



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

DEL PUESTO DE RECEPCIONISTA DE LA
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA -DAF-



INSPECTORÍA GENERAL DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD

ACUERDO INTERNO NÚMERO 017-2025
Guatemala, 27 de enero de 2025

LA INSPECTORA GENERAL DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD

CONSIDERANDO:

Que conforme al Decreto Número 18-2008 del Congreso de la República, Ley Marco del Sistema Nacional de Seguridad, la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad es responsable de velar por el cumplimiento de los Controles Internos del Sistema, estableciendo el mismo artículo que un Reglamento específico normará lo atinente a su funcionamiento.

CONSIDERANDO:

Que por medio del Acuerdo Gubernativo Número 177-2011, Reglamento de la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad, se establece en el artículo 4 que el Inspector General es la autoridad superior de la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad, razón por la cual le corresponde velar por el uso correcto de los recursos asignados.

CONSIDERANDO:

Que para garantizar la eficiencia y eficacia de la organización, asegurar el respeto a la legalidad en sus actividades y promover la transparencia en el uso de los recursos asignados, es necesario modificar la normativa interna por lo que se contempla la actualización del Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección Administrativa y Financiera de la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad, en atención a la estructura orgánica, funciones, mecanismos de coordinación para el cumplimiento de las funciones propias de la Inspectoría, orientando su actuar hacia la modernización de la administración pública, mediante el ejercicio de la función administrativa y ejecución de nuevos procesos para la mejora continua, así como la detección y corrección de posibles omisiones.

CONSIDERANDO:

Que las funciones que se desarrollan en la Dirección Administrativa y Financiera derivan de la naturaleza de puestos que requieren especialidades y debido a las normas que rigen el actuar específico de cada puesto se hace necesaria la implementación de manuales para cada área.

POR TANTO:

Con base a lo considerado y con fundamento en los artículos: 152 y 154 de la Constitución Política de la República de Guatemala; 38 del Decreto 18-2008 Ley Marco del Sistema Nacional de Seguridad; 59 del Acuerdo Gubernativo 166-2011 del Reglamento de la Ley Marco del Sistema Nacional de Seguridad. En el ejercicio de las atribuciones que le confiere el Acuerdo Gubernativo Número 177-2011, Reglamento de la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad.

ACUERDA:

ARTÍCULO 1. Aprobación. Aprobar el Manual de Normas y Procedimientos del puesto de Recepcionista de la Dirección Administrativa y Financiera -DAF- que corresponde a la versión 02 del Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección Administrativa y Financiera de la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad.

ARTÍCULO 2. Definición. El Manual de Normas y Procedimientos del puesto de Recepcionista de la Dirección Administrativa y Financiera, es el documento que establece la formulación, supervisión, monitoreo y evaluación de los procesos y procedimientos administrativos específicos, fomentando una cultura organizacional orientada a la mejora continua.

ARTÍCULO 3. Ámbito de aplicación. Es de observancia obligatoria para el servidor público que desempeña sus funciones en el puesto de Recepcionista, por lo que se le instruye el debido cumplimiento a lo establecido en Manual de Normas y Procedimientos del puesto de Recepcionista de la Dirección Administrativa y Financiera de la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad.

ARTÍCULO 4. Actualización. Corresponde a la Dirección de Administrativa y Financiera en conjunto con la Dirección de Análisis y Seguimiento Interno, actualizar el manual por las necesidades que surjan de las reformas a la normativa legal vigente aplicable y a los cambios relacionados a la administración y funciones de la institución por lo que se deben realizar revisiones periódicas.

ARTÍCULO 5. Vigencia. El presente Acuerdo cobra vigencia de forma inmediata.

ARTÍCULO 6. Divulgación. Corresponde a la Dirección de Análisis y Seguimiento Interno hacer las notificaciones y gestiones correspondientes para su divulgación.

ARTÍCULO 7. Derogatoria. Se deroga toda disposición que contradiga el presente acuerdo.

COMUNÍQUESE


Leda Sandy Melissa Lohol Calderón, M.A.
INSPECTORA GENERAL
Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad





Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Recepcionista

Código: MNP-DAF-REC-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

FICHA DE REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN

El presente Manual de Normas y Procedimientos forma parte de la Plataforma Documental de la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad, como soporte técnico de la planificación, actuación y seguimiento de las actividades institucionales para referencia de todo el personal. Debe ser socializado e implementado por el personal involucrado en las actividades de su competencia, como parte de los procesos de gestión y mejora continua de la Institución.

No.	Fecha	Descripción de actualización	Acción	Responsable
1.	24/10/2024	Primera actualización	Elaboró	Lcda. Ana Gabriela Rojas Pedroza Firma y sello Jefe de Presupuesto Dirección Administrativa y Financiera Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad
2.	25/10/2024	Primera actualización	Revisó	Lcda. María del Carmen Cordero Firma y sello Directora de Asesoría Jurídica Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad
3.	22/01/2025	Primera actualización	Revisó DASI	Lcda. María de los Angeles Menos Ocho Firma y sello Jefe de Monitoreo, Control y Evaluación Interna Dirección de Análisis y Seguimiento Interno Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad
4.	23/01/2025	Primera actualización	Validó DASI	M.Sc. Carlos Fernando Coronado Castillo Firma y sello Director de Análisis y Seguimiento Interno Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad
5.	27/01/2025	Primera actualización	Validó DAJ	Lcda. Ana Carolina Duarte Duarte Firma y sello Subdirectora de Asesoría Jurídica Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad
6.	27/01/2025	Primera actualización	Aprobó	Lcda. Sindy Melissa Lora Corderón, M.A. Firma y sello INSPECTORA GENERAL Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad

	Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Recepcionista	Código: MNP-DAF-REC-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025

CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN	1
II. DEFINICIONES.....	2
III. MARCO NORMATIVO	4
A. Leyes	4
B. Reglamentos.....	5
C. Normativa y Manuales.....	5
IV. MARCO INSTITUCIONAL	7
A. Misión	7
B. Visión	7
C. Principios	7
D. Valores	8
E. Organigrama de la Dirección Administrativa y Financiera	11
F. Organigrama del Puesto de Recepcionista	12
V. JUSTIFICACIÓN.....	13
VI. OBJETIVOS	14
A. General	14
B. Específicos.....	14
VII. ÁMBITO DE APLICACIÓN	15
VIII. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE RECEPCIONISTA	16
A. Recepcionista	16
1. Proceso de recepción de Llamadas.....	16
Procedimiento de análisis para transferir llamadas a la extensión correspondiente.....	19
2. Proceso de recepción de Documentos	21
Procedimiento de recepción y Registro de Documentos	25
3. Proceso de elaboración e impresión del control de ingreso de personal	27
Procedimiento de elaboración e impresión del control de ingreso de personal	30
4. Proceso de recepción de visitas	32
Procedimiento de recepción de visitas	35
IX. DIVULGACIÓN	37
X. REFERENCIAS	38
XI. ANEXOS.....	39
A. Glosario de Términos.....	39
B. Códigos de Procedimientos	40
C. Registro Documental.....	41



Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Recepcionista

Código: MNP-DAF-REC-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página: 1 de 41

I. INTRODUCCIÓN

Desde su aprobación en 2008, la Ley Marco del Sistema Nacional de Seguridad Decreto Número 18-2008, en su artículo 38, establece la creación de la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad -IGSNS-, que se encarga de supervisar el cumplimiento de los controles internos del Sistema Nacional de Seguridad. Esta Institución tiene la responsabilidad de presentar informes periódicos al Consejo Nacional de Seguridad.

El Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Recepcionista es una herramienta fundamental para garantizar las labores rutinarias de recepción y orientación de visitantes, así como operar la planta telefónica de la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad. A través de este Puesto, se canaliza la información externa recibida, se brinda atención a los diferentes usuarios de la IGSNS, así como manipular la planta telefónica brindando servicio de manera interna y externa.

Este documento incluye una descripción detallada de las normativas, procesos, procedimientos, responsabilidades y herramientas que el Recepcionista debe emplear en su función. A través de la implementación de este manual, se busca mejorar la atención a los usuarios tanto internos como externos, mantener un orden en la documentación y solicitudes dirigidas a la Institución, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales y la sostenibilidad financiera a largo plazo.

El alcance del Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Recepcionista establece los procedimientos para la recepción, control y registro de documentos, manejo de la planta telefónica y controles de marcaje del personal, con el fin de asegurar el uso adecuado y eficiente de los recursos institucionales.



Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Recepcionista

Código: MNP-DAF-REC-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página: 2 de 41

II. DEFINICIONES

Asunto: Contenido de una unidad documental generada por una acción administrativa.

Base de datos: Colección de datos afines, relacionados entre sí y estructurados de forma tal que permiten el rápido acceso, manipulación y extracción de ciertos subconjuntos de esos datos por parte de programas creados para tal efecto o lenguajes de búsqueda rápida.

Carpeta: Unidad de conservación a manera de cubierta que protege los documentos para su almacenamiento y preservación.

Clasificación documental: Fase del proceso de organización documental, en la cual se identifican y establecen agrupaciones documentales de acuerdo con la estructura orgánico-funcional de la entidad según el asunto.

Correo electrónico: Es uno de los servicios más usados en Internet que permite el intercambio de mensajes entre las personas conectadas a la red, de manera similar a como funcionaba el correo tradicional.

Correo institucional: Es un servicio interno de la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad, con la finalidad de facilitar la comunicación entre el personal y poder dar seguimiento a las diferentes instrucciones por este medio.

Digitalización: Técnica que permite la reproducción de información que se encuentra guardada de manera analógica (Soportes: papel, video, USB, DVD, CD y otros) en una que sólo puede leerse o interpretarse por computador.

Digitalar: Acción de introducir datos en un computador por medio de un teclado, en determinado archivo.

Documento: Información registrada, cualquiera que sea su forma o el medio utilizado.

Expediente físico: Compuestos únicamente por documentos en soporte físico.



Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Recepcionista

Código: MNP-DAF-REC-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página: 3 de 41

Expediente electrónico: Conjunto de documentos electrónicos que hacen parte de un mismo trámite o asunto administrativo, cualquiera que sea el tipo de información que contengan, y que se encuentran vinculados entre sí para ser archivados.

Marcaje: Permite tener conocimiento sobre el ingreso y egreso que realiza cada servidor público.

Reporte: Este tipo de documento pretende transmitir una información, en este caso las horas laborales reales que realiza cada servidor público.



Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Recepcionista

Código: MNP-DAF-REC-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página: 4 de 41

III. MARCO NORMATIVO

A. Leyes

Constitución Política de la República de Guatemala.

- **Artículo 1. Protección a la persona.** El Estado de Guatemala se organiza para proteger a la persona y a la familia; su fin supremo es la realización del bien común.
- **Artículo 2. Deberes del Estado.** Es deber del Estado garantizar a los habitantes de la República la vida, la libertad, la justicia, la seguridad, la paz y el desarrollo integral de la persona.
- **Artículo 3. Derecho a la vida.** El Estado garantiza y protege la vida humana desde su concepción, así como la integridad y la seguridad de la persona.

Ley Marco del Sistema Nacional de Seguridad, Decreto Número 18-2008 del Congreso de la República.

- **Artículo 1. Objeto de la ley.** La presente ley tiene por objeto establecer las normas jurídicas de carácter orgánico y funcional necesarias para la realización coordinada de las actividades de seguridad interior, exterior y de inteligencia por parte del Estado de Guatemala, para que en forma integrada, sistematizada, eficiente y eficaz esté en capacidad de anticipar y dar respuesta efectiva a riesgos, amenazas y vulnerabilidades, a fin de estar preparado para prevenirlos, enfrentarlos y contrarrestarlos en observancia de la Constitución Política de la República, el respeto de los derechos humanos y el cumplimiento de los tratados internacionales ratificados por Guatemala.
- **Artículo 38 Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad.** La Inspectoría General es responsable de velar por el cumplimiento de los controles internos del sistema, debiendo rendir informes permanentes al Consejo Nacional de Seguridad. Esta Inspectoría General coordinará funcionalmente su trabajo con las instancias de control e inspectorías de los ministerios e instituciones que conforman el Sistema Nacional de Seguridad para garantizar la eficiencia y eficacia de la

	Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Recepcionista	Código: MNP-DAF-REC-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página: 5 de 41

organización, el respeto a la legalidad en sus actividades y la transparencia en el empleo de los recursos asignados.

Ley para la simplificación de requisitos y trámites administrativos

- **Artículo 1. Objeto.** La presente ley tiene por objeto modernizar la gestión administrativa por medio de la simplificación, agilización y digitalización de trámites administrativos, utilizando las tecnologías de la información y comunicación para facilitar la interacción entre personas individuales o jurídicas y dependencias del Estado.

B. Reglamentos

Reglamento de la Ley Marco del Sistema Nacional de Seguridad, Acuerdo Gubernativo Número 166-2011.

- **Artículo 59. Objeto.** La Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad, es la Institución responsable de velar por el cumplimiento de los controles internos, garantizar la eficiencia y eficacia de la organización, el respeto a la legalidad en sus actividades y la transparencia en el empleo de los recursos asignados a los Ministerios e Instituciones que conforman el Sistema Nacional de Seguridad.

Reglamento de la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad, Acuerdo Gubernativo Número 177-2011.

Reglamento Interior de Personal de la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad. Acuerdo Gubernativo Número 001-2018.

C. Normativa y Manuales

- Manual de Organización y Funciones de la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad.
- Política Nacional de Seguridad.
- Política Institucional de la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad.

	Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Recepcionista	Código: MNP-DAF-REC-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página: 6 de 41

- Código de Probidad, Ética y Transparencia de la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad.



Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Recepcionista

Código: MNP-DAF-REC-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página: 7 de 41

IV. MARCO INSTITUCIONAL

A. Misión

Velar que en los Ministerios e Instituciones que conforman el Sistema Nacional de Seguridad se desarrollen y fortalezcan los controles internos a través de sus instancias de control e inspectorías, para garantizar la eficacia y eficiencia de su organización, sobre la base de la legalidad en sus actividades y la transparencia en el empleo de los recursos asignados.

B. Visión

Ser una Institución de prestigio nacional de apoyo al Consejo Nacional de Seguridad, en función de velar por el cumplimiento de los controles internos incidiendo estratégicamente en las Instituciones que integran el Sistema Nacional de Seguridad.

C. Principios

- a) **Disciplina:** Es la coordinación de actitudes, con las cuales se instruye para desarrollar habilidades de forma eficaz o para seguir un determinado código de conducta u orden.
- b) **Eficiencia:** Capacidad que deben poseer los servidores públicos para realizar o cumplir adecuadamente las funciones asignadas.
- c) **Equidad salarial:** Igualdad de salarios para igual trabajo prestado en igualdad de condiciones.
- d) **Ética:** Obligación efectiva del ser humano que lo debe llevar a su perfeccionamiento personal, el compromiso que se adquiere con uno mismo de ser siempre más humano.
- e) **Honor:** Dignidad, reputación, prestigio, lealtad, opinión, gloria y fama que exprese el servidor público en su vida personal reflejándose en el cumplimiento de sus funciones.



Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Recepcionista

Código: MNP-DAF-REC-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página: 8 de 41

- f) **Igualdad:** No podrá hacerse ninguna discriminación por motivos de raza, sexo, estado civil, religión, posición social, económica o política. Solamente se atenderá a la capacidad, experiencia y honradez de los aspirantes, de acuerdo a las normas y procedimientos que se fijen para tal efecto.
- g) **Liderazgo:** Es el conjunto de habilidades que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas o en un grupo de trabajo determinado.
- h) **Objetividad:** Actitud imparcial que debe tenerse por parte de los servidores públicos de la IGSNS, con respecto a sus juicios u opiniones al realizar las funciones que le fueron encomendadas.

D. Valores

- a) **Adaptación:** Capacidad de ajustarse a una situación o a un contexto, desde una perspectiva integral.
- b) **Armonía:** Ambiente laboral en donde prevalece la colaboración, el respeto, la comunicación asertiva, promoviendo un espacio que fomenta relaciones interpersonales de colaboración.
- c) **Buena Fe:** Es la certeza que el servidor público observa respecto a la veracidad o a lo correcto de algo. La buena fe requiere honestidad en el vínculo de las partes que intervienen.
- d) **Confidencialidad:** Los servidores públicos de la IGSNS, están obligados a garantizar la reserva de la información; por lo que, se comprometen a conservar y mantener de manera confidencial y no revelar a terceros, la información que llegaren a conocer en el ejercicio de sus funciones; salvo cuando se trate de actividades previamente autorizadas por el Inspector General de la IGSNS.
- e) **Diligencia:** Capacidad de realizar una tarea de forma efectiva y eficiente, en donde el servidor público de la IGSNS cumple sus tareas y responsabilidades de forma minuciosa y con compromiso.
- f) **Eficacia:** Es la capacidad para alcanzar un objetivo predeterminado.



Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Recepcionista

Código: MNP-DAF-REC-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página: 9 de 41

- g) **Honestidad:** Es la cualidad humana que consiste en comportarse y expresarse con coherencia y sinceridad de acuerdo con los valores de verdad y justicia.
- h) **Imparcialidad:** Los servidores públicos de la IGSNS desarrollarán sus funciones de forma objetiva, sin sesgos, prejuicios o tratos diferenciados por razones inapropiadas.
- i) **Integridad:** Es la capacidad del servidor público de la IGSNS de actuar de manera justa, basando sus acciones y decisiones de acuerdo a sus principios y valores éticos y morales.
- j) **Lealtad:** Los servidores públicos de la IGSNS deben guardar lealtad y fidelidad a la Institución, a sus superiores y a las instituciones del SNS.
- k) **Legalidad:** Las actuaciones de los servidores públicos de la IGSNS deben de estar enmarcadas en ley.
- l) **Liderazgo:** Es la capacidad de influir en las acciones, basado en valores de los cuales implican un estilo de dirección, que impulsa el desarrollo organizacional de una forma competitiva y dinámica.
- m) **Pertinencia Cultural:** Corresponde al compromiso que tiene el servidor público de la IGSNS de basar sus acciones y la prestación de sus servicios en el respeto al marco cultural.
- n) **Primacía del bien común:** Es la capacidad del servidor público de velar por el bienestar y el beneficio de la colectividad, encaminando sus acciones hacia la garantía de la libertad, seguridad y justicia.
- o) **Prudencia:** Es la actitud por la cual los servidores públicos desarrollarán su actuar de forma cuidadosa, justa, con moderación y sensatez, respetando la vida de las otras personas.
- p) **Responsabilidad:** Es el cumplimiento de las obligaciones legales asignadas.
- q) **No discriminación:** Es el valor por el cual los servidores públicos de la IGSNS, respetan la dignidad e igualdad de derechos de todos los seres humanos.



Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Recepcionista

Código: MNP-DAF-REC-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página: 10 de 41

- r) **Transparencia:** Es la responsabilidad y obligación de rendir cuentas de la gestión institucional, de forma accesible y precisa sobre el manejo de los fondos públicos asignados, logrando certeza y legalidad en la ejecución del gasto.
- s) **Vocación de servicio:** Capacidad del servidor público de mantener una actitud de empatía hacia los demás, orientando su accionar profesional hacia el compromiso del bien común.



Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Recepcionista

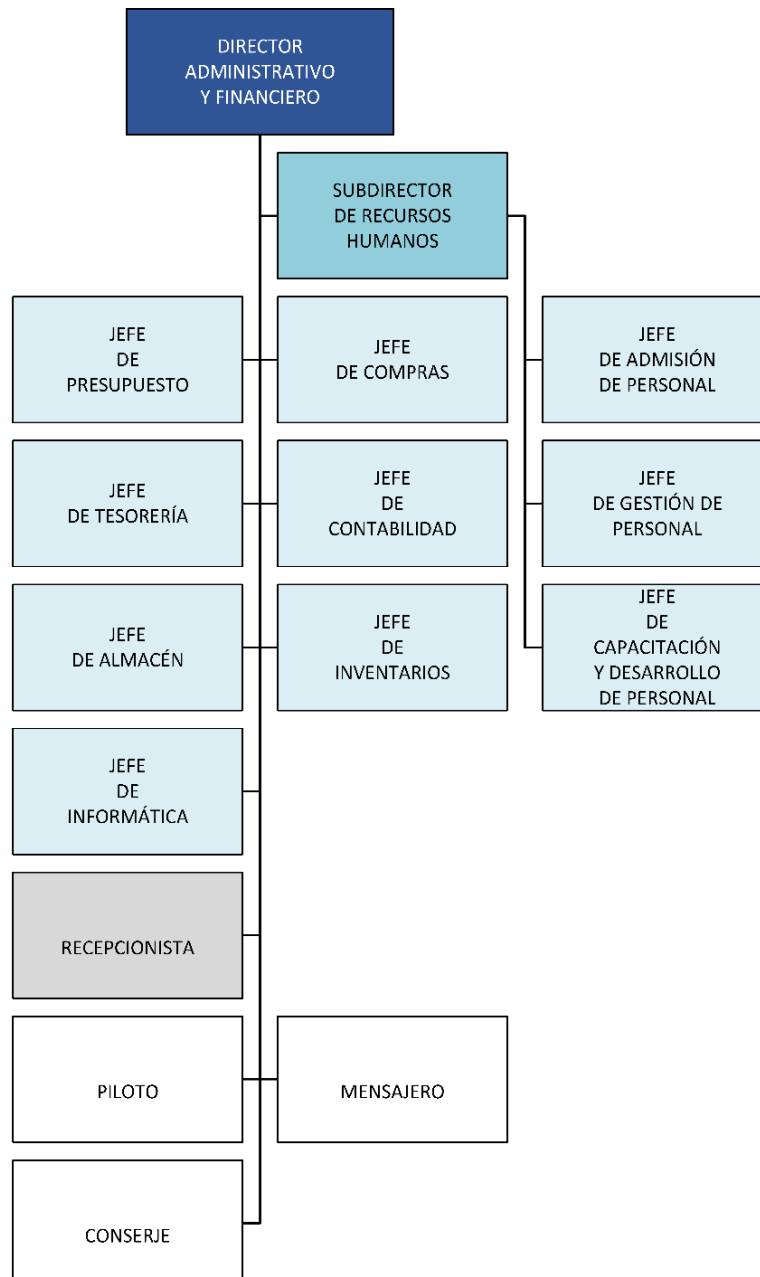
Código: MNP-DAF-REC-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página: 11 de 41

E. Organigrama de la Dirección Administrativa y Financiera





Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Recepcionista

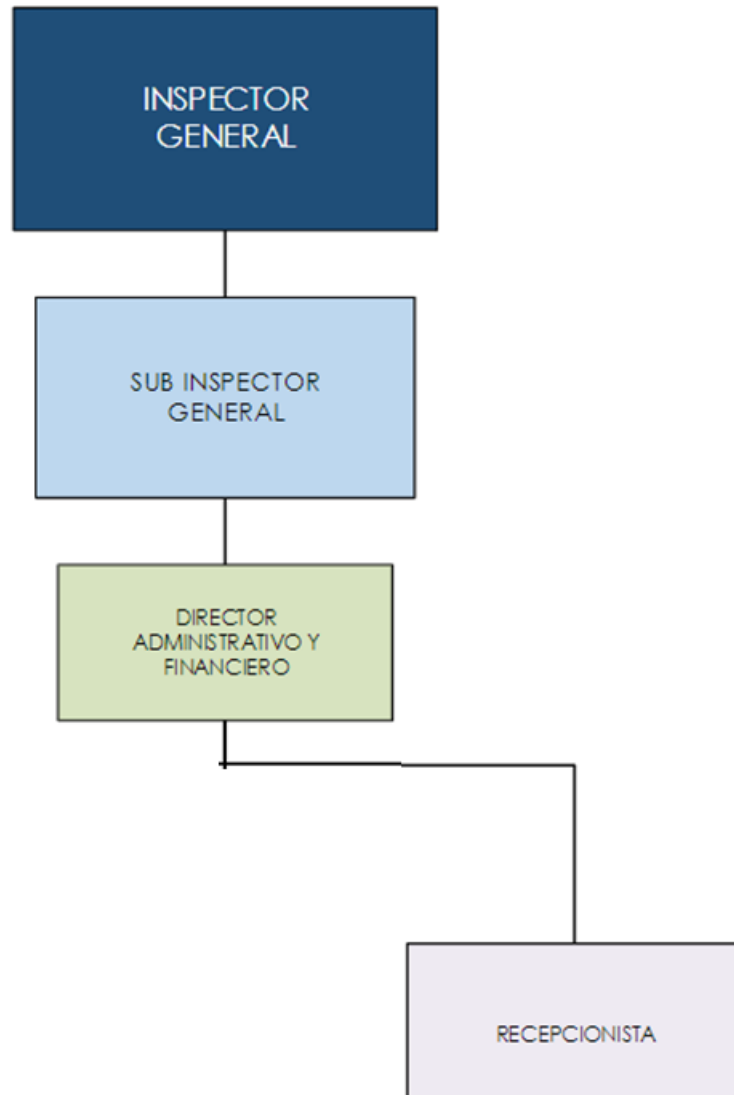
Código: MNP-DAF-REC-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página: 12 de 41

F. Organigrama del Puesto de Recepcionista





Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Recepcionista

Código: MNP-DAF-REC-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página: 13 de 41

V. JUSTIFICACIÓN

La Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad, a través del Recepcionista, es responsable de velar por el cumplimiento que se encarga de supervisar el cumplimiento de los controles internos del Sistema Nacional de Seguridad. Esta Institución tiene la responsabilidad de presentar informes periódicos al Consejo Nacional de Seguridad.

Por ello, la elaboración del Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Recepcionista responde a la necesidad de establecer un marco de trabajo claro y estructurado para la gestión eficaz de la correspondencia recibida, así como la atención a los distintos usuarios. Este manual tiene como objetivo principal normar las funciones, responsabilidades y procesos del Puesto de Recepcionista, garantizando la correcta aplicación de registro y control de la información que ingresa a la Institución.

El presente manual tiene como objetivo estandarizar los procedimientos relacionados con la gestión de recepción, promoviendo la coherencia y uniformidad en la aplicación de las normas. Esto facilita la optimización de recursos, lo que a su vez contribuye a una agilización de respuesta a la información requerida.

De igual manera, establecer las directrices que regulen el manejo de la documentación recibida en Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad, con el fin de lograr una gestión eficiente de los recursos, fortalecer la Institución y garantizar un control interno adecuado. Asimismo, promueve la transparencia, el control y el monitoreo, permitiendo verificar que la información llegue oportunamente a donde corresponda.

Este manual también facilita la continuidad operativa de las funciones del Puesto de Recepcionista ante posibles cambios en el personal o en la estructura organizativa. Al estar debidamente documentados los procedimientos, cualquier nuevo miembro del equipo podrá asumir sus responsabilidades de manera rápida y eficiente, asegurando así la estabilidad en la gestión recepción y controles asignados en este Puesto.

En conclusión, la creación del Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Recepcionista es fundamental para asegurar que la documentación e información sea oportuna y enfocada con los objetivos institucionales, contribuyendo al logro de las metas y al cumplimiento de la normativa vigente.



Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Recepcionista

Código: MNP-DAF-REC-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página: 14 de 41

VI. OBJETIVOS

El presente manual establece los siguientes objetivos:

A. General

Estandarizar el actuar del Puesto de Recepcionista de la Dirección Administrativa y Financiera de la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad en el cumplimiento de la Ley Marco del Sistema Nacional de Seguridad y Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos, así como cualquier otra normativa relacionada con la gestión y manejo presupuestario.

B. Específicos

1. Establecer de manera clara y detallada los pasos y procedimientos a seguir en el desempeño de sus funciones, así como los resultados esperados, con el fin de garantizar un trabajo estandarizado y consistente en cuanto a calidad.
2. Establecer procedimientos para el adecuado control de marcaje de personal, así como los reportes que deben generarse con la finalidad de cumplir con lo establecido en el Reglamento Interior de Personal.



Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Recepcionista

Código: MNP-DAF-REC-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página: 15 de 41

VII. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente manual es de observancia obligatoria para la Dirección Administrativa y Financiera de la IGSNS incluyendo al Director Administrativo y Financiero y al Puesto de Recepcionista, así como todo el equipo de trabajo que conforme la Dirección para el cumplimiento legal del ingreso de documentos a la Institución.

Incluye todos los procesos y procedimientos que se detallan a continuación y están sujetos a cumplir con los indicadores de desempeño, rendimiento y calidad, así como, a todas las actividades de control preventivo, detectivo, correctivo y de control de documentos que se consignan en él y les son de incumbencia. Este debe servir de guía para el desarrollo de las actividades que le competen al Recepcionista.



Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Recepcionista

Código: MNP-DAF-REC-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página: 16 de 41

VIII. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL PUESTO DE RECEPCIONISTA

A. Recepcionista

1. Proceso de recepción de Llamadas

Proceso: Recepción de llamadas
Objetivo:
Brindar atención a los usuarios internos y externos.
Responsable:
Director Administrativo y Financiero a través del Recepcionista.
Roles:
El Director de DAF tiene el rol de dueño, supervisor y asesor del proceso. El Recepcionista tiene el rol operativo del proceso.
Vínculo con el MOF:
Tareas permanentes del Director Administrativo y Financiero: 1. Tareas permanentes del Recepcionista: 1. Tareas periódicas del Recepcionista: 1. Tareas eventuales del Recepcionista: 1.
Referencia Normativa:
Ley Marco del Sistema Nacional de Seguridad, Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos y Política Institucional de la IGSNS.
Descripción del Proceso:
1. Análisis para transferir llamadas a la extensión correspondiente.
Indicadores de Desempeño, Rendimiento y Calidad:
Indicadores de Desempeño:
Porcentaje de cumplimiento de los objetivos estratégicos: Mide el grado en que la IGSNS brinda la información solicitada vía telefónica, se calcula dividiendo el número de llamadas atendidas (resultas) entre el número total de llamadas recibidas y multiplicado por 100.



Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Recepcionista

Código: MNP-DAF-REC-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página: 17 de 41

Tiempo promedio de ejecución de recepción de llamadas: evalúa el tiempo promedio en que se brinda información al usuario o se traslada la llamada. Se calcula dividiendo las llamadas totales recibidas, entre las resueltas y multiplicado por 100.

Indicadores de Rendimiento:

Nivel de satisfacción de la Máxima Autoridad Institucional con el proceso de recepción de llamadas: este indicador se basa en informes proporcionados a la máxima autoridad con respecto a llamadas relevantes durante el día.

Indicadores de Calidad:

Precisión de la recepción de llamadas: Mide la precisión con la que se trasladan las llamadas a donde corresponden.

Capacidad de adaptación: Evalúa la capacidad del proceso de recepción de llamadas para adaptarse a cambios en el entorno interno o externo, se mide mediante la identificación de consultas imprevistas o ajenas al giro de la Institución, así como la flexibilidad en la implementación de acciones correctivas como tener la información o el conocimiento en futuras ocasiones.

Actividades de Control Preventivo:

Análisis de Riesgos: Se asocian al incumplimiento de funciones, afectando el cumplimiento de actividades de la Dirección.

Establecimiento de procedimientos: verificación constante del cumplimiento de plazos y directrices establecidas por STCNS, asegurando que se sigan las mejores prácticas y estándares establecidos.

Capacitación y desarrollo del personal: Proporcionar capacitación anual al Recepcionista en relación a atención al público y manejo de documentos.

Actividades de Control Detectivo:

Evaluación de riesgos emergentes: Se debe prever que pueden surgir llamadas no correspondientes a la información que maneja la Institución.

Actividades de Control Correctivo:



Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Recepcionista

Código: MNP-DAF-REC-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página: 18 de 41

Planes de acción correctiva: Una vez identificadas desviaciones o problemas en el proceso de recepción de llamadas, se debe establecer prioridades de las necesidades y objetivos. Estas necesidades se priorizarán con la finalidad de cumplir los niveles de satisfacción de la Máxima Autoridad Institucional.

Seguimiento y evaluación: Después de implementar las acciones correctivas es importante realizar un seguimiento y evaluación continuo para asegurar que hayan sido efectivas en abordar las desviaciones o problemas identificados. Esto debe realizarse mediante el análisis de los indicadores de desempeño, rendimiento y calidad.

Actividades de Control de Documentos:

Identificación de documentos: No aplica.

Clasificar y categorizar: No aplica.

Acceso controlado: La Información puede ser transferida dentro de la Institución.

Manejo de Productos o Resultados no Conformes:

Análisis de causas: Realizar un análisis exhaustivo de causas subyacentes de los productos o resultados no conformes, identificando los factores que contribuyen a la no conformidad y evaluando su impacto en el proceso de recepción de llamadas.

Acciones correctivas: Desarrollar e implementar las acciones correctivas necesarias para abordar las causas identificadas de los productos o resultados no conformes. Deben ser acciones efectivas para prevenir la recurrencia de la no conformidad en el futuro.

	Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Recepcionista	Código: MNP-DAF-REC-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página: 19 de 41

Procedimiento de análisis para transferir llamadas a la extensión correspondiente

Código		DAF-REC-01-01
Descripción del Procedimiento		Transferir llamadas a la extensión correspondiente
Objetivo:		
Brindar de manera oportuna información a los usuarios en el cumplimiento de las acciones de la IGSNS hacia el logro de sus objetivos de manera mensual.		
Descripción de los Procedimientos:		
Número de paso	Responsable	Actividad
1	Recepcionista	Inicia recibiendo la llamada y brinda saludo al interlocutor, si la llamada es para recepción, este resuelve y finaliza.
2	Recepcionista	Finaliza si la llamada debe ser trasladada, se indica al interlocutor, solicita tiempo en línea para localizarlo personalmente dentro de las diferentes áreas y transfiere llamada a la extensión correspondiente.
Registro de proceso de análisis para transferir llamadas:		
1. El proceso por su naturaleza no requiere registro.		



Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Recepcionista

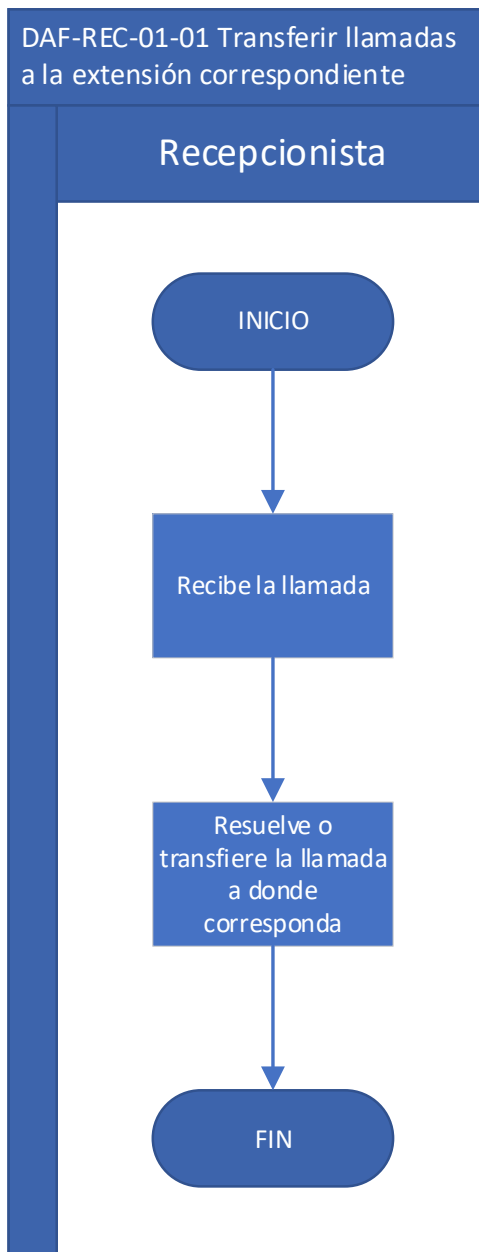
Código: MNP-DAF-REC-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página: 20 de 41

Diagrama de Flujo



	Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Recepcionista	Código: MNP-DAF-REC-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página: 21 de 41

2. Proceso de recepción de Documentos

Proceso: Recepción de documentos
Objetivo:
Registrar y trasladar los documentos que ingresan a la Institución.
Responsable:
Director Administrativo y Financiero a través del Recepcionista.
Roles:
El Director de DAF tiene el rol de dueño, supervisor y asesor del proceso. El Recepcionista tiene el rol operativo del proceso.
Vínculo con el MOF:
Tareas permanentes del Director Administrativo y Financiero: 1. Tareas permanentes del Recepcionista: 4 y 5. Tareas eventuales del Recepcionista: 2.
Referencia Normativa:
Ley Marco del Sistema Nacional de Seguridad, Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos y Política Institucional de la IGSNS.
Descripción del Proceso:
1. Recepción y registro de documentos.
Indicadores de Desempeño, Rendimiento y Calidad:
<p>Indicadores de Desempeño:</p> <p>Porcentaje de cumplimiento de los objetivos estratégicos: Mide el grado en que la Recepción de documentos ha avanzado en el cumplimiento de documentos registrados y entregados de manera diaria, se calcula dividiendo el número de documentos entregados entre el número total de documentos recibidos por 100.</p> <p>Tiempo promedio de ejecución para registro y entrega de documentos: evalúa el cumplimiento del tiempo oportuno para trasladar los documentos principalmente los que tienen plazos. Se calcula dividiendo el número de documentos entregados entre el número total de documentos recibidos por 100.</p>



Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Recepcionista

Código: MNP-DAF-REC-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página: 22 de 41

Indicadores de Rendimiento:

Número de acciones correctivas tomadas en relación con desviaciones en el cumplimiento de entrega de documentos: el indicador evalúa la capacidad de dar traslado oportunamente los documentos que ingresan a la Institución.

Nivel de satisfacción de la Máxima Autoridad Institucional con el proceso de entrega de documentos: este indicador se basa en informes proporcionados a la máxima autoridad con respecto a los documentos que ingresan a la Institución.

Indicadores de Calidad:

Precisión de la recepción, registro y traslado de los documentos: Mide precisión con la que se trasladan oportunamente los documentos.

Capacidad de adaptación: Evalúa la capacidad del proceso de recepción y registro de documentos para adaptarse a cambios en el entorno interno o externo, se mide mediante la entrega oportuna de los documentos, así como la flexibilidad en la implementación de acciones correctivas como dar prioridad a los documentos con plazo de respuesta.

Actividades de Control Preventivo:

Análisis de Riesgos: Se asocian al incumplimiento de funciones, afectando el cumplimiento de actividades de la Dirección.

Establecimiento de procedimientos: Verificación constante del cumplimiento de plazos y directrices establecidas por la Ley, asegurando que se sigan las mejores prácticas y estándares establecidos.

Capacitación y desarrollo del personal: Proporcionar capacitación anual al Recepcionista en manejo de documentos y archivos digitales para que se encuentre actualizado con los instrumentos que se utilizan actualmente.

Actividades de Control Detectivo:

Revisiones periódicas del progreso: El Director Administrativo y Financiero revisará que se cumplan con la oportuna entrega de documentos.



Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Recepcionista

Código: MNP-DAF-REC-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página: 23 de 41

Análisis de desviaciones: Con base a los documentos recibidos y entregas oportunas.

Evaluación de riesgos emergentes: Se debe prever que pueden surgir documentos con plazos para dar respuesta por lo que se deben atender con prioridad.

Actividades de Control Correctivo:

Planes de acción correctiva: Una vez identificadas desviaciones o problemas en el proceso de recepción y entrega de documentos, se debe establecer medidas correctivas. Estas medidas se priorizarán a través de la clasificación que se le dé a la documentación con la finalidad de cumplir los niveles de satisfacción de la Máxima Autoridad Institucional.

Seguimiento y evaluación: Después de implementar las acciones correctivas es importante realizar la verificación de su aplicación. Esto debe realizarse mediante el análisis de los indicadores de desempeño, rendimiento y calidad.

Actividades de Control de Documentos:

Identificación de documentos: Para el proceso de recepción y registro de documentos, se debe documentar el registrar en un archivo Excel como base para el control de estos.

Clasificar y categorizar: No aplica.

Acceso controlado: La información puede ser transferida dentro de la Institución.

Manejo de Productos o Resultados no Conformes:

Identificación: Trasladar oportunamente los documentos.

Debe incluir revisión periódica de indicadores de desempeño, análisis de datos y retroalimentación de la máxima autoridad.

Registro: deben registrar formalmente todos los productos o resultados no conformes, identificados por la naturaleza de la no conformidad, la causa raíz, el impacto potencial y las acciones correctivas necesarias.

Análisis de causas: Realizar un análisis exhaustivo de causas subyacentes de los productos o resultados no conformes, identificando los factores que contribuyen a la no conformidad y evaluando su impacto en el proceso de recepción y registro de documentos.



Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Recepcionista

Código: MNP-DAF-REC-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página: 24 de 41

Acciones correctivas: Desarrollar e implementar las acciones correctivas necesarias para abordar las causas identificadas de los productos o resultados no conformes. Deben ser acciones efectivas para prevenir la recurrencia de la no conformidad en el futuro.



Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Recepcionista

Código: MNP-DAF-REC-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página: 25 de 41

Procedimiento de recepción y Registro de Documentos

Código		DAF-REC-02-01
Descripción del Procedimiento		Recepción y Registro de Documentos
Objetivo:		
Recibir, registrar y trasladar la documentación que ingresa a la Institución.		
Descripción de los Procedimientos:		
Número de paso	Responsable	Actividad
1	Recepcionista	Inicia verificando el destinatario antes de sellar de recibido, así como los folios o documentos adjuntos. Si todo se encuentra en orden se procede a sellar y firmar colocando fecha y hora de la recepción.
2	Recepcionista	Asigna un número de CES al documento e ingresa el registro a la hoja de control en el formulario correspondiente.
3	Recepcionista	Finaliza enviando documento previamente ingresado y marcado con su número correlativo, a la Asistente del Despacho Superior, para su trámite correspondiente.
Registro de Proceso de trasladar llamadas:		
1. El proceso no requiere un registro.		



Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Recepcionista

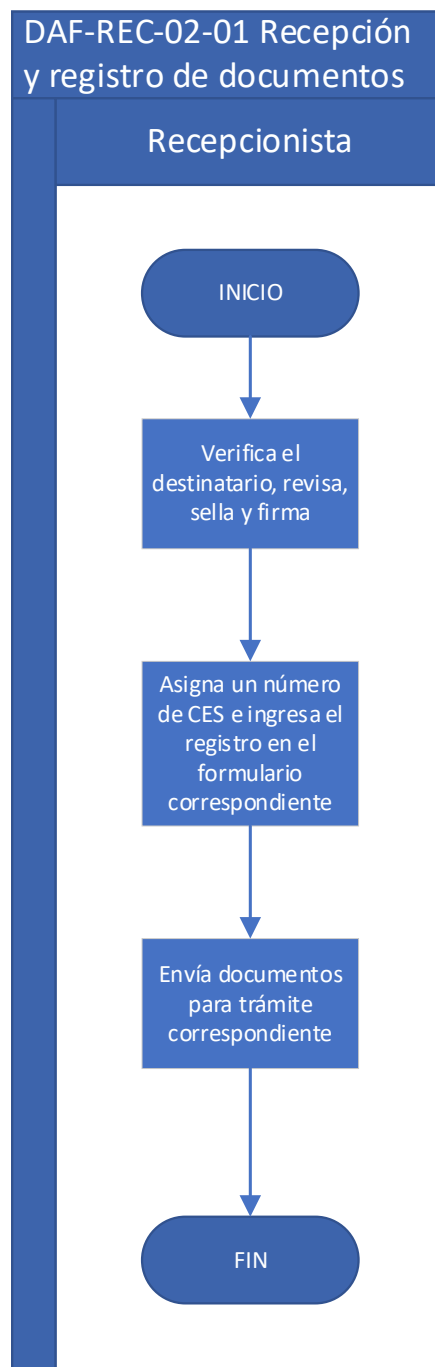
Código: MNP-DAF-REC-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página: 26 de 41

Diagrama de Flujo



	Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Recepcionista	Código: MNP-DAF-REC-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página: 27 de 41

3. Proceso de elaboración e impresión del control de ingreso de personal

Proceso: Elaboración e impresión del control de ingreso de personal
Objetivo: Mantener actualizado los datos el control de ingreso de personal a las instalaciones en cumplimiento del horario laboral.
Responsable: Director Administrativo y Financiero a través del Recepcionista.
Roles: El Director de DAF tiene el rol de dueño, supervisor y asesor del proceso. El Recepcionista tiene el rol operativo del proceso.
Vínculo con el MOF: Tareas permanentes del Director Administrativo y Financiero: 1. Tareas permanentes del Recepcionista: 4 y 5.
Referencia Normativa: Ley Marco del Sistema Nacional de Seguridad, Reglamento Interno de Personal de la IGSNS y Política Institucional de la IGSNS.
Descripción del Proceso: 1. Actualización de altas y bajas de personal, verificación de los registros de marcaje y se genera reporte.
Indicadores de Desempeño, Rendimiento y Calidad: Indicadores de Desempeño: Porcentaje de cumplimiento de los objetivos estratégicos: Mide el periodo de entrega de los reportes de los marcajes del personal. Tiempo promedio de para la entrega de reportes: Evalúa el cumplimiento de la entrega de los reportes generados. Se calcula dividiendo el total de reportes entregados entre el total de reportes establecidos a entregar dividido cien. Indicadores de Rendimiento: Número de acciones correctivas tomadas en relación con desviaciones en el cumplimiento de la entrega de los reportes: El indicador evalúa la capacidad de la organización para identificar y abordar desviaciones en la entrega de reportes. Se



Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Recepcionista

Código: MNP-DAF-REC-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página: 28 de 41

registra el número de acciones correctivas tomadas en respuesta a desviaciones y se analiza su efectividad en la corrección de las mismas.

Nivel de satisfacción de la Máxima Autoridad Institucional con los reportes de marcaje de personal: Este indicador se basa en los reportes presentados a la máxima autoridad con respecto a los marcajes del personal.

Indicadores de Calidad:

Precisión de la entrega de reportes de marcaje de personal: Mide la precisión con la que se entregan oportunamente los reportes. Se calcula dividiendo el total de reportes entregados entre el total de reportes establecidos a entregar dividido 100.

Capacidad de adaptación: Evalúa la capacidad del proceso de generar los reportes de marcaje del personal para adaptarse a cambios en el entorno interno o externo, se mide mediante la identificación de imprevistos, atrasos o modificaciones de personal o instrucciones, así como la flexibilidad en la implementación de acciones correctivas.

Actividades de Control Preventivo:

Análisis de Riesgos: Se asocian al incumplimiento de funciones, afectando el cumplimiento de actividades de la Dirección.

Establecimiento de procedimientos: Verificación constante del cumplimiento de plazos, asegurando que se cuente con el registro de los marcajes del personal.

Capacitación y desarrollo del personal: Proporcionar capacitación anual en el uso de sistemas relacionados al marcaje.

Actividades de Control Detectivo:

Revisiones periódicas del progreso: El Director Administrativo y Financiero revisará que se cuente con los reportes de marcaje del personal.

Análisis de desviaciones: Con base al registro del marcaje de personal, la Máxima Autoridad y los Directores tendrán control sobre el cumplimiento de horarios laborales del personal a su cargo.

Evaluación de riesgos emergentes: Se debe prever que pueden surgir cambio en la forma o sistema de generación del reporte. Esto puede incluir cambios en el entorno



Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Recepcionista

Código: MNP-DAF-REC-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página: 29 de 41

interno o externo, nuevas necesidades, entre otros.

Actividades de Control Correctivo:

Planes de acción correctiva: Una vez identificadas desviaciones o problemas en el proceso para genera reporte de marcaje de personal, se debe establecer prioridades de las necesidades y objetivos. Estas necesidades se priorizarán con la finalidad de cumplir los niveles de satisfacción de la Máxima Autoridad Institucional.

Seguimiento y evaluación: Después de implementar las acciones correctivas es importante realizar un seguimiento y evaluación continuo para asegurar que hayan sido efectivas en abordar las desviaciones o problemas identificados. Esto debe realizarse mediante el análisis de los indicadores de desempeño, rendimiento y calidad.

Actividades de Control de Documentos:

Identificación de documentos: Para el proceso de generar reporte de marcaje de personal, se debe contar con el aparato biométrico que tome los registros y contar con los respaldos necesarios en los casos de bajas eléctricas.

Acceso controlado: La Información puede ser transferida dentro de la Institución.

Manejo de Productos o Resultados no Conformes:

Identificación: Cumplimiento oportuno de la entrega de los reportes del marcaje de personal. Debe incluir revisión periódica de indicadores de desempeño, análisis de datos y retroalimentación de la Máxima Autoridad.

Registro: Deben registrar formalmente todos los productos o resultados no conformes, identificados por la naturaleza de la no conformidad, la causa raíz, el impacto potencial y las acciones correctivas necesarias.

Análisis de causas: Realizar un análisis exhaustivo de causas subyacentes de los productos o resultados no conformes, identificando los factores que contribuyen a la no conformidad y evaluando su impacto en la entrega oportuna de los reportes.

Acciones correctivas: Desarrollar e implementar las acciones correctivas necesarias para abordar las causas identificadas de los productos o resultados no conformes. Deben ser acciones efectivas para prevenir la recurrencia de la no conformidad en el futuro.

	Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Recepcionista	Código: MNP-DAF-REC-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página: 30 de 41

Procedimiento de elaboración e impresión del control de ingreso de personal

Código		DAF-REC-03-01
Descripción del Procedimiento		Elaboración e impresión del control de ingreso de personal.
Objetivo:		
Actualizar los registros del marcaje de personal para llevar el control del cumplimiento del Reglamento Interno de Personal de la IGSNS.		
Descripción de los Procedimientos:		
Número de paso	Responsable	Actividad
1	Recepcionista	Inicia ingresando al documento de control de ingreso de personal de la Institución y se actualiza según la información generada por el biométrico así como actualizar altas y bajas de personal.
2	Recepcionista	Finaliza guardando las modificaciones, se procede a imprimir para la entrega a la Subdirección de Recursos Humanos y el envío a través de correo institucional a la Máxima Autoridad, Directores o Encargados Temporales.
Registro de proceso de elaboración e impresión del control de ingreso de personal:		
1. Reporte generado en archivo tipo Excel.		



Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Recepcionista

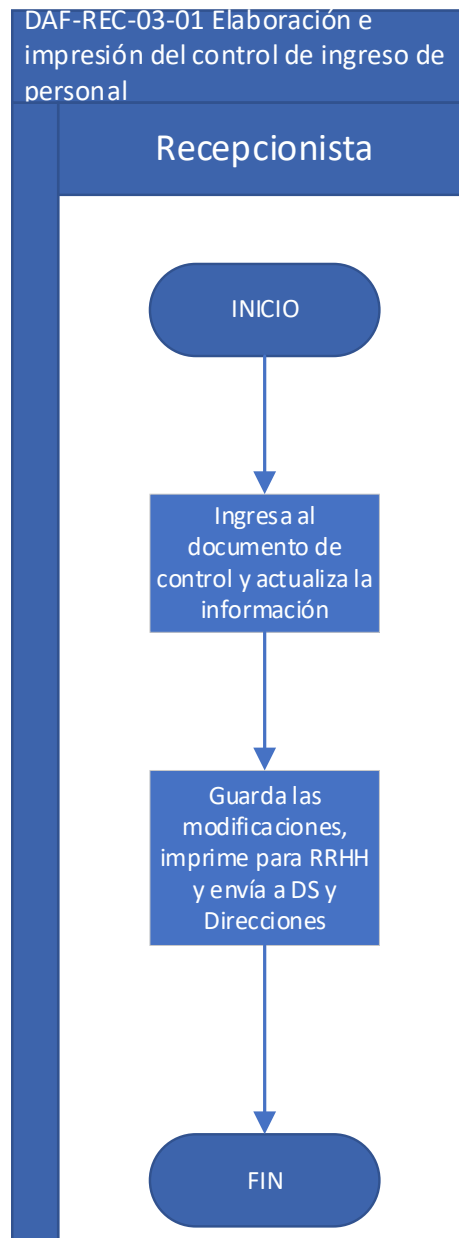
Código: MNP-DAF-REC-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página: 31 de 41

Diagrama de Flujo



	Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Recepcionista	Código: MNP-DAF-REC-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página: 32 de 41

4. Proceso de recepción de visitas

Proceso: Recepción de visitas
Objetivo:
Atender a los visitantes de forma apropiada y con cortesía, manteniendo la imagen respetable de la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad.
Responsable:
Director Administrativo y Financiero a través del Recepcionista.
Roles:
El Director de DAF tiene el rol de dueño, supervisor y asesor del proceso. El Recepcionista tiene el rol operativo del proceso.
Vínculo con el MOF:
Tareas permanentes del Director Administrativo y Financiero: 1. Tareas permanentes del Recepcionista: 2.
Referencia Normativa:
Ley Marco del Sistema Nacional de Seguridad y Política Institucional de la IGSNS.
Descripción del Proceso:
1. Atender a los visitantes de la Institución.
Indicadores de Desempeño, Rendimiento y Calidad:
<p>Indicadores de Desempeño:</p> <p>Porcentaje de cumplimiento de los objetivos estratégicos: Mide la calidad de atención brindada a las visitas.</p> <p>Tiempo promedio de atención al visitante: Evalúa la calidad de atención que se brinda a las visitas. Se calcula dividiendo el total de visitantes entre el total de quejas presentadas dividido cien.</p> <p>Indicadores de Rendimiento:</p> <p>Número de acciones correctivas tomadas en relación con desviaciones en el cumplimiento de la atención a las visitas: El indicador evalúa la capacidad de la organización para identificar y abordar desviaciones en la atención a las visitas. Se registra el número de acciones correctivas tomadas en respuesta a desviaciones y se analiza su efectividad en la corrección de las mismas.</p>



Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Recepcionista

Código: MNP-DAF-REC-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página: 33 de 41

Nivel de satisfacción de la Máxima Autoridad Institucional con la atención brindada a los visitantes: Este indicador se basa en quejas informadas a la máxima autoridad.

Indicadores de Calidad:

Precisión de la atención a las visitas: Mide la calidad con se atienden las visitas. Se calcula dividiendo el total de visitantes entre el total de quejas presentadas dividido 100.

Capacidad de adaptación: Evalúa la capacidad del proceso atención a las visitas para adaptarse a cambios en el entorno interno o externo, se mide mediante la identificación de imprevistos, atrasos o modificaciones de personal o instrucciones, así como la flexibilidad en la implementación de acciones correctivas.

Actividades de Control Preventivo:

Análisis de Riesgos: Se asocian al incumplimiento de funciones, afectando el cumplimiento de actividades de la Dirección.

Establecimiento de procedimientos: Verificación constante del cumplimiento de plazos, asegurando que se cuente con la mejor atención a las visitas.

Capacitación y desarrollo del personal: Proporcionar capacitación anual en atención al público.

Actividades de Control Detectivo:

Revisiones periódicas del progreso: El Director Administrativo y Financiero verificara que se brinde una atención de calidad a las visitas.

Análisis de desviaciones: Con base a la calidad de servicio brindada a las visitas, la Máxima Autoridad y los Directores tendrán control sobre la imagen de la atención que brinda la Institución.

Evaluación de riesgos emergentes: Se debe prever que pueden surgir cambio en la forma o instrucciones para atender las visitas. Esto puede incluir cambios en el entorno interno o externo, nuevas necesidades, entre otros.

Actividades de Control Correctivo:

Planes de acción correctiva: Una vez identificadas desviaciones o problemas en el proceso para genera reporte de marcaje de personal, se debe establecer prioridades de las necesidades y objetivos. Estas necesidades se priorizarán con la finalidad de



Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Recepcionista

Código: MNP-DAF-REC-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página: 34 de 41

cumplir los niveles de satisfacción de la Máxima Autoridad Institucional.

Seguimiento y evaluación: Después de implementar las acciones correctivas es importante realizar un seguimiento y evaluación continuo para asegurar que hayan sido efectivas en abordar las desviaciones o problemas identificados. Esto debe realizarse mediante el análisis de los indicadores de desempeño, rendimiento y calidad.

Actividades de Control de Documentos:

Identificación de documentos: Para el proceso de atención a visitas, el personal debe estar actualizado en temas de servicio al personal y tener instrucciones claras.

Manejo de Productos o Resultados no Conformes:

Identificación: Cumplimiento de la atención de calidad a las visitas. Debe incluir revisión periódica de indicadores de desempeño, análisis de datos y retroalimentación de la máxima autoridad.

Registro: Deben registrar formalmente todos los productos o resultados no conformes, identificados por la naturaleza de la no conformidad, la causa raíz, el impacto potencial y las acciones correctivas necesarias.

Análisis de causas: Realizar un análisis exhaustivo de causas subyacentes de los productos o resultados no conformes, identificando los factores que contribuyen a la no conformidad y evaluando su impacto en la atención a las visitas.

Acciones correctivas: Desarrollar e implementar las acciones correctivas necesarias para abordar las causas identificadas de los productos o resultados no conformes. Deben ser acciones efectivas para prevenir la recurrencia de la no conformidad en el futuro.



Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Recepcionista

Código: MNP-DAF-REC-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página: 35 de 41

Procedimiento de recepción de visitas

Código		DAF-REC-04-01
Descripción del Procedimiento		Recepción de visitas
Objetivo:		
Atender a los visitantes y diferentes usuarios que visitan la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad.		
Descripción de los Procedimientos:		
Número de paso	Responsable	Actividad
1	Recepcionista	Inicia saludando al visitante y consultar el motivo de su visita.
2	Recepcionista	Localizar a la persona visitada y coordinar el lugar donde será atendido.
3	Recepcionista	Solicita al visitante documento personal de identificación, se registran los datos y se le hace entrega de un gafete de visitante.
4	Recepcionista	Finaliza procediendo al ingreso de la persona visitante.
Registro de proceso de anteproyecto presupuestario:		
1. Archivo tipo Excel donde se registran los datos de los visitantes.		



Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Recepcionista

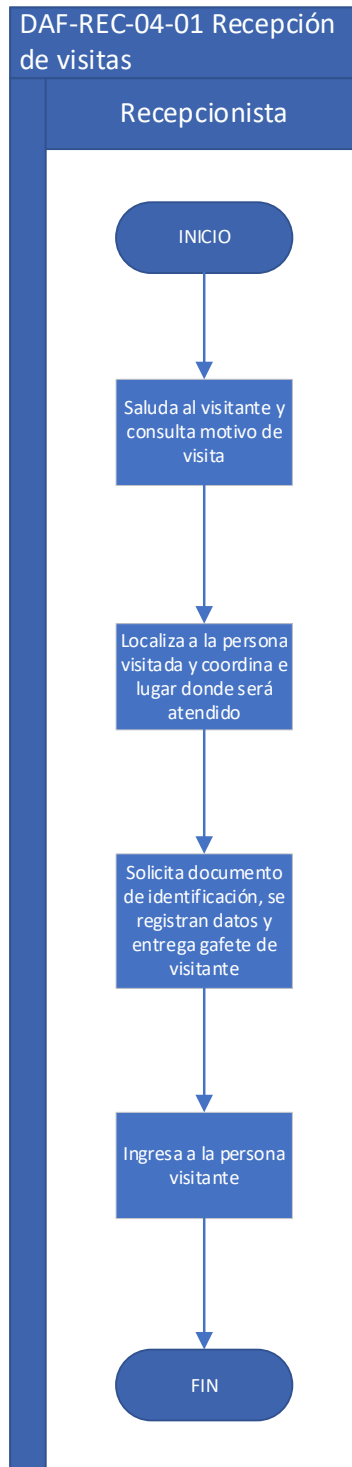
Código: MNP-DAF-REC-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página: 36 de 41

Diagrama de Flujo





Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Recepcionista

Código: MNP-DAF-REC-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página: 37 de 41

IX. DIVULGACIÓN

El Manual de Normas y Procedimientos será socializado por medio de copia digital con los integrantes de la Dirección Administrativa y Financiera, con el fin de informarles sobre los procesos y procedimientos que deben seguir para el cumplimiento de sus funciones. Además, se compartirá con el Jefe de Investigación y Doctrina de la Dirección de Análisis y Seguimiento Interno para el control de su base de datos, y con la Encargada de la Unidad de Acceso a la Información Pública para su publicación en el portal web institucional, tanto en formato físico como digital.

	Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Recepcionista	Código: MNP-DAF-REC-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página: 38 de 41

X. REFERENCIAS

- Constitución Política de la Republica de Guatemala.
- Ley Marco del Sistema Nacional de Seguridad, Decreto Número 18-2008 del Congreso de la República.
- Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos. Decreto Número 5-2021.
- Reglamento de la Ley Marco del Sistema Nacional de Seguridad, Acuerdo Gubernativo Número 166-2011.
- Reglamento de la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad, Acuerdo Gubernativo Número 177-2021
- Reglamento Interior de Personal de la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad. Acuerdo Gubernativo Número 001-2018.
- Política Institucional de la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad PI-IGSNS/2023-2027.
- Código de Probidad, Ética y Transparencia de la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad.



Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Recepcionista

Código: MNP-DAF-REC-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página: 39 de 41

XI. ANEXOS

A. Glosario de Términos

ACRÓNIMO	SIGNIFICADO
CES	Correspondencia Externa de Secretaría
DAF	Dirección Administrativa y Financiera
DS	Despacho Superior.
IGSNS	Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad
PI	Plan Institucional
SNS	Sistema Nacional de Seguridad
STCNS	Secretaría Técnica del Consejo Nacional de Seguridad



Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Recepcionista

Código: MNP-DAF-REC-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página: 40 de 41

B. Códigos de Procedimientos

Codificación de las Direcciones de la IGSNS

Dirección	Puesto	Código
DS	Inspector General	DS-IG
DS	Subinspector General	DS-SG
DAF	Director Administrativo y Financiero	DAF-DIR
DAF	Jefe de Presupuesto	DAF-JPR
DAF	Jefe de Tesorería	DAF-JTE
DAF	Jefe de Contabilidad	DAF-JCT
DAF	Jefe de Compras	DAF-JCM
DAF	Jefe de Almacén	DAF-JAL
DAF	Jefe de Inventarios	DAF-JIV
DAF	Jefe de Informática	DAF-JIT
DAF	Recepcionista	DAF-REC
DAF	Piloto	DAF-PIL
DAF	Mensajero	DAF-MSJ
DAF	Conserje	DAF-CSJ



Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Recepcionista

Código: MNP-DAF-REC-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página: 41 de 41

C. Registro Documental

Versión	Fecha de Aprobación	Número de Acuerdo	Estado
1	27 de octubre de 2020	028-2020	Vigente

