



# **MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS**

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



## INSPECTORÍA GENERAL DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD

ACUERDO INTERNO NÚMERO 009-2025  
Guatemala, 23 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 Conserje 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 Conserje 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 Conserje, por lo que se le instruye el debido cumplimiento a lo establecido en Manual de Normas y Procedimientos del puesto de Conserje de la Dirección Administrativa y Financiera de la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad.

**ARTÍCULO 4. Actualización.** Corresponde a la Dirección 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

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







## Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Conserje

Código: MNP-DAF- CSJ -02

Versión: 02

Vigencia: 23ENE2025

### 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.	8/01/25	Primera actualización	Elaboró	Firma y sello  Encargada Temporal DAF
2.	9/01/25	Primera actualización	Revisó	Firma y sello  Encargada Temporal DAF
3.	13/01/25	Primera actualización	Revisó DASI	Firma y sello  Leda Fabiola Acuña Méndez López JEFE DE INVESTIGACIÓN Y DOCTRINA DIRECCIÓN DE ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO INTERNO INSPECTORÍA GENERAL DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD
4.	17/01/2025	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.	23/01/2025	Primera actualización	Validó DAJ	Firma y sello  M.Sc. Magnolia Edith Arévalo Girón Directora de Asesoría Jurídica Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad
6.	23/01/2025	Primera actualización	Aprobó	Firma y sello  Leda Sandy Melissa Lohol Calderón, M.A. INSPECTORA GENERAL Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad



## Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Conserje

Código: MNP-DAF- CSJ -02

Versión: 02

Vigencia: 23ENE2025

### CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. DEFINICIONES.....	2
III. MARCO NORMATIVO.....	4
A. Leyes .....	4
B. Reglamentos .....	4
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 de Conserje.....	12
V. JUSTIFICACIÓN .....	13
VI. OBJETIVOS .....	14
A. General.....	14
B. Específicos.....	14
VII. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	15
VIII. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS .....	16
A. Conserje .....	16
1. Proceso de realizar las actividades de limpieza en la IGSNS.....	16
Procedimiento de realizar actividades de limpieza .....	19
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 Conserje**

Código: MNP-DAF- CSJ-02

Versión: 02

Vigencia: 23ENE2025

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 la logística es esencial para asegurar un uso óptimo de los recursos asignados y el cumplimiento de su mandato.

El Manual de Normas y Procedimientos del puesto de Conserje es una herramienta fundamental para garantizar las labores rutinarias de los Conserjes, así como el uso adecuado de los recursos para el mantenimiento y limpieza de las instalaciones de la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad. A través de este puesto, se mantienen las instalaciones ordenadas y limpias.

Este documento incluye una descripción detallada de las normativas, procesos, procedimientos, responsabilidades y herramientas que el Conserje debe emplear en su función. A través de la implementación de este manual, se busca mantener en buen estado y con la limpieza adecuada las instalaciones.

El alcance del Manual de Normas y Procedimientos del puesto de Conserje establece los procedimientos para para el mantenimiento y limpieza de las instalaciones de la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad.



## Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Conserje

Código: MNP-DAF- CSJ-02

Versión: 02

Vigencia: 23ENE2025

Página: 2 de 26

## II. DEFINICIONES

**Abrillantar:** Obtener brillo en suelos de mármol, granito, terrazo, madera, u otras superficies, de materiales sintéticos como linóleo, mediante procedimientos mecánicos y productos específicos como cristalizadores o ceras.

**Antiséptico:** Solución química que se utiliza sobre las superficies, con la finalidad de reducir la flora normal o los microorganismos patógenos.

**Áreas comunes:** son aquellas zonas dentro de un espacio (edificio) que están destinadas al uso y disfrute compartido de los que la habitan o hacen uso de ella.

**Conserje:** Persona que vela por mantenimiento y limpieza de las instalaciones asignadas.

**Desinfectante:** Producto químico cuyo uso conlleva la destrucción de microorganismos patógenos y la inactivación de virus presentes en tejidos vivos. Se destinan a destruir, contrarrestar, neutralizar, impedir la acción o ejercer un control de otro tipo sobre cualquier organismo nocivo.

**Detergente:** Es una sustancia que tiene la propiedad físico-química de dispersar finamente en el agua u otro líquido, un sólido, como por ejemplo, la suciedad o las impurezas de un objeto.

**Enseres:** Utensilios, muebles, instrumentos necesarios o convenientes en una ubicación o para el ejercicio de una profesión.

**Limpiar:** Acción mediante la que se elimina la suciedad (manchas visibles o partículas macroscópicas no inherentes al material que se va a limpiar), de una superficie o de un objeto, sin causarle daño. Quitar la suciedad o inmundicia.

**Lugares de trabajo:** Áreas, centros, locales, edificios, instalaciones edificadas o no, donde las personas permanecen o deben acceder para realizar su trabajo.

**Mantener:** Conservar algo en su ser, darle vigor y permanencia evitando o enlenteciendo, en la medida de lo posible, su deterioro natural a artificial.

**Mantenimiento:** Conjunto de operaciones y cuidados necesarios para garantizar el orden y limpieza de las instalaciones.



## Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Conserje

Código: MNP-DAF- CSJ-02

Versión: 02

Vigencia: 23ENE2025

Página: 3 de 26

**Producto de limpieza:** Son compuestos químicos que se caracterizan básicamente por su pH llamado también potencial hidrógeno. En general se utilizan diluidos en el agua y dan su poder limpiador al agua gracias a los agentes tensoactivos que contienen.

**Pulir:** Alisar una superficie para que quede suave y brillante.





## Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Conserje

Código: MNP-DAF- CSJ-02

Versión: 02

Vigencia: 23ENE2025

Página: 4 de 26

### III. MARCO NORMATIVO

#### A. Leyes

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

#### 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.



	<b>Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Conserje</b>	Código: MNP-DAF- CSJ-02
		Versión: 02
		Vigencia: 23ENE2025
		Página: 5 de 26

Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional, Acuerdo Gubernativo Número 229-2014

- **Artículo 161.** Se debe realizar una limpieza periódica y la renovación, en caso necesario, de las ventanas, domos y superficies que su propósito o fin sea permitir la iluminación natural para asegurar su constante transparencia.
- **Artículo 274.** Todos los centros de trabajo y dependencias anexas deben mantenerse en buenas condiciones de orden y limpieza.
- **Artículo 282.** Se debe realizar la limpieza de ventanas y tragaluces para evitar en ellos acumulación de polvo u otras materias que impidan la adecuada iluminación de los locales.
- **Artículo 283.** Para estas operaciones se debe dotar al personal de útiles idóneos que permitan una fácil limpieza y, en su caso, los de protección personal necesarios que eviten los posibles riesgos de caídas.
- **Artículo 296.\*** Los servicios sanitarios deben estar y conservarse en debidas condiciones de desinfección, desodorización y supresión de emanaciones, para los portátiles debe cumplirse con las condiciones de mantenimiento requerido, y para los fijos la limpieza debe hacerse siempre que sea necesario y por lo menos una vez al día.

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

- Política Nacional de Seguridad.
- Agenda de Riesgos y Amenazas.
- Agenda Estratégica de Seguridad de la Nación.
- Plan Estratégico de Seguridad de la Nación.



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

Código: MNP-DAF- CSJ-02

Versión: 02

Vigencia: 23ENE2025

Página: 6 de 26

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



## Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Conserje

Código: MNP-DAF- CSJ-02

Versión: 02

Vigencia: 23ENE2025

Página: 7 de 26

### 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 más rápido 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 que les fueron encomendadas.
- 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 Conserje

Código: MNP-DAF- CSJ-02

Versión: 02

Vigencia: 23ENE2025

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 Conserje

Código: MNP-DAF- CSJ-02

Versión: 02

Vigencia: 23ENE2025

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 Conserje

Código: MNP-DAF- CSJ-02

Versión: 02

Vigencia: 23ENE2025

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 Conserje

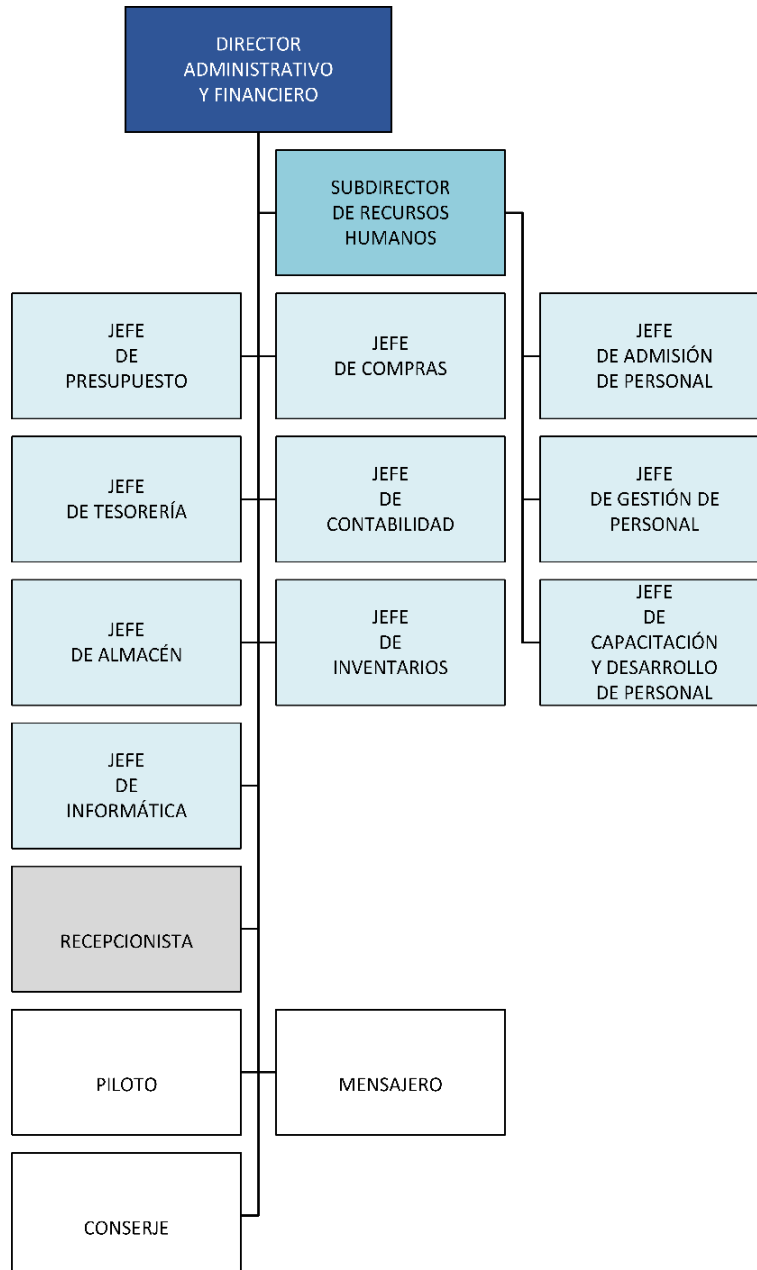
Código: MNP-DAF- CSJ-02

Versión: 02

Vigencia: 23ENE2025

Página: 11 de 26

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





## Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Conserje

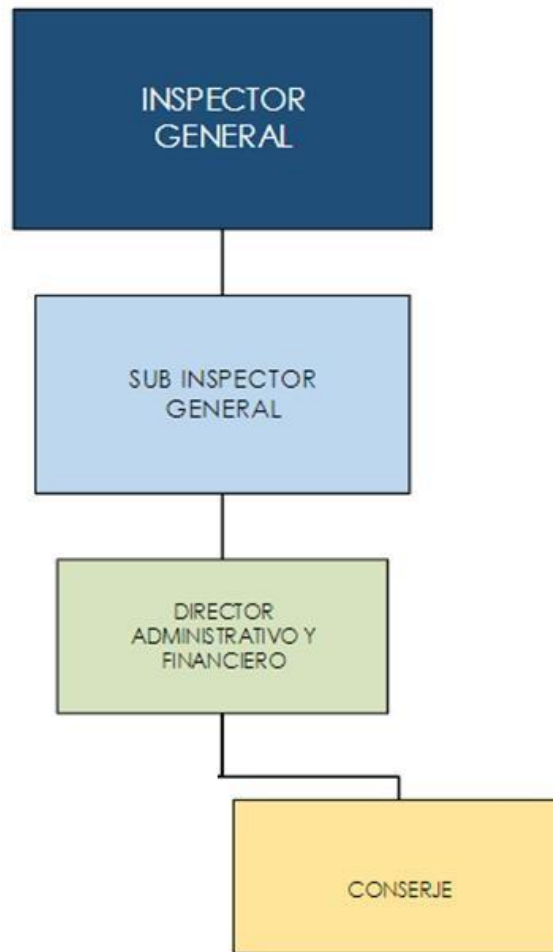
Código: MNP-DAF- CSJ-02

Versión: 02

Vigencia: 23ENE2025

Página: 12 de 26

### F. Organigrama de Conserje





	<b>Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Conserje</b>	Código: MNP-DAF- CSJ-02
		Versión: 02
		Vigencia: 23ENE2025
		Página: 13 de 26

## V. JUSTIFICACIÓN

La Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad, mediante el puesto de Conserje, es responsable de supervisar y garantizar el adecuado mantenimiento y limpieza de las instalaciones de la institución, asegurando su correcto funcionamiento y condiciones óptimas.

El puesto de Conserje para la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad es fundamental para garantizar un ambiente laboral seguro, limpio y organizado, lo cual impacta directamente en el bienestar del personal y la productividad de la Institución. La correcta limpieza y mantenimiento de las instalaciones no solo contribuye a la imagen institucional, sino también a la salud y seguridad de todos los que interactúan con los espacios de trabajo.

Al contar con el puesto de Conserje permite que las áreas comunes, oficinas, baños, pasillos y demás instalaciones se mantengan en condiciones óptimas, evitando la acumulación de suciedad, desorden o posibles riesgos. Por ello, el conserje es responsable de la supervisión del correcto uso de los recursos de limpieza y de garantizar que las instalaciones estén preparadas para el inicio de cada jornada laboral.

Este puesto también se justifica desde el punto de vista de la seguridad, ya que un entorno limpio, organizado reduce el riesgo de accidentes y mejora la percepción de los servidores públicos respecto a las condiciones de trabajo y al cumplir con las normativas sobre higiene y seguridad, la IGSNS asegura su compromiso con la salud ocupacional y el bienestar del personal.

En conclusión, la creación del Manual de Normas y Procedimientos del puesto de Conserje es fundamental para asegurar la higiene y limpieza de los distintos lugares de trabajo y espacios de uso común, contribuyendo con un ambiente agradable.



## Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Conserje

Código: MNP-DAF- CSJ-02

Versión: 02

Vigencia: 23ENE2025

Página: 14 de 26

## VI. OBJETIVOS

El presente manual establece los siguientes objetivos:

### A. General

Estandarizar el actuar del Puesto de Conserje 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 Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional, así como cualquier otra normativa relacionada con las actividades relacionadas con la limpieza e higiene de instalaciones.

### B. Específicos

1. Establecer de manera clara, 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 el mantenimiento de la limpieza de las instalaciones.
2. Establecer procedimientos efectivos para garantizar la adecuada higiene y limpieza en las áreas de trabajo y en las zonas de uso común de las instalaciones de la institución.



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

Código: MNP-DAF- CSJ-02

Versión: 02

Vigencia: 23ENE2025

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 puesto de Conserje.

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 Conserje.

	<b>Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Conserje</b>	Código: MNP-DAF- CSJ-02
		Versión: 02
		Vigencia: 23ENE2025
		Página: 16 de 26

## VIII. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL PUESTO DE CONSERJE

### A. Puesto de Conserje

1. Proceso de realizar las actividades de limpieza en la IGSNS.

Proceso: Realizar las actividades de limpieza en la IGSNS
<b>Objetivo:</b>
Mantener el orden, limpieza e higiene de la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad.
<b>Responsable:</b>
Director Administrativo y Financiero a través del Conserje.
<b>Roles:</b>
El Director de DAF tiene el rol de dueño, supervisor y asesor del proceso. El Conserje 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 Conserje: 1, 2, 3, 4 y 5. Tareas periódicas del Conserje: 1 y 2. Tareas eventuales del Conserje: 1, 2 y 3.
<b>Referencia Normativa:</b>
Ley Marco del Sistema Nacional de Seguridad, Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional y Política Institucional de la IGSNS.
<b>Descripción del Proceso:</b>
1. Actividades de limpieza.
<b>Indicadores de Desempeño, Rendimiento y Calidad:</b>
<p><b>Indicadores de Desempeño:</b></p> <p>Porcentaje de cumplimiento de los objetivos estratégicos: Mide el grado en que los Conserjes cumplen sus funciones, se calcula dividiendo las tareas realizadas entre el número total de tareas realizadas y multiplicado por 100.</p> <p>Tiempo promedio de ejecución de tareas de limpieza: evalúa el tiempo promedio en que</p>





## Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Conserje

Código: MNP-DAF- CSJ-02

Versión: 02

Vigencia: 23ENE2025

Página: 17 de 26

se realiza la limpieza permitiendo cumplir con espacios higiénicos y agradables. se calcula dividiendo las tareas realizadas entre el número total de tareas realizadas y multiplicado por cien.

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

Nivel de satisfacción de la Máxima Autoridad Institucional con el proceso de limpieza de las instalaciones: este indicador se basa en informes proporcionados a la máxima autoridad con respecto al mantenimiento del orden y limpieza de las instalaciones.

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

Precisión de la limpieza: Mide la precisión con la que se realiza la limpieza el mantenimiento de la misma y un ambiente agradable de las instalaciones.

Capacidad de adaptación: Evalúa la capacidad del proceso de limpieza 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 del Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional, la Máxima Autoridad y Manuales Institucionales, asegurando que se sigan las mejores prácticas y estándares establecidos.

Capacitación y desarrollo del personal: Proporcionar capacitación anual al Conserje en relación a las actualizaciones de normas de higiene.

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

Revisiones periódicas del progreso: Revisión eventual por parte del Director de DAF, verificando la limpieza de las instalaciones.

Análisis de desviaciones: No aplica.



## Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Conserje

Código: MNP-DAF- CSJ-02

Versión: 02

Vigencia: 23ENE2025

Página: 18 de 26

Evaluación de riesgos emergentes: Se debe prever que pueden surgir solicitudes no establecidas en el cronograma de limpieza.

### Actividades de Control Correctivo:

Planes de acción correctiva: Una vez identificadas desviaciones o problemas en el proceso de limpieza en las instalaciones, 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: Cronograma de actividades de limpieza.

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 inspecciones eventuales en las distintas áreas de las instalaciones.

Registro: No aplica.

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 higiene y limpieza de las instalaciones.

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 Conserje

Código: MNP-DAF- CSJ-02

Versión: 02

Vigencia: 23ENE2025

Página: 19 de 26

### Procedimiento de realizar actividades de limpieza

Código		DAF-CSJ-01-01
Descripción del Procedimiento		Actividades de limpieza.
<b>Objetivo:</b>		
Mantener el orden, limpieza e higiene de la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad.		
<b>Descripción de los Procedimientos:</b>		
Número de paso	Responsable	Actividad
1	Director DAF	Inicia ejecutando el cronograma de actividades de limpieza y mantenimiento en todos los ambientes de la IGSNS e instruye al Conserje.
2	Conserje	Cuida del orden y verifica la limpieza en todas las oficinas de la IGSNS realizándola en las áreas asignadas, manteniendo limpios y desinfectados los sanitarios, pilas y lavamanos de la institución, pule con máquina las áreas donde corresponda según su programación.
3	Conserje	Verifica permanentemente la necesidad de realizar limpieza fuera del cronograma establecido.
4	Conserje	Elabora y mantiene el registro y control permanente de existencia de artículos de cafetería y utensilios de limpieza, atiende a los visitantes que asistan a reuniones u otra actividad dentro de la IGSNS.
5	Conserje	Elabora los informes y reportes para dar cumplimiento al cronograma de actividades de limpieza y mantenimiento de todos los ambientes de la IGSNS, llevando el control permanente de



## Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Conserje

Código: MNP-DAF- CSJ-02

Versión: 02

Vigencia: 23ENE2025

Página: 20 de 26

		existencia de artículos de cafetería y utensilios de limpieza, remitiéndolos al Director DAF para su revisión y corrección.
6	Director DAF	Finaliza verificando con inspecciones eventuales el orden, higiene y limpieza de las instalaciones.

### Registro de proceso de Actividades de Limpieza:

1. Cronograma
2. Registro y Control de artículos de insumo y limpieza
3. Informes y reportes.



## Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Conserje

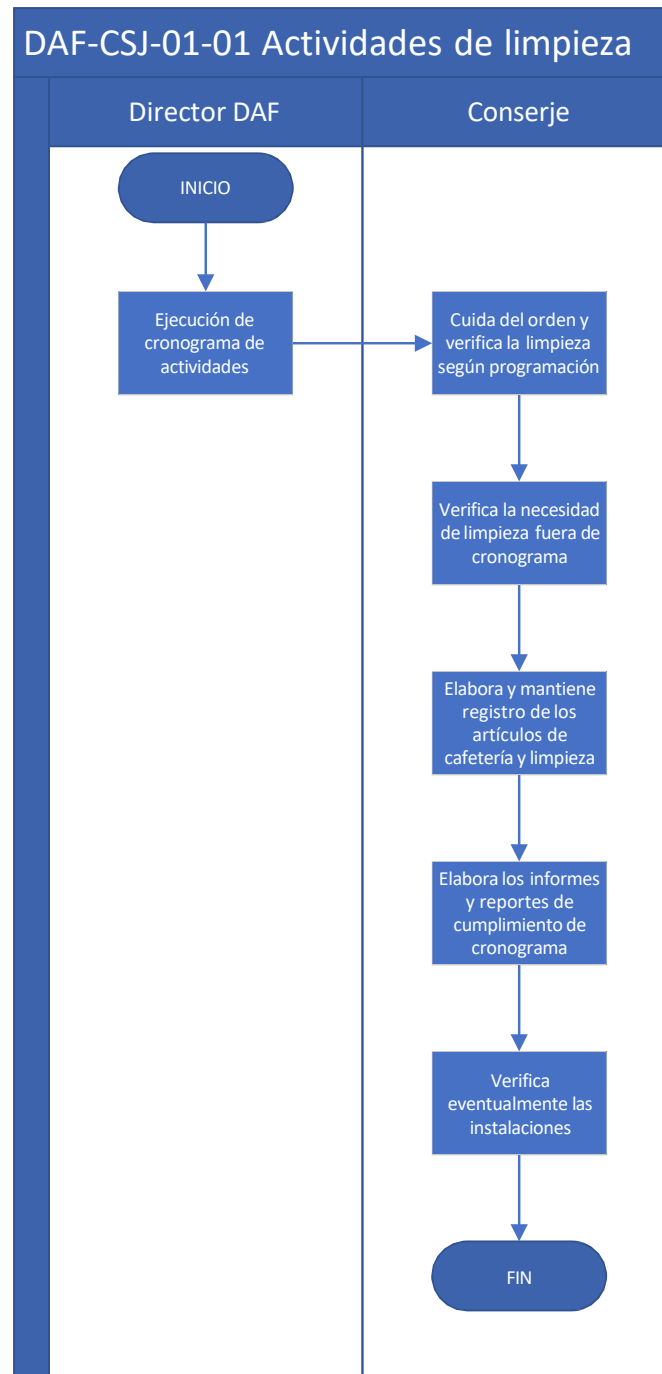
Código: MNP-DAF- CSJ-02

Versión: 02

Vigencia: 23ENE2025

Página: 21 de 26

### Diagrama de Flujo



	<b>Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Conserje</b>	Código: MNP-DAF- CSJ-02
		Versión: 02
		Vigencia: 23ENE2025
		Página: 22 de 26

## IX. DIVULGACIÓN

El Manual de Normas y Procedimientos será socializado por medio de una 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.

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

## X. REFERENCIAS

- Ley Marco del Sistema Nacional de Seguridad, Decreto Número 18-2008 del Congreso de la República.
- Reglamento de la Ley Marco del Sistema Nacional de Seguridad, Acuerdo Gubernativo Número 166-2011.
- Política Institucional de la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad PI-IGSNS/2023-2027.





## Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Conserje

Código: MNP-DAF- CSJ-02

Versión: 02

Vigencia: 23ENE2025

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>	Inspectoría 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 Conserje

Código: MNP-DAF- CSJ-02

Versión: 02

Vigencia: 23ENE2025

Página: 25 de 26

### B. Definición de Códigos de Procedimientos

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 Conserje

Código: MNP-DAF- CSJ-02

Versión: 02

Vigencia: 23ENE2025

Página: 26 de 26

### C. Registro Documental

Versión	Fecha de Aprobación	Número de Acuerdo	Estado
1	27 octubre de 2024	28-2024	Vigente

