relacionados a Violencia Sexual:
 - a) Violación (Art. 173 CP)
 - b) Agresión sexual (Art. 173 Bis)
 - c) Exhibicionismo Sexual
 - d) Exhibiciones obscenas
 - e) Violación a la intimidad sexual (Art. 190 CP)
 - f) Actividades sexuales remuneradas (Art. 193 CP)
 - g) Contagio de infecciones de transmisión sexual (Art. 151 CP)
- Relacionados a Desapariciones de NNA:
 - a. Sustracción de menores, (Sustracción propia, impropia y agravada). (Art. 209-2011 CP)
 - b. Inducción al abandono del hogar (Art. 212 CP)
 - c. Entrega indebida de un menor (Art. 213 CP)
 - d. Sustitución de niño por otro (Art. 239 CP)
 - e. Supresión y alteración de estado civil (Art. 240 CP)

Modelo de Atención Integral para las Mujeres Víctimas de Violencia –MAIMI–: Es un sistema de atención inmediata e integral para proporcionar una respuesta diferenciada y eficiente a mujeres víctimas de violencia, a través de la coordinación interinstitucional para evitar la victimización secundaria y mejorar los mecanismos de investigación criminal.

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

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 y su núcleo familiar.

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.

Persona con Discapacidad: Es aquella persona que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, en interacción con diversas barreras, pueden obstaculizar su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con los demás.¹

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, por medio de la coordinación interinstitucional.

Presunción de Minoría de Edad: Término aplicable en casos en los que no se pueda establecer la minoría de edad de la persona víctima o exista duda razonable sobre su edad o de la veracidad de sus documentos de identificación personal o de viaje, razón por la que se presumirá la minoría de edad.

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

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

¹ <https://www.paho.org/es/temas/discapacidad>

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

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.

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 los 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	AAI/PNA	Área de Atención Interinstitucional
2	AC/PNA	Área de Constatación
2	AFJV/PNA	Área de Familia y Jurisdicción Voluntaria
4	ANAMSI/PNA	Área de Niñez y Adolescencia Migrante y Sustracción Internacional
5	AP/PNA	Área Penal
6	APJ/PNA	Área de Protección Judicial
7	ARAD/PNA	Área de Recepción y Análisis de Denuncias



8	AK/PNA	Unidad Operativa de la Coordinadora Nacional del Sistema de Alerta Alba-Keneth
9	ABS	Abuso sexual
10	ACH	Audiencia de Conocimiento de los Hechos
11	AJ	Auxiliar Jurídico
12	AMC	Audiencia de Medida Cautelar
13	CNA	Consejo Nacional de Adopciones
14	CPRG	Constitución Política de la República de Guatemala
15	COCODE	Consejos Comunitarios de Desarrollo
16	DENI	Denuncias de Niñez
17	DPI	Documento Personal de Identificación
18	EM	Equipo Multidisciplinario
19	E-SIGE	Sistema de Gestión de Expedientes Electrónico
20	HAP	Hogar de Abrigo y Protección
21	INACIF	Instituto Nacional de ciencias Forenses
22	LPINA	Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia
23	LGTBIQ+	Lesbianas, Gay, Transexuales, Bisexuales, e Intersexuales
24	MAINA	Modelo de Atención Integral de Niñez y Adolescencia
25	MAIMI	Modelo de Atención Integral para las Mujeres Víctimas de Violencia
26	MINEDUC	Ministerio de Educación
27	MINEX	Ministerio de Relaciones Exteriores
28	MNP	Manual de Normas y Procedimientos
29	MPS	Ministerios de Protección Social
30	MP	Ministerio Público
31	NNA	Niño(s), Niña(s) y Adolescente(s)
32	OJ	Organismo Judicial
33	PDH	Procuraduría de Derechos Humanos
34	PGN	Procuraduría General de la Nación
35	PMP	Proceso de Medidas de Protección
36	PNA	Dirección de Procuraduría de la Niñez y Adolescencia
37	PNC	Policía Nacional Civil
38	RENAP	Registro Nacional de Personas
39	RENAS	Registro Nacional de Agresores Sexuales
40	RF	Recurso Familiar
41	SBS	Secretaría de Bienestar Social
42	SG	Secretaría General

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE RECEPCIÓN Y ANÁLISIS DE DENUNCIAS	DE USO INTERNO
---	---	----------------

43	SINACIG	Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental
44	SVET	Secretaría de la Violencia Sexual y Trata de Personas
45	TSE	Tribunal Supremo Electoral
46	VIF	Violencia intrafamiliar
47	VTP	Víctima de Trata de Personas
48	VVS	Víctima de Violencia Sexual

5. BASE LEGAL

NACIONAL

ENTIDAD	DOCUMENTO
Asamblea Nacional Constituyente	Constitución Política de la República de Guatemala.
Jefe de Gobierno de la República	- Decreto Ley 106. Código Civil. - Decreto Ley 107. Código Procesal Civil y Mercantil.
Congreso de la República de Guatemala	- Decreto No. 512. Ley Orgánica del Ministerio Público. - Decreto No. 27-2003. Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia. - Decreto No. 77-2007. Ley de Adopciones y su reglamento. - Decreto No. 17-73. Código Penal. - Decreto No. 51-92. Código Procesal Penal. - Decreto No. 1441. Código de Trabajo. - Decreto No. 9-2009. Ley Contra la Violencia Sexual, Explotación y trata de Personas. - Decreto No. 97-96. Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Intrafamiliar. - Decreto No. 2-89. Ley del Organismo Judicial. - Decreto 28-2010. Ley del Sistema de Alerta Alba-Keneth. - Decreto 57-2008. Ley de Acceso a la Información Pública. - Decreto 33-2006. Ley de Régimen Penitenciario.
Presidente de la República de Guatemala y Ministros que refrendan	- Acuerdo Gubernativo 182-2010.Reglamento de la Ley Nacional de Adopciones. - Acuerdo Gubernativo 101-2015. Reglamento Orgánico de la Secretaría de

ENTIDAD	DOCUMENTO
	Bienestar Social de la Presidencia de la Republica.
Corte Suprema de Justicia	- Acuerdo 40-2010. Reglamento para la Aplicación de Medidas de Protección a Niños Privados de su Medio Familiar, por parte de Juzgados que ejercen competencia en materia de niñez y adolescencia amenazada o violada en sus Derechos Humanos. - Acuerdo 74-2017. Reglamento de Gestión de Juzgados y Salas con Competencia en Materia de Niñez y Adolescencia y de Adolescentes en Conflicto con la Ley Penal.
Procuraduría General de la Nación	- Acuerdo 025-2017. Organigrama de la Procuraduría General de la Nación - Acuerdo 026-2017. Reglamento Orgánico Interno de la Procuraduría General de la Nación. - Acuerdo 56-2018. Reglamento de la Procuraduría de Niñez y Adolescencia. - Acuerdo 195-2018. 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 59-2019 Misión, Visión, Principios y Valores de la Procuraduría General de la Nación - Acuerdo 46-2020. Guía y Lineamientos para el Procesamiento de Datos en Materia Estadística de Niñez y Adolescencia de la Procuraduría General de la Nación. - Acuerdo 59-2020 Política de Actividades de Capacitación - Acuerdo 61-2020 Política de Control Interno - Acuerdo 108-2020. Reglamento del Personal de la Procuraduría General de la Nación. - Acuerdo 73-2021. Manual de Entrevista y Evaluación Forense Especializada para el Abordaje de Niños, Niñas y Adolescentes en la Procuraduría de la Niñez y la Adolescencia. - Acuerdo 20-2022. Código de Ética de la Procuraduría General de la Nación. - Acuerdo 45-2022. Política Anticorrupción.

VERSIÓN: ACTUALIZACIÓN
FECHA: 05/12/2022

PÁGINA 15 DE 45

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE RECEPCIÓN Y ANÁLISIS DE DENUNCIAS	DE USO INTERNO
---	---	----------------

ENTIDAD	DOCUMENTO
	- Acuerdo 54-2022. Política de Comunicación, manejo y salvaguarda de información. - Acuerdo 64-2022. Reglamento del Código de Ética de la Procuraduría General de la Nación.
Contraloría General de Cuentas	Acuerdo Interno A-028-2021. Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental

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). - Protocolo Facultativo de la Convención sobre los Derechos del Niño Relativo a la Participación de Niños en los Conflictos Armados (2000). - Protocolo Facultativos de la Convención Sobre los Derechos del Niño Relativo a la Venta de Niños, la Prostitución Infantil y la Utilización de Niños en la Pornografía (2000). - Observaciones Generales del Comité de los Derechos del Niño.
Organización de Estados Americanos	Convención interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer "Convención Belem Do Pará". (1994).
Convenciones Internacionales	- Convenio 138 de la Organización Internacional del Trabajo Sobre la Edad Mínima de Admisión al Empleo (1990). - Convenio 182 de la Organización Internacional del Trabajo sobre las peores formas de Trabajo Infantil y la Acción Inmediata para su Eliminación. - Convención sobre el Estatuto de Refugiados.

PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
SECRETARÍA GENERAL
VALLE, C.A.

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE RECEPCIÓN Y ANÁLISIS DE DENUNCIAS	DE USO INTERNO
---	---	----------------

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. Estandarizar 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

- a. El presente Manual del Normas y Procedimientos, describe las normas, procesos y procedimientos de la 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.
- b. 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.
- c. El cumplimiento de los procedimientos establecidos en este manual es obligatorio para el personal del Área de Recepción y Análisis de Denuncias de la Dirección de la Procuraduría de la Niñez y la Adolescencia, en virtud de la validación que consta en las firmas de los responsables de su elaboración, revisión y autorización.
- d. Una vez esté aprobado el manual por el Procurador General de la Nación, por medio de Acuerdo, es responsabilidad del Jefe realizar la socialización con el personal de la dependencia. De conformidad con el artículo 10 de la Ley de Acceso a la información pública, se realizará la publicación en el sitio web oficial de la PGN.

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 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.

VERSIÓN: ACTUALIZACIÓN FECHA: 05/12/2022	PÁGINA 17 DE 45
---	-----------------

9. ALCANCE O ÁREAS DE APLICACIÓN

- a. El contenido del presente documento, es aplicable al personal 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

- a. 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.
- 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 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 la Procuraduría de la Niñez y Adolescencia de esta Institución.
- 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 Dirección de la Procuraduría de la Niñez y la Adolescencia, participe en una comisión en el interior del país, deberá solicitar nombramiento del jefe.
- 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 niños, niñas y adolescentes sin acompañamiento de un adulto, quien será atendido directamente por un profesional en psicología.
- k. Apoyarse en los profesionales responsables de las áreas de la Dirección de la Procuraduría de la Niñez y la Adolescencia para realizar consultas y considerar propuestas de rutas de acción a abordar.
- l. Las áreas de la Dirección de la Procuraduría de la Niñez y la Adolescencia 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.
- m. Las personas responsables deben de mantener las bases de datos, expedientes y demás registros actualizados, así como archivar los expedientes como corresponde para la adecuada conservación de los mismos.
- n. Por la naturaleza del trabajo todas las áreas de la Dirección de la Procuraduría de la Niñez y la Adolescencia deben mantener comunicación y coordinación estrecha con el fin de prestar un mejor servicio.
- o. 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.
- p. En caso de recibir denuncias de tipo emergente las mismas se deben trasladar de manera inmediata al Juzgado competente.
- q. 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.
- r. 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.
- s. Todo NNA será llevado al Área lúdica para que sea atendido y cuidado mientras se atiende a los progenitores o responsables.
- t. 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.
- u. 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):

- a. 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.
- b. 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.
- c. 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.
- d. Procurar y derivar las denuncias con los profesionales de las otras áreas de la PNA.
- e. Verificar que se lleve una base actualizada de las denuncias que se reciben en el ARAD.
- f. Solicitar datos estadísticos a los profesionales de cada equipo multidisciplinario.
- g. Procurar y manejar los expedientes de los casos que se tramiten dentro del ARAD a favor de niños niñas y adolescentes.
- h. 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.
- i. Orientar al personal del ARAD en la inquietudes derivadas de las intervenciones del área.
- j. Asistir a capacitaciones, talleres, mesas técnicas, seminarios y otros enfocados en la Protección de la Niñez y la Adolescencia.
- k. Todas aquellas actividades relacionadas con el cargo que le sean asignadas por el jefe.

Profesional:

- a. Atender consultas y asesorar profesional y legalmente a los usuarios en materia de niñez y adolescencia amenazada o vulnerada en sus derechos humanos.
- b. Ejercer la representación legal, temporalmente en audiencia, de los niños, niñas y adolescentes que carecen de ella.
- c. Evacuar audiencias y comparecer a las que sean necesarias, en defensa de los intereses de niños, niñas y adolescentes amenazados o vulnerados en sus derechos humanos de conformidad con el mandato institucional.
- d. Interponer recursos legales ordinarios, extraordinarios y cuantos remedios sean admisibles legalmente en defensa del interés de los niños, niñas y adolescentes

- e. Analizar y manejar los expedientes que se tramiten dentro del Área a favor de niños, niñas y adolescentes amenazados o vulnerados en sus derechos humanos.
- f. Determinar las líneas de investigación de las denuncias presentadas en el área.
- g. Orientar sobre acciones a realizar por parte del equipo multidisciplinarios para el eficiente diligenciamiento de casos y/o expedientes que se tramitan a favor de la niñez y adolescencia.
- h. 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.
- i. Realizar las solicitudes y oficios de derivación a las Delegaciones de la Procuraduría General de la Nación, áreas de la Procuraduría de la niñez y la Adolescencia, así como, de respuesta a otras solicitudes.
- j. Elaborar los informes que le sean solicitados con relación a las denuncias que se encuentran a su cargo.
- k. 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.
- l. Rendir los informes que le sean requeridos por el jefe.
- m. Asistir a capacitaciones, talleres, mesas técnicas, seminarios y otros enfocados en la protección de la niñez y la adolescencia.
- n. Todas aquellas actividades relacionadas con el cargo que le sean asignadas por el jefe.

Auxiliar Jurídico:

- a. 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.
- b. Realizar la preparación y procurar la tramitación de los expedientes de las denuncias que se tramiten en el ARAD de la PNA.
- c. Registrar y llevar una base de datos actualizada de las denuncias que se tramiten en el ARAD de la PNA.
- d. Archivar documentos y expedientes adecuadamente, así como, llevar un estricto control de los mismos.
- e. 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.
- f. Realizar las estadísticas de las denuncias que se tramitan en el ARAD de la PNA.

- g. Dar acompañamiento a las diligencias que requieran su presencia, custodia u observación.
- h. Apoyar en el trámite interno de documentos.
- i. Elaborar los informes que le sean solicitados con relación a las denuncias que se encuentran a su cargo.
- j. De conformidad con los servicios profesionales prestados, al momento de ser requerido deberá disponer de la capacidad de poder transportarse al lugar respectivo haciendo uso de los vehículos disponibles de la Institución o usando cualquier otro medio con el fin de desarrollar todas aquellas actividades que surjan derivadas de la prestación del servicio.
- k. Asistir a capacitaciones, talleres, mesas técnicas, seminarios y otros enfocados en la Protección de la Niñez y la Adolescencia.
- l. Todas aquellas actividades relacionadas con el cargo que le sean asignadas por el jefe.

Psicólogo:

- a. Brindar atención Primaria Psicológica a los niños, niñas, adolescentes, padres y/o encargados para esclarecer los hechos denunciados sobre la amenaza o violación de derechos de la niñez y la adolescencia.
- b. Realizar entrevistas iniciales de evaluación y/o orientación psicológica.
- c. 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.
- d. 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.
- e. 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.
- f. Presentar casos ante los Juzgados competentes para solicitar medidas cautelares de protección a favor de los NNA víctimas de amenazas o violación a sus derechos.
- g. Redactar y presentar los informes de los estudios realizados.
- h. Dar acompañamiento a las diligencias que requieran su presencia, custodia u observación profesional.
- i. Asistir a capacitaciones, talleres, mesas técnicas, seminarios y otros enfocados en la Protección de la Niñez y la Adolescencia.

- j. Realizar rescates de los niños, niñas y/o adolescentes que durante la investigación preliminar se determine se encuentren en riesgo.
- k. De conformidad con los servicios profesionales prestados, al momento de ser requerido deberá disponer de la capacidad de poder transportarse al lugar respectivo haciendo uso de los vehículos disponibles de la Institución o usando cualquier otro medio con el fin de desarrollar todas aquellas actividades que surjan derivadas de la prestación del servicio.
- l. Brindar atención en crisis a NNA víctimas, antes o después de ser entrevistados, en cualquier diligencia administrativa o cuando sea necesario.
- m. Utilizar instrumentos de forma adecuada en la evaluación, para determinar con exactitud el estado emocional del NNA.
- n. Elaborar los informes que le sean solicitados con relación a las denuncias que se encuentran a su cargo.
- o. Todas aquellas actividades relacionadas con el cargo que le sean asignadas por el jefe.

Profesional en Trabajo Social

- a. 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.
- b. Realizar visita domiciliar, entrevista y estudio socioeconómico al posible recurso familiar para la constatación del contexto bio-psico-social.
- c. Realizar entrevistas iniciales de evaluación y/o orientación socioeconómica.
- d. Prestar asistencia social en denuncias que le sean asignadas.
- e. Coordinar con entidades públicas y privadas para atender el caso, cuando sea pertinente, por medio de vinculaciones institucionales a través de un plan de protección.
- f. 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.
- g. Realizar constataciones y verificaciones de los casos que le sean asignados.
- h. Redactar y presentar los informes de los estudios realizados dentro de la investigación preliminar de la denuncia.
- i. Presentar casos ante los Juzgados competentes para solicitar medidas cautelares de protección a favor de los NNA víctimas de amenazas o violación a sus derechos.

- j. Dar acompañamiento a las diligencias que requieran su presencia, custodia u observación profesional.
- k. Realizar rescates de los niños, niñas y/o adolescentes que durante la investigación preliminar se determine que se encuentren en riesgo.
- l. Asistir a capacitaciones, talleres, mesas técnicas, seminarios y otros enfocados en la Protección de la Niñez y la Adolescencia.
- m. Coadyuvar en los traslados de los NNA que cuenten con orden de internamiento al hogar de abrigo y protección que tenga la declaratoria de responsabilidad.
- n. De conformidad con los servicios profesionales prestados, al momento de ser requerido deberá disponer de la capacidad de poder transportarse al lugar respectivo haciendo uso de los vehículos disponibles de la Institución o usando cualquier otro medio con el fin de desarrollar todas aquellas actividades que surjan derivadas de la prestación del servicio
- o. Elaborar los informes que le sean solicitados con relación a las denuncias que se encuentran a su cargo.
- p. Todas aquellas actividades relacionadas con el cargo que le sean asignadas por el jefe.

Técnico Investigador:

- a. 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.
- b. Realizar la investigación con fuentes colaterales a efecto de determinar si los hechos denunciados son verídicos o falsos.
- c. 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.
- d. Redactar y presentar los informes técnicos de la investigación preliminar realizada de las denuncias asignadas.
- e. Dar acompañamiento a las diligencias que requieran su presencia, custodia u observación técnica.
- f. Realizar oficios de requerimiento de información a entidades públicas o privadas que ayuden en la investigación de los hechos manifestados dentro de las denuncias, expedientes y/o procesos.
- g. Elaborar los informes que le sean solicitados con relación a las denuncias que se encuentran a su cargo.
- h. Asistir a capacitaciones, talleres, mesas técnicas, seminarios y otros enfocados en la Protección de la Niñez y la Adolescencia.

- i. De conformidad con los servicios profesionales prestados, al momento de ser requerido deberá disponer de la capacidad de poder transportarse al lugar respectivo haciendo uso de los vehículos disponibles de la Institución o usando cualquier otro medio con el fin de desarrollar todas aquellas actividades que surjan derivadas de la prestación del servicio
- j. Todas aquellas actividades relacionadas con el cargo que le sean asignadas por el jefe.

Profesional (Investigación):

- a. Atender consultas y asesorar profesionalmente para la investigación de las denuncias que se tramitan en la Dirección de la Procuraduría de la Niñez y Adolescencia de la Procuraduría General de la Nación, para la determinación de amenaza o violación de los Derechos Humanos de los niños, niñas y/o adolescentes.
- b. Realizar la investigación de los casos que se tramitan y que le fueron asignados para la determinación de amenazas o vulneración de derechos humanos de los NNA.
- c. Realizar investigación con fuentes colaterales a efecto de determinar si los hechos denunciados son verídicos o falsos.
- d. Realizar investigaciones con la finalidad de ubicar un recurso familiar para el cuidado y protección del NNA.
- e. Elaborar y presentar informes profesionales de investigación para la conclusión del caso asignado.
- f. Presentar casos ante los Juzgados competentes para solicitar medidas cautelares de protección a favor de los NNA víctimas de amenazas o violación a sus derechos
- g. Dar acompañamiento a las diligencias que requieran su presencia, custodia u observación profesional.
- h. Realizar oficios de requerimiento de información a entidades públicas o privadas que ayuden en la investigación de los hechos manifestados dentro de las denuncias, expedientes y/o procesos.
- i. De conformidad con los servicios profesionales prestados, al momento de ser requerido deberá disponer de la capacidad de poder transportarse al lugar respectivo haciendo uso de los vehículos disponibles de la Institución o usando cualquier otro medio con el fin de desarrollar todas aquellas actividades que surjan derivadas de la prestación del servicio.
- j. Todas aquellas actividades relacionadas con el cargo que le sean asignadas por el jefe.

Técnico (Área Lúdica)

- a. Brindar atención primaria y monitoreo de los niños, niñas y adolescentes remitidos al Área Lúdica.

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE RECEPCIÓN Y ANÁLISIS DE DENUNCIAS	DE USO INTERNO
--	--	-----------------------

- b. 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.
- c. Decorar las instalaciones adecuadamente y controlar la limpieza y el orden de las mismas.
- d. Tomar fotografía del niño, niña o adolescente remitido al área, cuando sea requerido para la ubicación de familia sustituta
- e. Llevar un registro de cuantos NNA son atendidos en el Área Lúdica.
- f. Velar por el orden e higiene de las áreas de atención de los niños, niñas y adolescentes
- g. Velar por suplir las necesidades básicas de los NNA, que se encuentren dentro del área lúdica, mientras se resuelve su situación jurídica.
- h. Proporcionar información requerida por su jefe.
- i. Elaborar los informes que le sean solicitados y coadyuvar en cualquier diligencia requerida.
- j. Apoyar en el traslado de los NNA a los diferentes Juzgados competentes cuando un caso en el Área de Recepción y Análisis de Denuncias de PNA se judicializa.
- k. Dar acompañamiento a las diligencias que requieran su presencia, custodia u observación profesional.
- l. Coadyuvar en los traslados de los NNA que cuenten con orden de internamiento al hogar de abrigo y protección que tenga la declaratoria de responsabilidad.
- m. Controlar el ingreso a personas no autorizadas al Área Lúdica.
- n. Llevar el registro de los insumos y alimentos brindados a los niños, niñas o adolescentes.
- o. De conformidad con los servicios profesionales prestados, al momento de ser requerido deberá disponer de la capacidad de poder transportarse al lugar respectivo haciendo uso de los vehículos disponibles de la Institución o usando cualquier otro medio con el fin de desarrollar todas aquellas actividades que surjan derivadas de la prestación del servicio
- p. Todas aquellas actividades relacionadas con el cargo que le sean asignadas por el jefe.

Profesional (Pedagogía):

- a. Realizar planificación semestral de las actividades que se desarrollarán en el Área Lúdica, adecuadas a las diferentes edades de los niños, niñas y adolescentes que se encuentren en la misma, mientras se solventa su situación jurídica.
- b. Realizar actividades lúdicas con fines educativos con los NNA que se encuentren en la Institución, las cuales deben de desarrollar los procesos cognitivos psicomotrices y afectivos, tomando en cuenta la edad, necesidades e intereses de los niños, niñas y adolescentes.

- c. Realizar evaluaciones e informes pedagógicos de los NNA.
- d. Tomar fotografía del niño, niña o adolescente remitido a al área, cuando sea requerido para la ubicación de familia sustituta.
- e. Decorar las instalaciones adecuadamente y controlar la limpieza y el orden de las mismas
- f. Proporcionar información cuando la requiera el jefe.
- g. Llevar un registro diario actualizado de los NNA que ingresan al Área Lúdica.
- h. Restringir el ingreso a las áreas lúdicas a personas no autorizadas.
- i. Llevar el registro de los insumos y alimentos brindados a los niños, niñas o adolescentes
- j. Apoyar en el traslado de los NNA a los diferentes Juzgados competentes cuando un caso en el Área de Recepción y Análisis de Denuncias de PNA se judicializa.
- k. Dar acompañamiento a las diligencias que requieran su presencia, custodia u observación profesional.
- l. De conformidad con los servicios profesionales prestados, al momento de ser requerido deberá disponer de la capacidad de poder transportarse al lugar respectivo haciendo uso de los vehículos disponibles de la Institución o usando cualquier otro medio con el fin de desarrollar todas aquellas actividades que surjan derivadas de la prestación del servicio
- m. Todas aquellas actividades relacionadas con el cargo que le sean asignadas por el jefe.

12. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

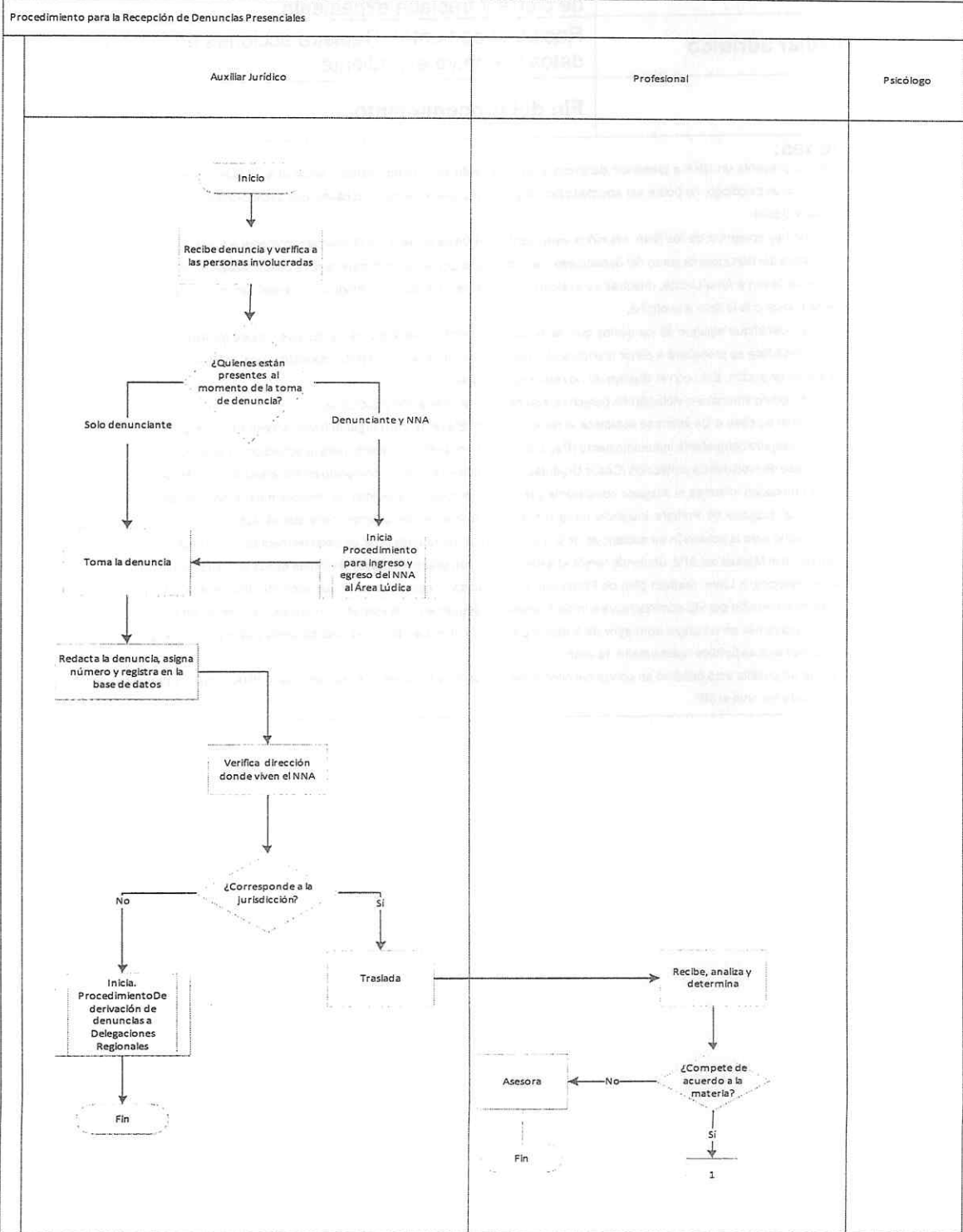
12.1 MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE DENUNCIAS PRESENCIALES
Para llevar a cabo el procedimiento para la recepción de denuncias con apersonamiento en la Institución, se deberá realizar lo siguiente:

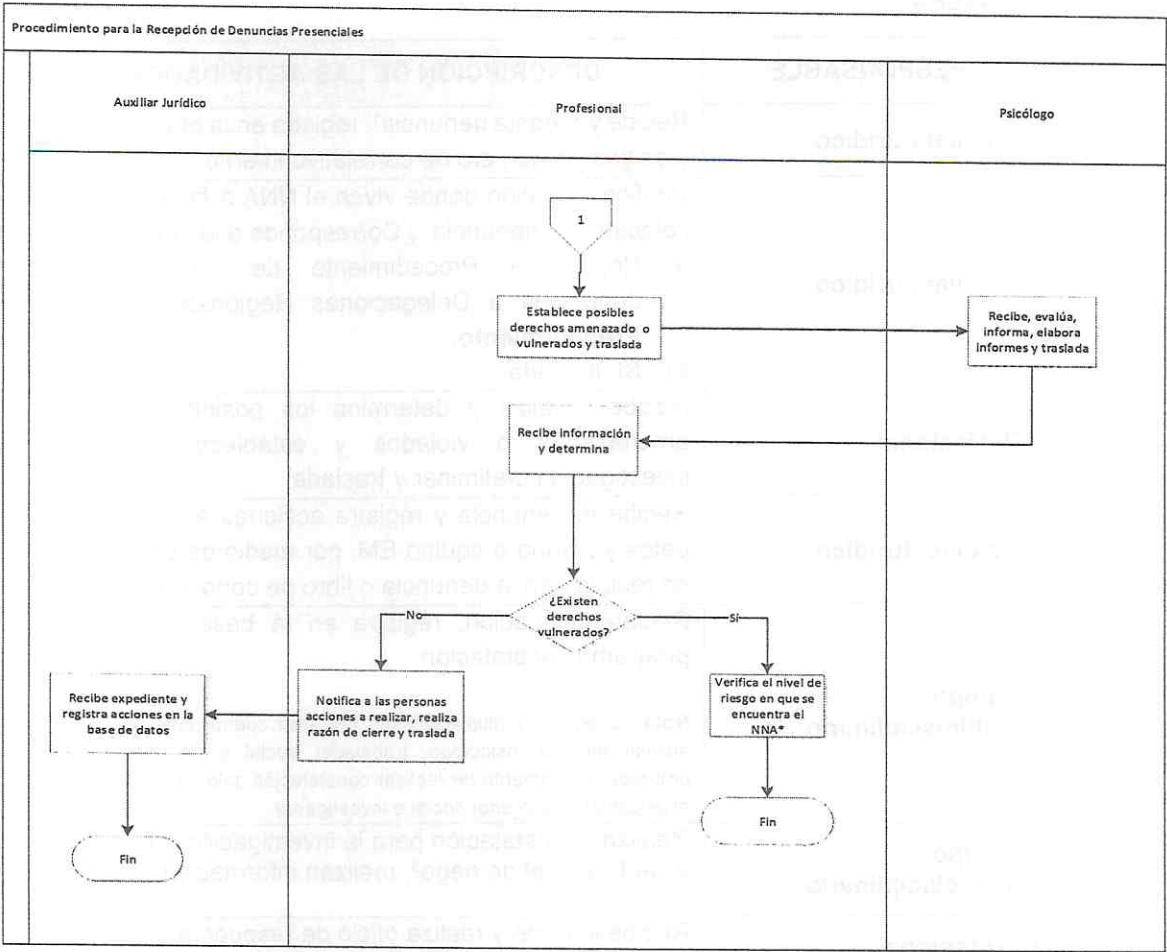
Núm.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	Auxiliar Jurídico	Recibe, verifica a las personas involucradas. ¿Quiénes están presentes en el momento de la toma de la denuncia? a) El denunciante y NNA, inicia procedimiento para ingreso y egreso del NNA al Área Lúdica. ¹ b) Solamente el denunciante, se toma la denuncia. ² Nota: Este proceso también puede iniciar a través de los siguientes procedimientos: - Recepción de Denuncias y la Ejecución de las mismas del Manual del AC/PNA. - Recepción de Denuncias en las Sedes Ubicadas en los Juzgados de Primera Instancia de Niñez y Adolescencia del Área Metropolitana y Juzgado de Paz con Competencia Específicas de Guatemala del Manual del APJ/PNA.
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. Fin del procedimiento. b) Sí, traslada.
4	Profesional	Recibe, analiza y determina, ¿Compete de acuerdo a la materia? a) No, asesora. Fin del procedimiento. b) Sí, establece los posibles derechos amenazados o vulnerados y traslada la denuncia. Nota: 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.
5	Psicólogo	Recibe, realiza evaluación psicológica de atención primaria a las partes ³ , informa resultado de la evaluación ⁴ , elabora informe y traslada.
6	Profesional	Recibe información y determina, ¿Existen derechos amenazados o violados? a) No, elabora oficio o razón de cierre de caso ⁵ . Continúa en la actividad 7. b) Sí, se verifica el nivel de riesgo en que se encuentra el NNA. ⁶ Fin del Procedimiento.

7	Profesional	Notifica a las personas acciones a realizar, realiza razón de cierre y traslada expediente.
8	Auxiliar Jurídico	Recibe expediente ⁷ , Registra acciones en la base de datos y archiva expediente.
		Fin del procedimiento.

Observaciones:		
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.	
2.	Cuando no hay presencia de los NNA, los niños viven dentro del Departamento de Guatemala, posterior a tomar la denuncia, si se cuenta con los datos del denunciante como del denunciado y analizando la gravedad de la denuncia se puede realizar citación.	
3.	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.	
4.	Cuando se identifique algunos de los delitos que se encuentre dentro del catálogo de Delitos que conoce MAINA, y necesite evaluación y atención inmediata se procederá a cortar la evaluación, para que se continúe con la Ruta interinstitucional MAINA, se hace ver en el informe la causal de tal acción. Esto con el objetivo de no revictimizar al NNA.	
5.	Cuando no existe amenaza o violación de derechos, con base en la evaluación psicológica.	
6.	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 (Paz o Instancia), 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; Moderado: caso ordinario (azul), se trasladan informes al Juzgado competente para iniciar proceso de medidas de protección por medio de Secretaría General o se presentan al Juzgado de Primera Instancia de la Niñez y Adolescencia competente, 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, debiendo remitir el expediente en un plazo no mayor de 3 días desde la última acción realizada dentro del caso en concreto; o Leve: realizan plan de Protección 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, dicho plan se debe remitir en un plazo no mayor de 3 días a partir de la última acción en el caso concreto y de no existir riesgo (nulo) en base a los informes el área jurídica realiza cierre de caso.	
7.	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.	

A. DIAGRAMA DE FLUJO DE 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 ¹ , 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. Fin del Procedimiento. 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 en la denuncia 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 ² y verifica nivel de riesgo ³ , realizan informes y trasladan ⁴ .
7	Profesional	Recibe informe y realiza oficio de respuesta o cierre de caso ⁶ y traslada.
8	Auxiliar Jurídico	Recibe expediente ⁷ , registra acciones en la base de datos y archiva expediente.
		Fin del procedimiento.

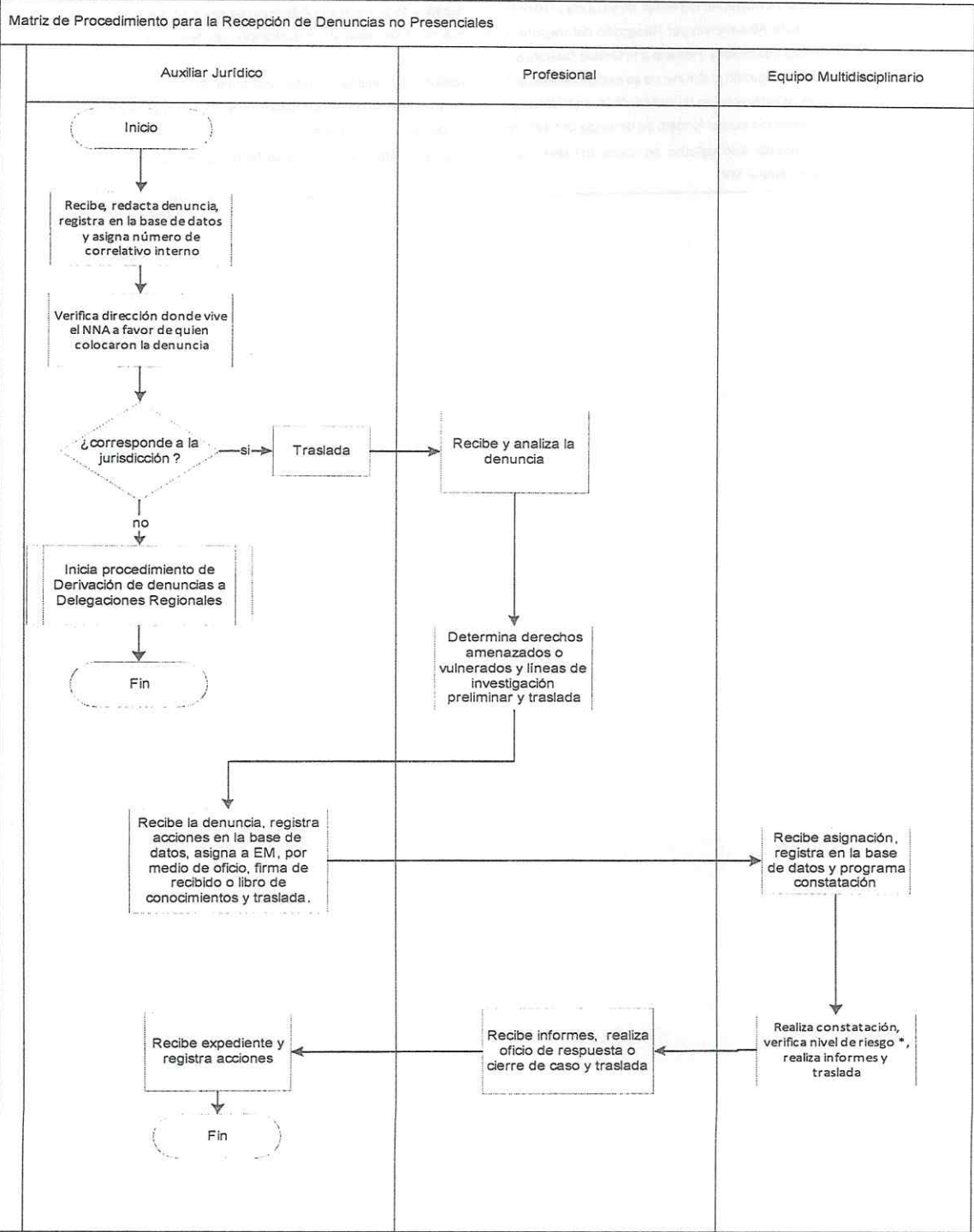
Observaciones:

- 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, debiendo remitir el expediente en un plazo no mayor de 3 días desde la última acción realizada dentro del caso en concreto; si es 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, dicho plan de protección e informe se debe remitir en un plazo no mayor de 3 días a partir de la última acción en el caso concreto y de no existir riesgo (nulo) en base a los informes el área jurídica realiza cierre de caso.



4. Cuando se identifique algunos de los delitos que se encuentre dentro del catálogo de Delitos que conoce MAINA, y necesite evaluación y atención inmediata se procederá a cortar la evaluación, para que se continúe con la Ruta interinstitucional MAINA, se hace ver en el informe la causal de tal acción. Esto con el objetivo de no revictimizar al NNA.
5. Si derivado de la investigación preliminar no se ubica al NNA (individualizado), se procede a la Activación de Alerta Alba-Keneth e inicia Proceso para Activar Alerta Alba-Keneth por Recepción del Reporte o Denuncia de la Desaparición o Sustracción del NNA, por Correo Electrónico o Recibida por otra Institución y Traslada a la Unidad Operativa.
6. Posterior a la Investigación preliminar no se evidencia derechos amenazados o vulnerados, el Profesional Jurídico realiza razón de cierre de caso, en el caso que se inicie proceso de protección (caso Ordinario) o plan de protección, la constancia será el oficio de derivación y en el con los casos urgentes la constancia será el formato de denuncia con sello de recibido del Juzgado competente.
7. 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



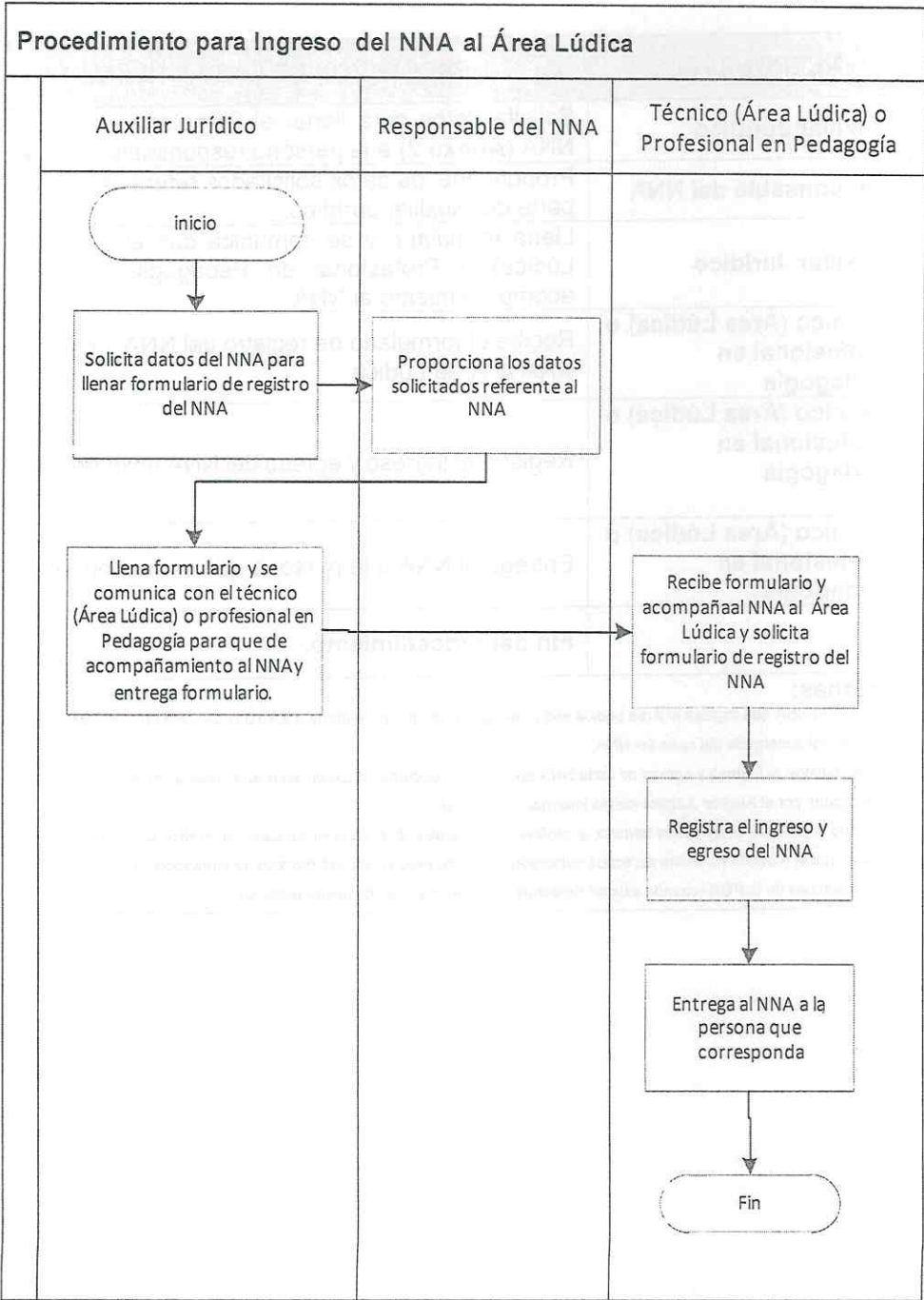
12.3 MATRIZ DE PROCEDIMIENTO DE DERIVACIÓN DE DENUNCIAS A DELEGACIONES REGIONALES

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.
		Fin del procedimiento.

12.4 MATRIZ DE PROCEDIMIENTO PARA INGRESO Y EGRESO DEL NNA AL ÁREA LÚDICA

Núm.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	Auxiliar Jurídico	Solicita datos para llenar el formulario de registro del NNA (Anexo 2) a la persona responsable de este ¹ .
2	Responsable del NNA	Proporciona los datos solicitados referentes al NNA por parte del Auxiliar Jurídico.
3	Auxiliar Jurídico	Llena formulario y se comunica con el Técnico (Área Lúdica) o Profesional en Pedagogía para que dé acompañamiento al NNA.
4	Técnico (Área Lúdica) o Profesional en Pedagogía	Recibe el formulario de registro del NNA y acompaña al NNA al Área Lúdica.
5	Técnico (Área Lúdica) o Profesional en Pedagogía	Registra el ingreso y egreso del NNA en el Área Lúdica. ²
6	Técnico (Área Lúdica) o Profesional en Pedagogía	Entrega al NNA a la persona que corresponda. ³
		Fin del procedimiento.
Observaciones: 1. Cuando el NNA que ingresa al Área Lúdica sea proveniente de un caso externo a ARAD la persona en brindar los datos es el profesional encargado del caso del NNA. 2. 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. 3. 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 la 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



ANEXO 2: MODELO DE CARATULA DE EXPEDIENTE

	Área de Recepción y Analisis de Denuncias	Año
	Sede:	2022
Denuncia:		
Nombre del NNA:		EDAD:
Posible derechos vulnerados:		
Riesgo o Modalidad:		
Estado del Caso	☐ Judicializado	
	☐ Derivado	
	☐ Plan de Protección	
	☐ Denuncia Penal	
	☐ Archivado	
Profesional Jurídico a Cargo:		
Contenido de Expediente:		
	Denuncia	
	Hoja de seguimiento	
	hojas de lineamiento/Asignación	
	Citación	
	oficio de derivación	
	informes	
	plan de protección	
	razón de cierre	
	Formulario de ingreso a área judicial	
	Resolución	
	Notificación	
Observaciones		



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

DE USO INTERNO



ANEXO 3: MODELO DE HOJA DE LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN/ASIGNACIÓN



NO. DE DENUNCIA

ATENCIÓN: ☐ PLANTA
☐ EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO

HOJA DE LINEAS DE INVESTIGACIÓN/ASIGNACIÓN

NOMBRE DEL NNA	EDAD

CLASE DE INVESTIGACIÓN/EVALUACIÓN:

PSICOLOGÍA

TRABAJO SOCIAL

INVESTIGACIÓN

OBSERVACIONES:

PROFESIONAL JURÍDICO ENCARGADO DE LA DENUNCIA		FIRMA:	
EQUIPO O PROFESIONAL A QUIEN SE LE ASIGNA LA DENUNCIA		FIRMA:	
FECHA DE RECEPCION DE LA HOJA:			

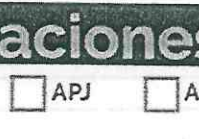
ANEXO 4: MODELO FICHA DE CITACIÓN TELEFÓNICA (PLANTA)

	FICHA DE CITACIÓN Área de Recepción y Analisis de Denuncias	Fecha que se realiza la citación:
	SEDE:	
Denuncia:		
Fecha de recepción de la denuncia:		
Nombres del NNA:		
Fecha y hora que se citó:		
Personas citadas:		
Teléfono al que se citó:		
Profesional o Auxiliar que citó:		
Observaciones:		
Documentos que debe Presentar: Documentos de Identificación Partidas de nacimiento de los niños, niñas y adolescentes. Carnet de vacunación o certificaciones medicas Constancia escolar Copia resoluciones de los procesos judiciales que estén llevando o hayan llevando Recibo de agua o luz de la residencia		

ANEXO 5: MODELO DE FORMULARIO DE CITACIÓN (CAMPO)



PNA
Procuraduría General de la Nación



PGN
Procuraduría General de la Nación

Formulario de citaciones

☐ ARAD
 ☐ AC
 ☐ AP
 ☐ AAI
 ☐ APJ
 ☐ AK

- Ruega a: _____
- Se presente al área de: _____
- de la: _____
- Ubicada en (dirección): _____
- Teléfono: _____
- con la (el) Licenciada (o): _____
- El día: _____ a las: _____
- Asunto: _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

Guatemala _____ de _____

Recibe _____

Nombre _____

Fecha _____

Firma _____

(f) _____

firma y nombre de profesional

Original: Interesado - Copia: Profesional PGN - Duplicado: Jefatura Núñez



@PGNGuatemala



www.pgn.gob.gt



/PGNGuatemalaOficial

ANEXO 6: MODELO DE HOJA DE SEGUIMIENTO



HOJA DE SEGUIMIENTO



NO. DE DENUNCIA:		SEDE:	
------------------	--	-------	--

NOMBRE DEL NINA		EDAD	

ACCIONES REALIZADAS:

NO.	FECHA DE REALIZACIÓN	ACCIÓN REALIZADA	PROFESIONAL QUE REALIZA LA ACCIÓN

Anexo 7: FORMULARIO DE INGRESO DEL NNA AL ÁREA LÚDICA



Previo a Ingresar a los niños, niñas y/o adolescentes al Área Lúdica La persona responsable deberá llenar la información Solicitada



No de Caso: _____

Nombre del adulto que los acompaña: _____

* Área: _____

Lugar y fecha: _____

Parestesco: _____

Profesional responsable: _____

No.	Nombre y apellidos del NNA	Edad	Hora en que comió la última vez	Indicar si padece de alguna enfermedad	Si toma medicamento, indicar nombre	Observaciones: Embarazo, golpes u otros

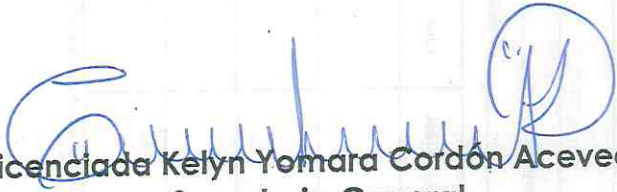
* Dicho apartado será llenado cuando los NNA que ingresen al área lúdica no sean casos del Área de Recepción y Análisis de Denuncias

Profesional que atendió: _____

LA INFRASCRITA SECRETARIA GENERAL DE LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA
NACIÓN-----

CERTIFICA:

Que las veinticuatro fotocopias que anteceden a la presente, impresas en su lado anverso y reverso a excepción del folio uno impreso únicamente en su lado anverso, fueron reproducidas hoy en mi presencia, de su original, las que revelan íntegramente el contenido del Acuerdo número cuatrocientos uno guion dos mil veintidós (401-2022), de fecha siete de diciembre de dos mil veintidós, documento que obra en los Archivos respectivos de la Secretaría General de la Procuraduría General de la Nación. **Para los usos legales correspondientes, numero, sello y firma, las hojas que certifico y extendo la presente en el reverso del folio veinticuatro, en la ciudad de Guatemala, el nueve de diciembre de dos mil veintidós.**


Licenciada Kelyn Yomara Cordon Acevedo
Secretaria General
Procuraduría General de la Nación

