



**SECRETARIA EJECUTIVA
INSTANCIA COORDINADORA DE LA
MODERNIZACIÓN DEL SECTOR JUSTICIA
LIBRO DE ACUERDOS**



Nº 001250

ACUERDO SEICMSJ 33-2022

Guatemala, 06 de diciembre de 2022

**EL SECRETARIO EJECUTIVO DE LA INSTANCIA COORDINADORA DE LA
MODERNIZACIÓN DEL SECTOR JUSTICIA
CONSIDERANDO**

Que uno de los objetivos fundamentales de la Secretaría Ejecutiva de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia –SEICMSJ- es ser un órgano ejecutor, cuya función principal es poner en práctica las decisiones tomadas por la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia, así como proporcionarle asesoría, apoyo operativo, consultivo y administrativo, con facultades para materializar los programas o proyectos que se le asignen, además de propiciar la coordinación y evaluación general de las acciones realizadas en forma conjunta a nivel intersectorial.

CONSIDERANDO

Que para poder dar cumplimiento a las funciones encomendadas a la Secretaría Ejecutiva de la ICMSJ, es indispensable contar con las herramientas administrativas que definen las funciones y responsabilidades del recurso humano que posee la institución y brindar las políticas de las mismas; así como que el recurso humano que posee, conozca los niveles jerárquicos y sus interrelaciones.

CONSIDERANDO

Que para poder dar cumplimiento a lo establecido en el Acuerdo Numero A-028-2021 Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental –SINACIG- emitido por el Contralor General de Cuentas de la Contraloría General de Cuentas y numeral 4.1. El Entorno de Control y Gobernanza está conformado por el conjunto de normas, procesos y estructuras organizacionales que constituyen los fundamentos sobre los que se debe desarrollar el control interno en todos los niveles de la entidad. La máxima autoridad de la entidad deberá impulsar la buena gobernanza y prácticas íntegras de control interno, incorporándolas en las declaraciones de misión y visión institucionales, así como en planes estratégicos institucionales, diseño de manuales de políticas y procedimientos y otras guías que regulen el comportamiento de los servidores públicos.

POR TANTO

Con base en lo considerado y en lo establecido en los artículos 6 y 7 del Decreto número 89-98 del Congreso de la República de Guatemala y 4 del Acuerdo ICMSJ-001-2006, Reglamento

hr



SECRETARIA EJECUTIVA
INSTANCIA COORDINADORA DE LA
MODERNIZACIÓN DEL SECTOR JUSTICIA
LIBRO DE ACUERDOS



Nº 001251

Operativo de la Secretaría Ejecutiva de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia.

ACUERDA

Artículo 1. Aprobar el Manual de Normas y Procedimientos de las áreas de Recepción, Presupuesto, Acceso a la Información Pública y Comunicación Social, Informática y de Almacén de Suministros de la Secretaría Ejecutiva de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia, el cual se definen y estandarizan los criterios y procedimientos.

Artículo 2. El Encargado de Recursos Humanos, deberá dar a conocer el manual aprobado, para que todo el personal de la Secretaría Ejecutiva de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia, para que puedan conocer los diferentes manuales de la Secretaría Ejecutiva de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia.

Artículo 3. El presente Acuerdo surte efecto inmediatamente.

NOTIFÍQUESE.


MSc. Héctor Aníbal De León Polanco
Secretario Ejecutivo
Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia



SECRETARÍA EJECUTIVA DE LA INSTANCIA COORDINADORA DE LA MODERNIZACIÓN DEL SECTOR JUSTICIA



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE RECEPCIÓN DIRECCIÓN GENERAL

Guatemala, noviembre de 2022



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DE RECEPCIÓN**

Código: DG-R-01

Versión: 1

Validación de elaboración:

Nombre:

Josefine Maritza Chávez Espinoza

Puesto:

Recepción

Firma y sello:



Validación de revisión técnica

Nombre:

Astrid Cabrera

Puesto:

Directora General

Firma y sello:



Autorización:

Nombre:


Héctor De León

Puesto:

Secretario Ejecutivo


Firma y sello:



	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE RECEPCIÓN	Código: DG-R-01
		Versión: 1

Índice

1.	Introducción	1
2.	Objetivo general	1
3.	Objetivos específicos	1
4.	Alcance	2
5.	Listado de acrónimos y siglas	2
6.	Base legal	2
7.	Normas	3
8.	Procedimientos	4
8.1.	Procedimiento para atención de planta telefónica	4
8.1.1.	Flujograma del procedimiento para atención de planta telefónica	5
8.2.	Procedimiento para recepción, registro y distribución de documentos	6
8.2.1.	Flujograma del procedimiento para la recepción, registro y distribución de documentos	8
8.3.	Procedimiento para administración del uso del salón de reuniones	9
8.3.1.	Flujograma sobre administración del uso del salón de reuniones	10
8.4.	Procedimiento para coordinar la distribución y recolección de documentos por medio de mensajería	11
8.4.1.	Flujograma del procedimiento para coordinar la distribución y recolección de documentos por medio de mensajería	12
8.5.	Procedimiento para atención al público	13
8.5.1.	Flujograma del procedimiento para atención al público	14
8.6.	Procedimiento para envío de correspondencia a los Centros de Administración de Justicia (CAJ)	15
8.6.1.	Flujograma del procedimiento para envío de correspondencia a los Centros de Administración de Justicia (CAJ)	16
	Control de cambios	17

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE RECEPCIÓN	Código: DG-R-01
		Versión: 1
		Página 1 de 17

1. Introducción

El presente manual se elaboró considerando la importancia de definir y estandarizar los criterios y procedimientos del Área de Recepción, con el objetivo de articular las funciones con el qué hacer institucional para el logro eficiente y eficaz de los objetivos establecidos, y de esta manera contribuir a los resultados institucionales que tienen la finalidad de provocar un impacto positivo en la modernización del sector justicia guatemalteco; además, para dar cumplimiento a lo estipulado por el Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental (SINACIG) y Ley de Acceso a la Información Pública.


El documento se elaboró bajo el esquema que requiere la metodología vigente de la Secretaría Ejecutiva de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia (SEICMSJ).

2. Objetivo general

Ser un instrumento técnico administrativo de orientación para el usuario, de utilidad en la gestión interna de la Secretaría y el correcto desarrollo de las funciones del Área de Recepción.

3. Objetivos específicos

- a) Identificar y describir la secuencia lógica y ordenada de cada una de las actividades que se realizan en el Área de Recepción, para el adecuado y oportuno desarrollo de las funciones a cargo.
- b) Normar las actividades básicas que se desempeñan en el Área de Recepción.
- c) Delimitar las funciones y responsabilidades de los trabajadores que intervienen en cada uno de los procesos que se desarrollan en el Área de Recepción, de conformidad con la normativa aplicable.

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE RECEPCIÓN	Código: DG-R-01
		Versión: 1
		Página 2 de 17

4. Alcance

El presente manual es de observancia y aplicación obligatoria para la Secretaría Recepcionista, asimismo, para los trabajadores involucrados en los procedimientos, quienes deberán observar las normas y lineamientos establecidos.

5. Listado de acrónimos y siglas

CGC	Contraloría General de Cuentas
CAJ	Centro de Administración de Justicia
ICMSJ	Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia
PREVI	Programa Prevención de la Violencia y el Delito contra Mujeres, Niñez y Adolescencia en Guatemala
SEICMSJ	Secretaría Ejecutiva de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia

6. Base legal

- Constitución Política de la República de Guatemala.
- Decreto Número 89-98, del Congreso de la República de Guatemala, reconocimiento de la personalidad jurídica de la Secretaría Ejecutiva de la Instancia de Coordinación de la Modernización del Sector Justicia.
- Decreto Número 9-2019, del Congreso de la República de Guatemala, Reformas al Decreto Número 89-98.
- Carta de Intención de la Instancia de Coordinación de la Modernización del Sector Justicia, de fecha veinticinco de septiembre de mil novecientos noventa y siete (25/09/1997).
- Convenio Interinstitucional para la creación de la Secretaría Ejecutiva de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia, de fecha veintiséis de mayo de mil novecientos noventa y ocho (26/05/1998).

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE RECEPCIÓN	Código: DG-R-01
		Versión: 1
		Página 3 de 17

- Acuerdo Número A-028-2021 de la Contraloría General de Cuentas, Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental (SINACIG).

7. Normas

- a) La correspondencia oficial que se dirija a la Secretaría Ejecutiva de la ICMSJ, se recibirá de lunes a viernes en horario de 8:00 horas a 16:00 horas.
- b) La Secretaria Recepcionista debe llevar un libro de conocimiento para control de la fecha y hora de recepción y entrega de correspondencia.
- c) La Secretaria Recepcionista debe trasladar la correspondencia a la Unidad y/o Programa que corresponda, en el momento oportuno.
- d) La Secretaria Recepcionista debe verificar que los documentos estén completos, que correspondan a lo anunciado y sean competencia de la Secretaría.
- e) Las comunicaciones se pueden recibir a través de diferentes medios: personales, de mensajería, correo tradicional, correo electrónico o vía telefónica.
- f) Todo visitante debe permanecer en la sala de espera del Área de Recepción, por ningún motivo debe ingresar a las oficinas si no se ha notificado la autorización.
- g) Los casos no previstos en el presente manual serán resueltos en su orden por la Dirección General o Secretaría Ejecutiva.



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE RECEPCIÓN

Código: DG-R-01

Versión: 1

Página 4 de 17

8. Procedimientos

8.1. Procedimiento para atención de planta telefónica

Actividades		Responsables	
No.	Descripción	Puesto	Área
1	Atiende el ingreso de llamada a la planta telefónica.	Secretaria Recepcionista	Dirección General
2	Solicita información con el objetivo de establecer a qué área comunicar.	Secretaria Recepcionista	Dirección General
3	Informa que será comunicado al área correspondiente.	Secretaria Recepcionista	Dirección General
4	Canaliza la llamada al área establecida y espera a ser atendida.	Secretaria Recepcionista	Dirección General
4.1	Responde el empleado receptor de la llamada, remite la información proporcionada por el usuario para conocimiento y transfiere llamada. Fin del procedimiento.		
4.2	No responde el empleado receptor de la llamada, retoma la llamada con el usuario informando el motivo de la espera. Continúa en paso 5.		
5	Pregunta si desea esperar, llamar en otra oportunidad o que la persona responsable en atender le devuelva la llamada.	Secretaria Recepcionista	Dirección General
6	Informa por medio de correo electrónico o verbalmente que tiene una llamada pendiente.	Secretaria Recepcionista	Dirección General
Fin del procedimiento			



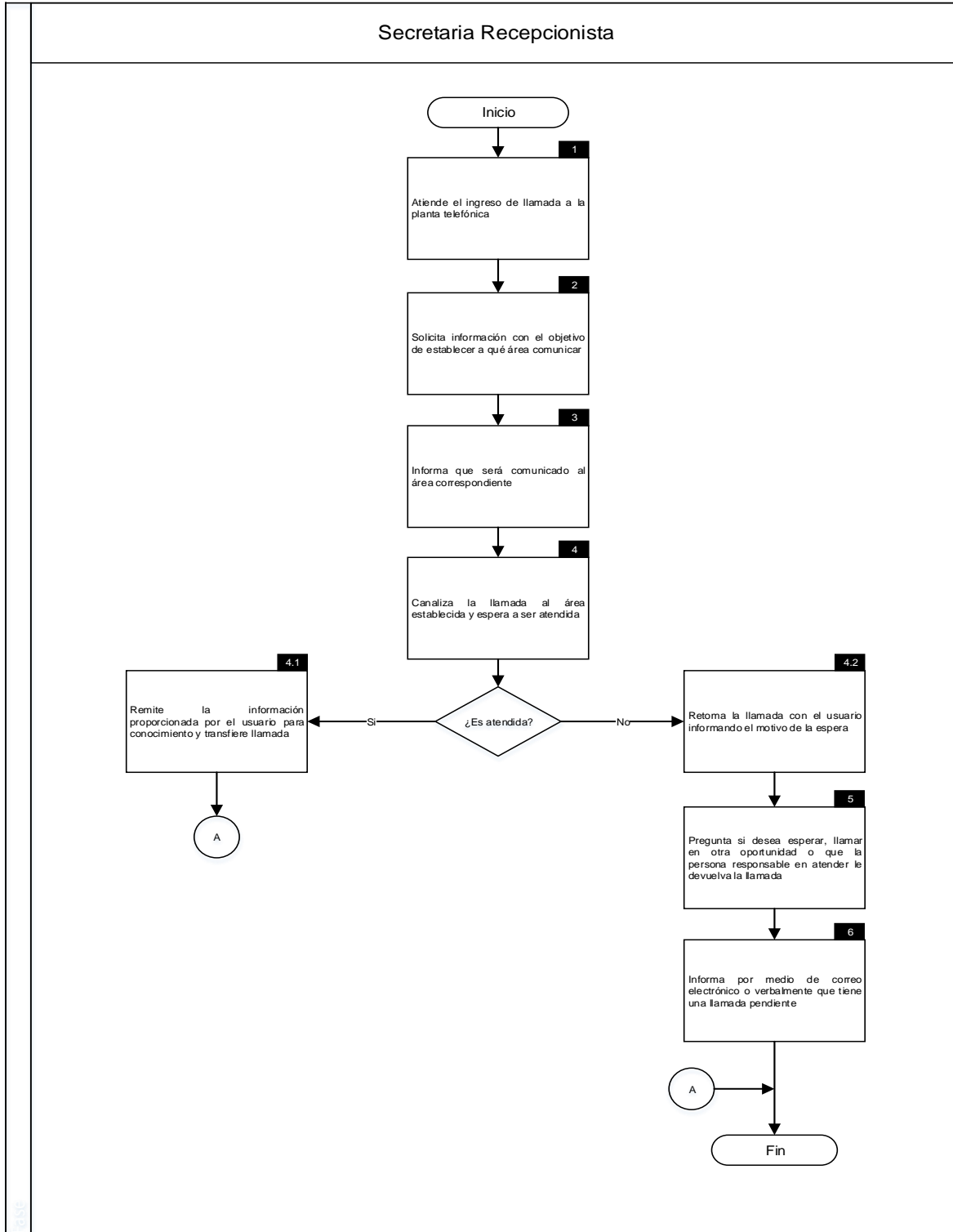
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE RECEPCIÓN


Código: DG-R-01

Versión: 1

Página 5 de 17

8.1.1. Flujograma del procedimiento para atención de planta telefónica



	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE RECEPCIÓN	Código: DG-R-01
		Versión: 1
		Página 6 de 17

8.2. Procedimiento para recepción, registro y distribución de documentos

Actividades		Responsables	
No.	Descripción	Puesto	Área
1	Recibe la correspondencia.	Secretaria Recepcionista	Dirección General
2	Verifica la información siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Destinatario, determinando que labore para la Secretaría Ejecutiva de la ICMSJ. • fecha del documento • número de documentos a recibir 	Secretaria Recepcionista	Dirección General
2.1	Si el documento no cuenta con información congruente, rechaza la documentación. Fin del procedimiento.	Secretaria Recepcionista	Dirección General
2.2	Si el documento cuenta con información congruente, sella el documento original y copia, consignando fecha y hora de recepción, firma y nombre.	Secretaria Recepcionista	Dirección General
3	Coloca en el documento original el número correlativo según el libro de conocimiento.	Secretaria Recepcionista	Dirección General
4	Registra en el libro de conocimiento los datos del remitente, número de referencia, si tiene, breve explicación del asunto del documento y destinatario.	Secretaria Recepcionista	Dirección General
5	Escanea la documentación recibida y almacena en las carpetas digitales, identificando el documento con el correlativo registrado en el libro de conocimiento.	Secretaria Recepcionista	Dirección General
6	Distribuye los documentos al empleado destinatario y requiere que el empleado coloque firma, fecha y hora de recibido.	Secretaria Recepcionista	Dirección General



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE RECEPCIÓN

Código: DG-R-01

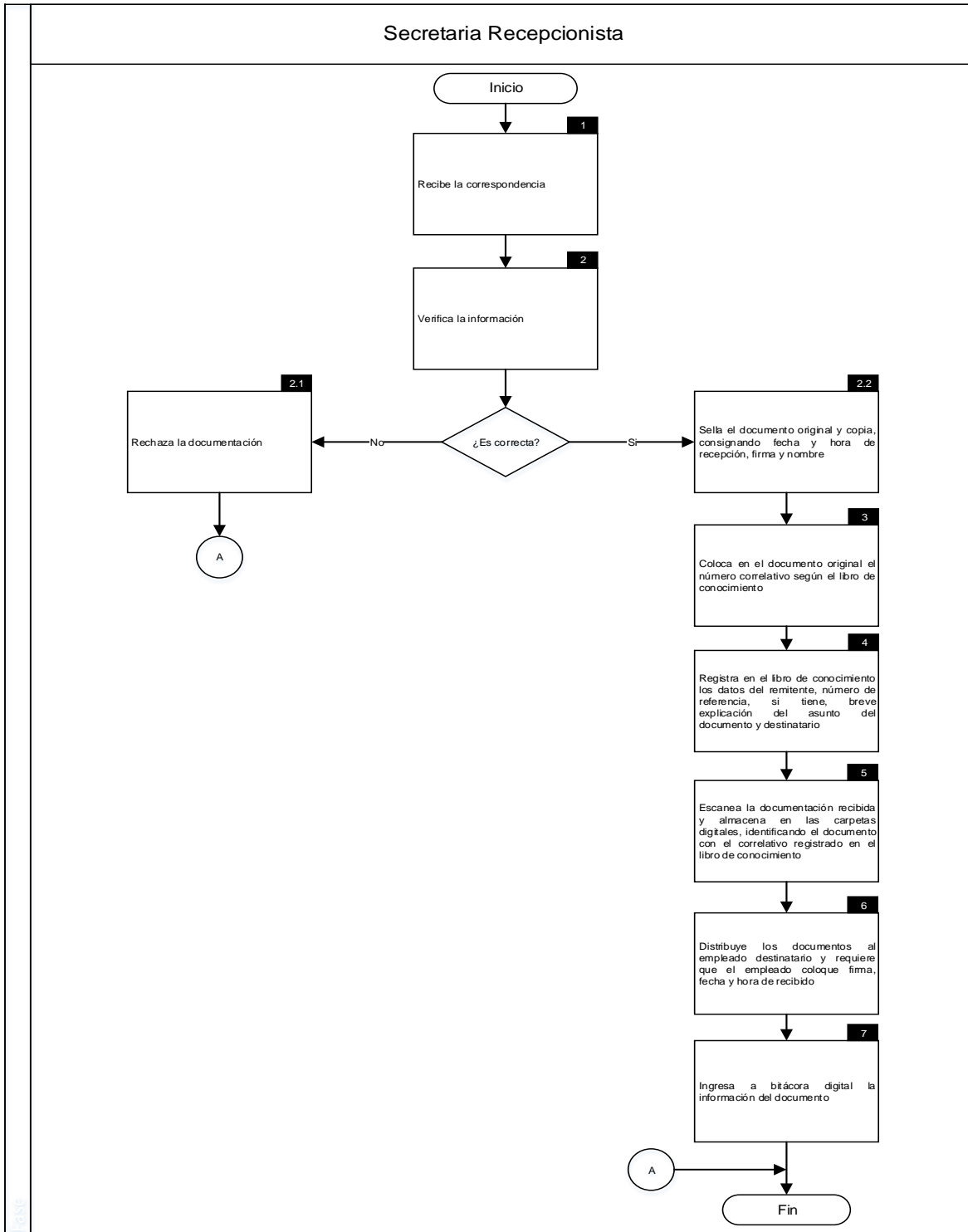
Versión: 1


Página 7 de 17

Actividades		Responsables	
No.	Descripción	Puesto	Área
7	Ingresa a bitácora digital la información del documento.	Secretaria Recepcionista	Dirección General
Fin del procedimiento			



8.2.1. Flujograma del procedimiento para la recepción, registro y distribución de documentos



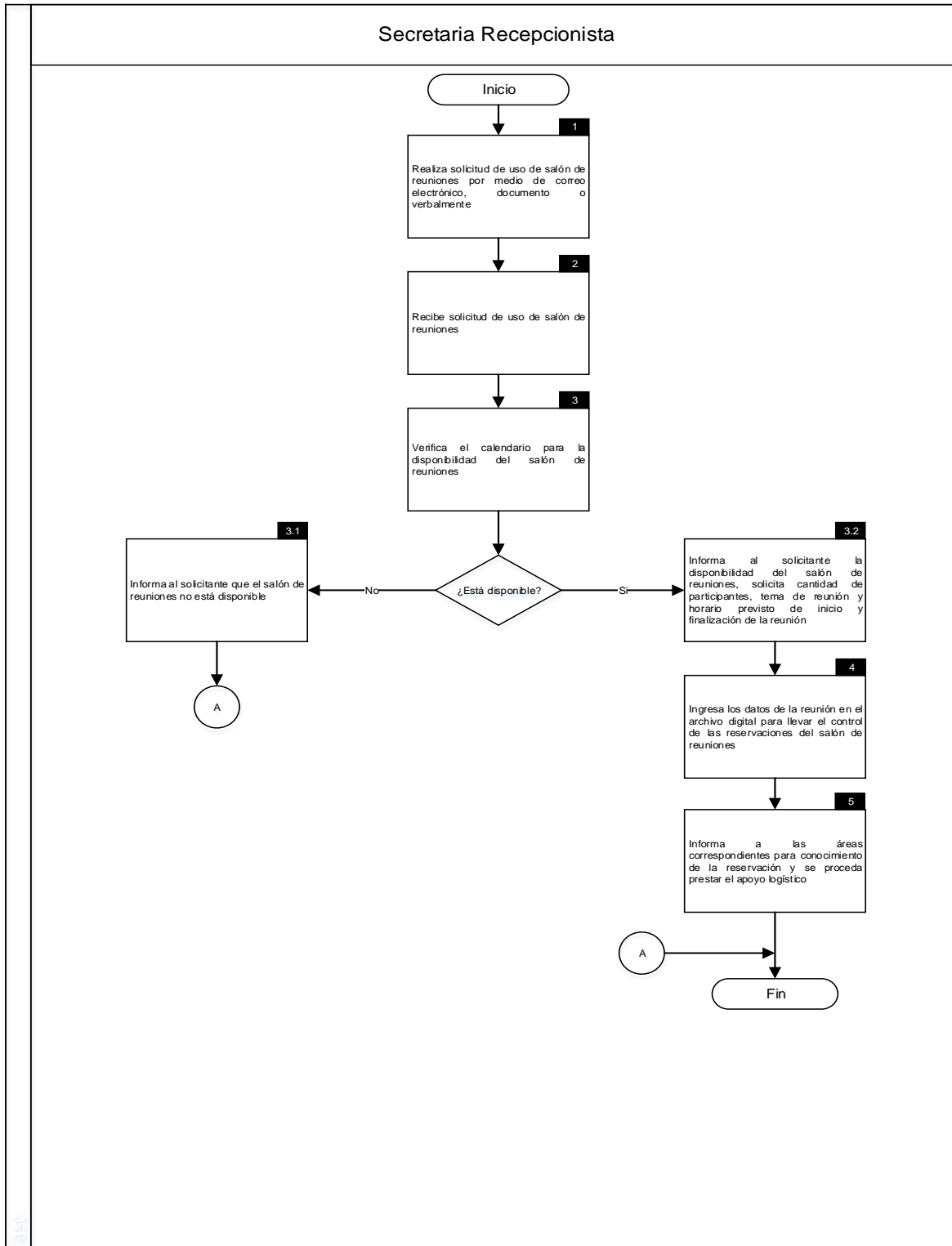
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE RECEPCIÓN	Código: DG-R-01
		Versión: 1
		Página 9 de 17


8.3. Procedimiento para administración del uso del salón de reuniones

Actividades		Responsables	
No.	Descripción	Puesto	Área
1	Realiza solicitud de uso de salón de reuniones por medio de correo electrónico, documento o verbalmente.	Solicitante	Secretaría Ejecutiva de la ICMSJ
2	Recibe solicitud de uso de salón de reuniones.	Secretaria Receptionista	Dirección General
3	Verifica el calendario para la disponibilidad del salón de reuniones.	Secretaria Receptionista	Dirección General
3.1	Informa al solicitante que el salón de reuniones no está disponible. Fin del procedimiento.	Secretaria Receptionista	Dirección General
3.2	Informa al solicitante la disponibilidad del salón de reuniones, solicita cantidad de participantes, tema de reunión y horario previsto de inicio y finalización de la reunión.	Secretaria Receptionista	Dirección General
4	Ingresa los datos de la reunión en el archivo digital para llevar el control de las reservaciones del salón de reuniones.	Secretaria Receptionista	Dirección General
5	Informa a las áreas correspondientes para conocimiento de la reservación y se proceda prestar el apoyo logístico.	Secretaria Receptionista	Dirección General
Fin del procedimiento			



8.3.1. Flujograma sobre administración del uso del salón de reuniones



	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE RECEPCIÓN	Código: DG-R-01
		Versión: 1
		Página 11 de 17

8.4. Procedimiento para coordinar la distribución y recolección de documentos por medio de mensajería

Actividades		Responsables	
No.	Descripción	Puesto	Área
1	Solicita el envío de documentación o se gestione la recolección de documentación.	Solicitante	Secretaría Ejecutiva de la ICMSJ
2	Recibe el documento y verifica que contenga copia y este foliado (cuando aplique).	Secretaria Receptorista	Dirección General
3	Coordina con el Área de Servicios Generales el horario y personal designado con el que se realizará la gestión.	Secretaria Receptorista	Dirección General
4	Recibe la información sobre el horario y personal designado a cubrir la ruta.	Secretaria Receptorista	Dirección General
5	Entrega documento original y copia, o proporciona indicaciones del documento que debe recoger.	Secretaria Receptorista	Dirección General
6	Recibe copia del documento entregado o documento original recibido.	Secretaria Receptorista	Dirección General
7	Revisa que el documento esté completo.	Secretaria Receptorista	Dirección General
8	Escanea documento e ingresa a bitácora digital la información del documento.	Secretaria Receptorista	Dirección General
9	Entrega el documento al solicitante.	Secretaria Receptorista	Dirección General
Fin del procedimiento			



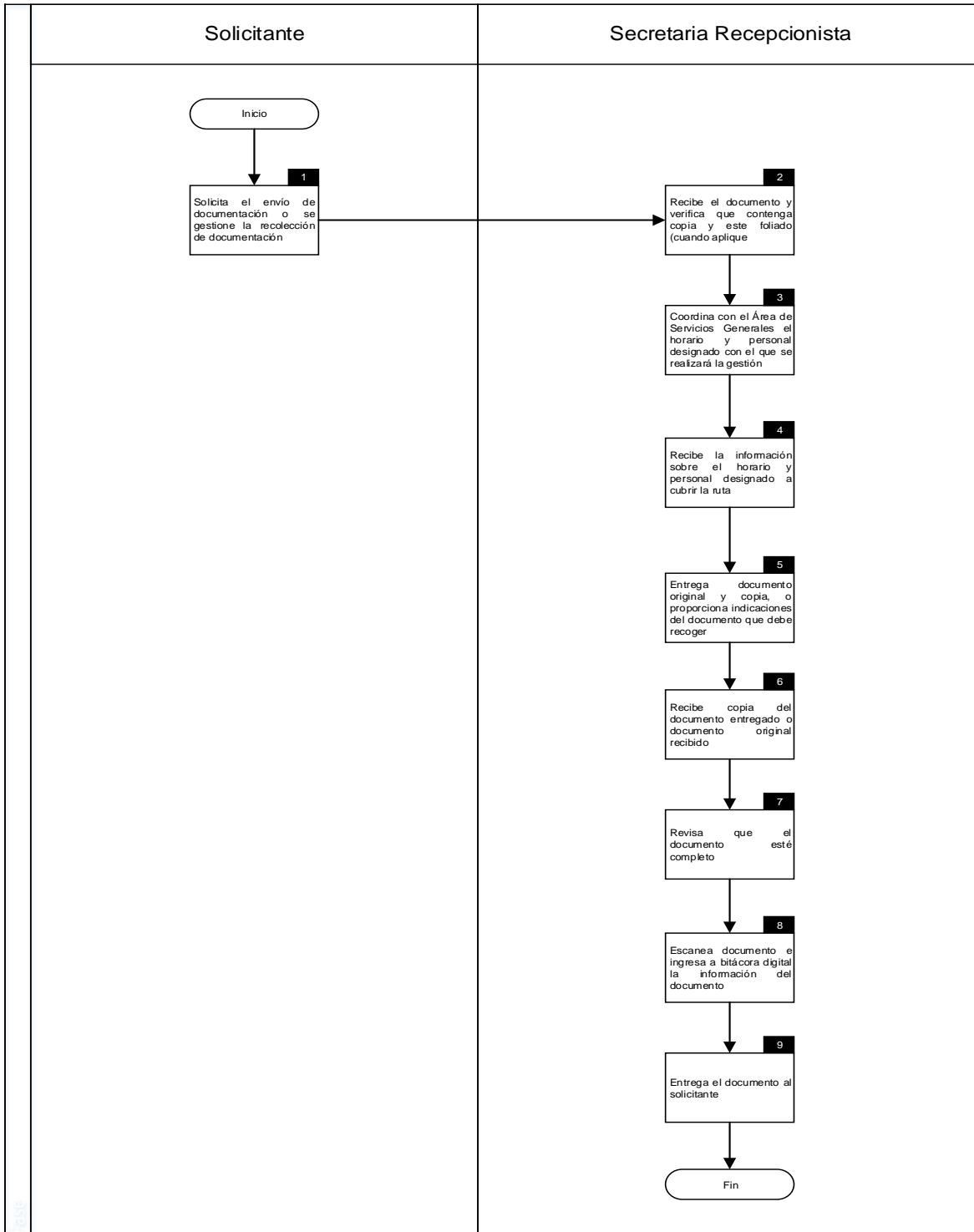
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE RECEPCIÓN

Código: DG-R-01

Versión: 1

Página 12 de 17

8.4.1. Flujograma del procedimiento para coordinar la distribución y recolección de documentos por medio de mensajería



	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE RECEPCIÓN	Código: DG-R-01
		Versión: 1
		Página 13 de 17

8.5. Procedimiento para atención al público

Actividades		Responsables	
No.	Descripción	Puesto	Área
1	Recibe información de la persona visitante.	Secretaria Recepcionista	Dirección General
2	Recibe al visitante con un cordial saludo.	Secretaria Recepcionista	Dirección General
3	Requiere información del propósito de la visita.	Secretaria Recepcionista	Dirección General
4	Atiende la solicitud realizada e indica como continuar.	Secretaria Recepcionista	Dirección General
5	Procede a informar al área respectiva acerca de la visita.	Secretaria Recepcionista	Dirección General
Fin del procedimiento			



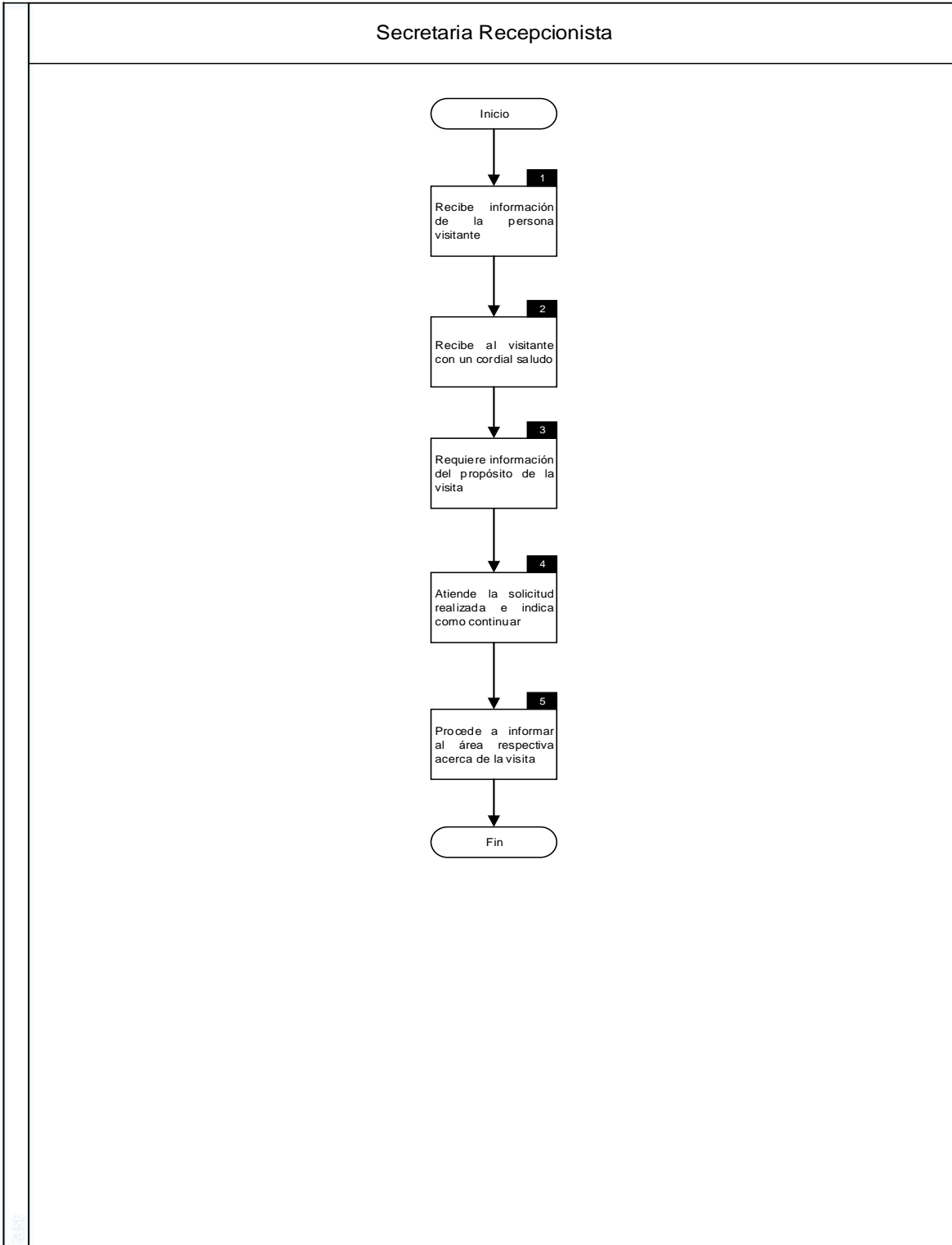
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE RECEPCIÓN


Código: DG-R-01

Versión: 1

Página 14 de 17

8.5.1. Flujograma del procedimiento para atención al público



	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE RECEPCIÓN	Código: DG-R-01
		Versión: 1
		Página 15 de 17

8.6. Procedimiento para envío de correspondencia a los Centros de Administración de Justicia (CAJ)

Actividades		Responsables	
No.	Descripción	Puesto	Área
1	Solicita de forma verbal o escrita guía para envío de correspondencia a los CAJ.	Solicitante	Secretaría Ejecutiva de la ICMSJ
2	Llena los datos de la guía.	Secretaria Receptionista	Dirección General
3	Llama a la empresa de mensajería para recolección de la correspondencia.	Secretaria Receptionista	Dirección General
4	Entrega a la empresa de mensajería la correspondencia.	Secretaria Receptionista	Dirección General
5	Verifica por medio de llamada telefónica o correo electrónico con el personal del CAJ si recibieron la correspondencia.	Secretaria Receptionista	Dirección General
Fin del procedimiento			



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE RECEPCIÓN

Código: DG-R-01

Versión: 1

Página 16 de 17

8.6.1. Flujograma del procedimiento para envío de correspondencia a los Centros de Administración de Justicia (CAJ)

