



# **MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS**

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



## INSPECTORÍA GENERAL DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD

ACUERDO INTERNO NÚMERO 014-2025  
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 Mensajero 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 Mensajero 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 Mensajero, por lo que se le instruye el debido cumplimiento a lo establecido en Manual de Normas y Procedimientos del puesto de Mensajero 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.

#### COMUNIQUESE

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







## Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Mensajero

Código: MNP-DAF-MSJ-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	Lcd. Gabriela Rodas Pedrosa Firma y sello Presupuesto Lcd. Gabriela Rodas Pedrosa Presupuesto Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad
2.	25/10/2024	Primera actualización	Revisó	Firma y sello Lcd. Gabriela Rodas Pedrosa Presupuesto Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad
3.	22/01/2025	Primera actualización	Revisó DASI	Licda. Mafalda Rojas de Menos Ocho 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	Firma y sello M. Sc. Carlos Fernando Coronado Castillo Director de Análisis y Seguimiento Interno Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad
5.	27/01/2025	Primera actualización	Validó DAJ	Firma y sello Licda. Ana Carolina Duarte Duarte Subdirectora de Asesoría Jurídica Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad
6.	27/01/2025	Primera actualización	Aprobó	Firma y sello Lcd. Sandy M. B. Calderón, M.A. Inspector General Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad

	<b>Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Mensajero</b>	Código: MNP-DAF-MSJ-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 .....	6
A. Misión .....	6
B. Visión .....	6
C. Principios .....	6
D. Valores .....	8
E. Organigrama de la Dirección Administrativa y Financiera.....	11
F. Organigrama de Mensajero.....	12
V. JUSTIFICACIÓN.....	13
VI. OBJETIVOS .....	14
A. General .....	14
B. Específicos.....	14
VII. ÁMBITO DE APLICACIÓN .....	15
VIII. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS .....	16
A. Mensajero .....	16
1. Proceso Servicio de Mensajería .....	16
Procedimiento Distribución de correspondencia.....	20
IX. DIVULGACIÓN .....	22
X. Referencias .....	23
XI. ANEXOS.....	24
A. Glosario de Términos.....	24
B. Definición de Códigos de Procedimientos.....	25
C. Registro Documental.....	26



## **Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Mensajero**

Código: MNP-DAF-MSJ-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página: 1 de 26

# **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 y es responsable de ejecutar diversas actividades técnicas y administrativas. En este contexto, la eficiente gestión de realizar en tiempo y forma los servicios de mensajería.

El Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Mensajero es una herramienta fundamental para garantizar las labores rutinarias del Mensajero, así como, la forma adecuada de los servicios de mensajería que se requieran en la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad. A través de este Puesto, se canaliza el de comunicaciones oficiales, documentos, paquetes y encargos a destinatarios internos y externos de la Institución.

Este documento incluye una descripción detallada de las normativas, procesos, procedimientos, responsabilidades y herramientas que el Mensajero debe emplear en su función. A través de la implementación de este manual, se busca tener el correcto mecanismo en el envío externo de la documentación de las diferentes Direcciones de la IGSNS a otras dependencias.

El alcance del Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Mensajero establece los procedimientos para la administración en forma correcta y oportuna todo el material de mensajería interna y externa de la IGSNS.



## Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Mensajero

Código: MNP-DAF-MSJ-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página: 2 de 26

## II. DEFINICIONES

**Abastecimiento de Combustible:** Acto por medio del cual se suministra a los vehículos el combustible utilizando cupones canjeables en las estaciones de servicio.

**DAF:** Dirección Administrativa y Financiera.

**Destinatario:** Persona y/o entidad a la que se dirige o destina algo, para este caso un documento o paquete.

**Distribución de documentos:** Actividades tendientes a garantizar que los documentos lleguen a su destinatario.

**IGSNS:** Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad.

**Mantenimiento:** Conjunto de operaciones y cuidados necesarios para garantizar el funcionamiento adecuado de los vehículos.

**Máxima Autoridad de la IGSNS:** Inspector General.

**Mensajero, Conductor o Motorista:** Persona que conduce los vehículos al servicio de IGSNS, en virtud de una encomienda, nombramiento o para que realicen comisiones oficiales.

**Remitente:** Persona que emite o envía un documento, paquete o encargo a una persona natural o Institución, puede ser una distribución interna o externa.

**Resguardo:** Se refiere a la acción de salvaguardar y ubicar un vehículo en un lugar designado, generalmente para evitar robos o daños.

**Servicio de mensajería:** Servicio por medio del cual se recolectan y entregan documentos, paquetes o encargos, generalmente de puerta a puerta.

**Seguro de Vehículo:** Es un acuerdo de voluntades entre el propietario del bien asegurado y la aseguradora en el cual se establece el compromiso de cubrir los daños ocasionados por robo, pérdida, destrucción parcial o total.



## Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Mensajero

Código: MNP-DAF-MSJ-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página: 3 de 26

**Servidores Públicos:** Se refiere al funcionario público o empleado público que ocupa un puesto en la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad.

**Siniestro:** Suceso que produce un daño o una pérdida material considerable.

**Vehículo:** Medio de transporte terrestre de dos o más ruedas, que circule por la vía pública ya sea para el transporte de personas, carga u otros enseres. Para el efecto anterior comprenderá: camionetas, pick up, sedan, motocicletas, motonetas, microbuses, buses, y en general lo que se desplaza por acción mecánica a combustión.

	<b>Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Mensajero</b>	Código: MNP-DAF-MSJ-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página: 4 de 26

### 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



	<b>Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Mensajero</b>	Código: MNP-DAF-MSJ-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página: 5 de 26

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 Numero 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.

	<b>Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Mensajero</b>	Código: MNP-DAF-MSJ-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página: 6 de 26

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

## 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

- Disciplina:** Es la coordinación de actitudes, con las cuales se instruye para desarrollar habilidades más ágiles o para regir un determinado código de conducta u orden.
- Eficiencia:** Capacidad que deben poseer los servidores públicos para realizar o cumplir adecuadamente las funciones que les fueron encomendadas.
- Equidad salarial:** Igualdad de salarios para igual trabajo prestado en igualdad de condiciones.
- 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.



## Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Mensajero

Código: MNP-DAF-MSJ-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página: 7 de 26

- 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 Mensajero

Código: MNP-DAF-MSJ-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página: 8 de 26

- 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:** Es un 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 Mensajero

Código: MNP-DAF-MSJ-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página: 9 de 26

- 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 Mensajero

Código: MNP-DAF-MSJ-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página: 10 de 26

- 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 Mensajero

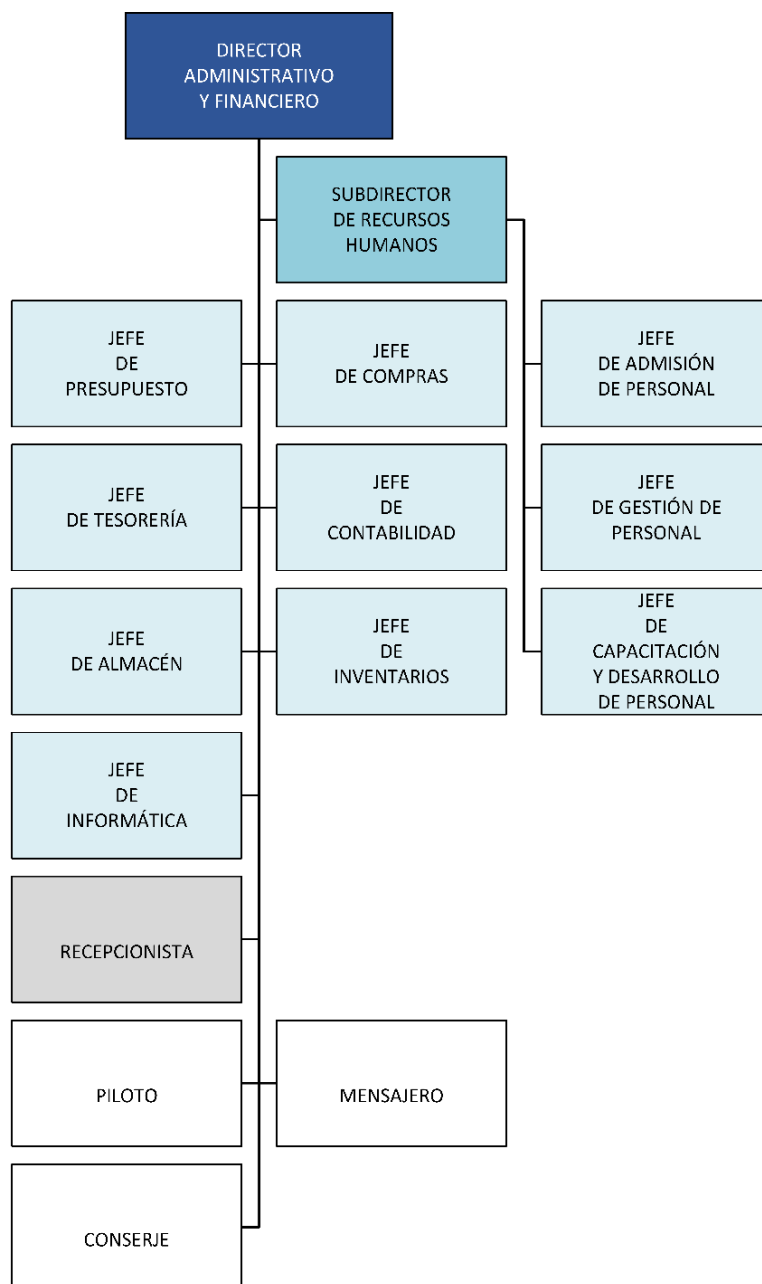
Código: MNP-DAF-MSJ-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página: 11 de 26

### E. Organigrama de la Dirección Administrativa y Financiera





## Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Mensajero

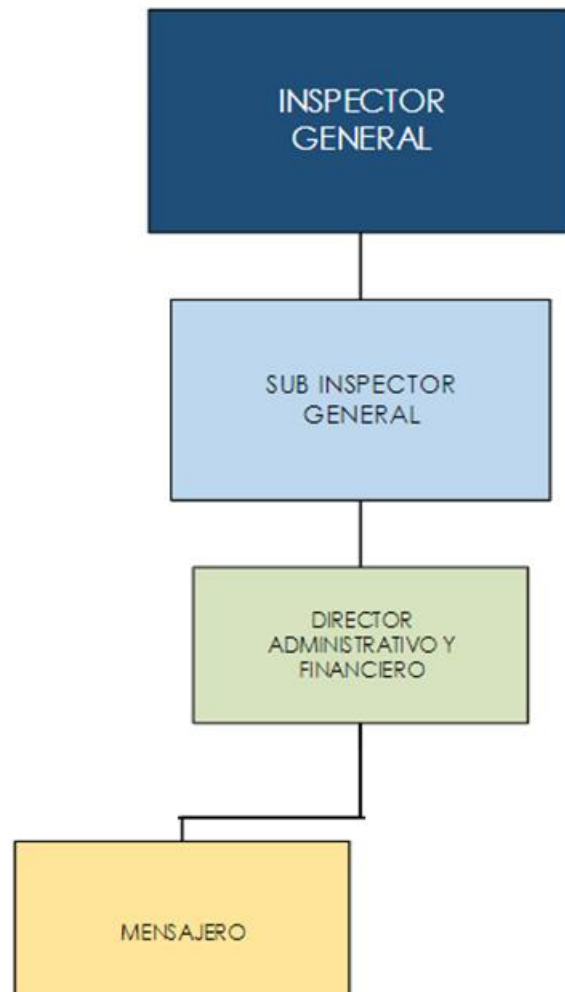
Código: MNP-DAF-MSJ-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página: 12 de 26

### F. Organigrama de Mensajero







## **Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Mensajero**

Código: MNP-DAF-MSJ-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página: 13 de 26

### **V. JUSTIFICACIÓN**

La Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad, a través del Mensajero, es responsable de velar por el cumplimiento de los controles internos del Sistema Nacional de Seguridad, a través de la distribución de comunicaciones oficiales o encargos que tienen como destinatario diferentes dependencias gubernamentales.

Por ello, la elaboración del Manual de Normas y Procedimientos para el Puesto de Mensajero responde a la necesidad de establecer un marco de trabajo claro y estructurado para la gestión eficaz de la mensajería. Este manual tiene como objetivo principal normar las funciones, responsabilidades y procesos del Puesto de Mensajero, garantizando la correcta aplicación de leyes y normativas vigente para el manejo de documentación.

El presente manual tiene como objetivo estandarizar los procedimientos relacionados con la gestión de mensajería promoviendo la coherencia y uniformidad en la aplicación de las normas. Esto facilita la optimización de recursos, lo que, a su vez, contribuye a la ejecución oportuna de las actividades.

De igual manera, tiene como objetivo establecer las directrices que regulen la forma oportuna la mensajería de la 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 cumplir con puntualidad las actividades.

Este manual también facilita la continuidad operativa de las funciones del Mensajero 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 Mensajero es fundamental para asegurar la distribución de comunicaciones oficiales o encargos que tienen como destinatario diferentes dependencias gubernamentales, contribuyendo al logro de las metas y al cumplimiento de la normativa vigente.



## Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Mensajero

Código: MNP-DAF-MSJ-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página: 14 de 26

## VI. OBJETIVOS

El presente manual establece los siguientes objetivos:

### A. General

Estandarizar el actuar del puesto de Mensajero 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 las actividades relacionadas con la regulación, control, ordenamiento y administración, definir los aspectos de necesaria consideración para la solicitud de servicios de mensajería y distribución de comunicaciones oficiales, documentos, paquetes y encargos a destinatarios internos y externos de la Institución.

### 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 forma correcta y oportuna todo el material de mensajería interna y externa de la IGSNS.
2. Establecer procedimientos para el adecuado control del proceso de la recepción y la distribución de correspondencia oficial, brindando un servicio eficaz y eficiente de la mensajería.



## **Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Mensajero**

Código: MNP-DAF-MSJ-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página: 15 de 26

### **VII. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

El presente manual es de observancia obligatoria para la Dirección Administrativa y Financiera de la IGSNS. Esto incluye al Director Administrativo y Financiero y al Mensajero, así como todo el equipo de trabajo que conforme la Dirección para el cumplimiento legal de los procesos.

Incluye 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 Mensajero.

El manual es de cumplimiento obligatorio para la Dirección Administrativa y Financiera de la IGSNS. Esto abarca al Director Administrativo y Financiero, al Mensajero y a todo el equipo de trabajo que conforma dicha dirección, con el fin de garantizar el cumplimiento legal de la institución.



## Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Mensajero

Código: MNP-DAF-MSJ-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página: 16 de 26

## VIII. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL PUESTO DE MENSAJERO

### A. Mensajero

#### 1. Proceso Servicio de Mensajería.

Proceso: Servicio de mensajería
<b>Objetivo:</b>
Trasladar de forma segura y puntual al personal de la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad.
<b>Responsable:</b>
Director Administrativo y Financiero a través del Mensajero.
<b>Roles:</b>
El Director de DAF tiene el rol de dueño, supervisor y asesor del proceso. El Mensajero tiene el rol operativo del proceso.
<b>Vínculo con el MOF:</b>
Tareas permanentes del Director Administrativo y Financiero: 1 y 3. Tareas permanentes del Mensajero: 1, 2, 3, 4 y 5. Tareas periódicas del Mensajero: 1 y 2. Tareas eventuales del Mensajero: 1.
<b>Referencia Normativa:</b>
Ley Marco del Sistema Nacional de Seguridad, Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos y Política Institucional de la IGSNS.
<b>Descripción del Proceso:</b>
1. Distribución de correspondencia.
<b>Indicadores de Desempeño, Rendimiento y Calidad:</b>
<b>Indicadores de Desempeño:</b>
Porcentaje de cumplimiento de los objetivos estratégicos: Mide el grado en que los Mensajeros cumplen sus funciones, se calcula dividiendo el número de documentos entregados entre el total de correspondencia asignada y multiplicado por 100.





## Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Mensajero

Código: MNP-DAF-MSJ-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página: 17 de 26

Tiempo promedio de ejecución de distribución de mensajería: evalúa el tiempo promedio en que se distribuyen los documentos oficiales permitiendo cumplir con la entrega oportuna de la correspondencia. Se calcula dividiendo el número de documentos entregados entre el total de correspondencia asignada y multiplicado por 100.

### ***Indicadores de Rendimiento:***

Nivel de satisfacción de la Máxima Autoridad Institucional con el proceso de mensajería: este indicador se basa en informes proporcionados a la máxima autoridad con respecto a la distribución oportuna de correspondencia.

### ***Indicadores de Calidad:***

Precisión de la recepción de llamadas: Mide la precisión con la que se traslada la correspondencia a sus lugares de destino.

Capacidad de adaptación: Evalúa la capacidad del proceso de mensajería 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 directrices establecidas por la Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos y Manuales Institucionales, asegurando que se sigan las mejores prácticas y estándares establecidos.

Capacitación y desarrollo del personal: Proporcionar capacitación anual al Mensajero en relación al manejo de correspondencia.

### **Actividades de Control Detectivo:**

Revisiones periódicas del progreso: El Director verificará que la correspondencia sea



## Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Mensajero

Código: MNP-DAF-MSJ-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página: 18 de 26

entregada oportunamente a sus destinatarios.

Análisis de desviaciones: Carga de correspondencia y destinatarios que no queden en ruta, atrasando la entrega de la misma.

Evaluación de riesgos emergentes: Se debe prever que pueden surgir entregas de correspondencia no programados con anticipación.

### Actividades de Control Correctivo:

Planes de acción correctiva: Una vez identificadas desviaciones o problemas en el proceso de mensajería, 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: Se llevará registro a en formatos impresos, donde se indicará, fecha, destinatario, quién entrega la correspondencia y quien recibe la constancia de entrega.

Clasificar y categorizar: No aplica.

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

### Manejo de Productos o Resultados no Conformes:

Identificación: Se evaluará a través de la entrega oportuna de la correspondencia.

Registro: A través de bitácoras donde se indicarán los lugares de destino.

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



## **Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Mensajero**

Código: MNP-DAF-MSJ-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página: 19 de 26

conformidad y evaluando su impacto en el proceso de traslado de personal.

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 Mensajero

Código: MNP-DAF-MSJ-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página: 20 de 26

### Procedimiento Distribución de correspondencia

Código		DAF-MSJ-01-01
Descripción del Procedimiento		Distribución de correspondencia.
<b>Objetivo:</b>		
Entregar y/o recibir en forma correcta y oportuna todo el material de mensajería interna y externa de la IGSNS.		
<b>Descripción de los Procedimientos:</b>		
Número de paso	Responsable	Actividad
1	Director DAF	Inicia instruyendo al Mensajero en cuanto a realizar diferentes diligencias relacionadas con el manejo y entrega de correspondencia de la IGSNS a las diferentes instituciones y dependencias.
2	Mensajero	Entrega la correspondencia a las diferentes instituciones y dependencias, previamente establecidas.
3	Mensajero	Notifica al Director DAF. Si se gestionó la entrega de la correspondencia, se entrega debidamente firmada y sellada al Director DAF.  Si no se gestionó la entrega de la correspondencia, informa el motivo al Director DAF, quedando a espera de que le notifiquen la reprogramación.
<b>Registro de proceso de traslado de personal:</b>		
1. El proceso se registra formatos impresos.		





## Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Mensajero

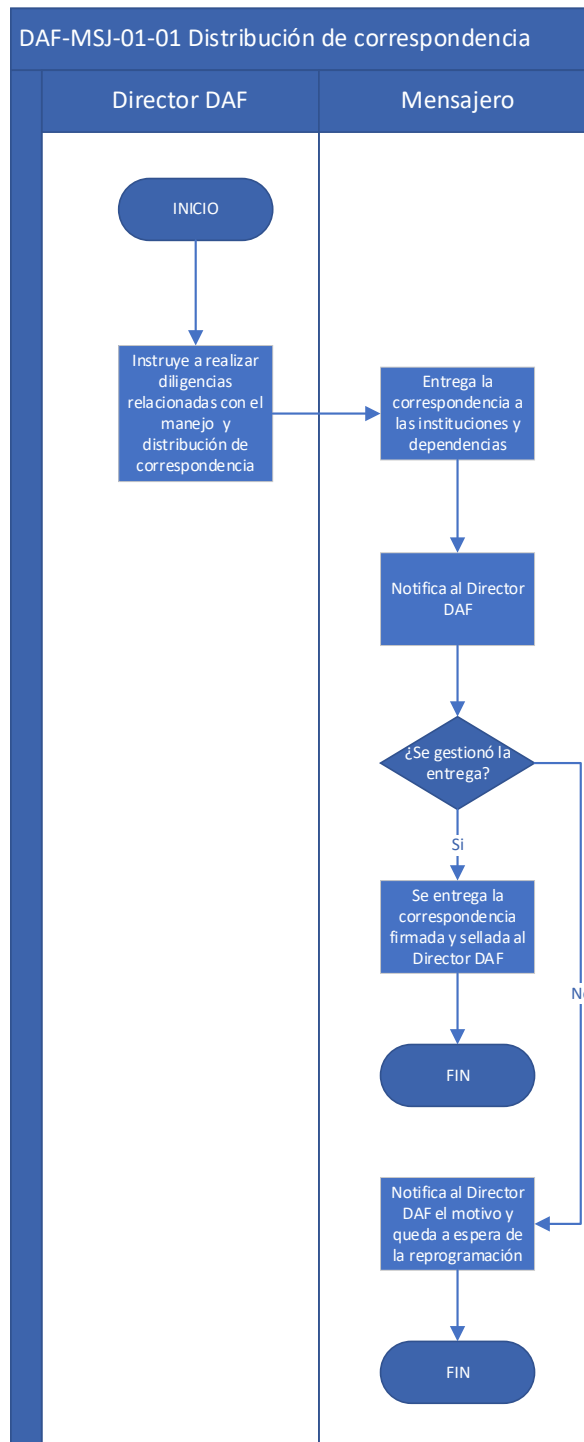
Código: MNP-DAF-MSJ-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página: 21 de 26

### Diagrama de flujo





## **Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Mensajero**

Código: MNP-DAF-MSJ-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página: 22 de 26

### **IX. DIVULGACIÓN**

El Manual de Normas y Procedimientos será socializado por medio de copia digital a 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.

	<b>Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Mensajero</b>	Código: MNP-DAF-MSJ-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página: 23 de 26

## 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 Mensajero

Código: MNP-DAF-MSJ-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página: 24 de 26

## XI. ANEXOS

### A. Glosario de Términos

ACRÓNIMO	SIGNIFICADO
<b>DAF</b>	Dirección Administrativa y Financiera
<b>DS</b>	Despacho Superior.
<b>IGSNS</b>	Inspección General del Sistema Nacional de Seguridad
<b>PI</b>	Plan Institucional
<b>SNS</b>	Sistema Nacional de Seguridad
<b>STCNS</b>	Secretaría Técnica del Consejo Nacional de Seguridad



## Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Mensajero

Código: MNP-DAF-MSJ-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página: 25 de 26

### B. Definición de 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 Mensajero

Código: MNP-DAF-MSJ-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página: 26 de 26

### C. Registro Documental

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

