



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

**LIBRO DE ACUERDOS
ACUERDO SEICMSJ 012-2024**



Nº 001424

Guatemala, 26 de febrero de 2024

**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 definan las funciones y responsabilidades del recurso humano que posee la institución y brindar las políticas de las mismas; así como el recurso humano que posee, conozca los niveles jerárquicos y sus interrelaciones.

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



SECRETARIA EJECUTIVA
INSTANCIA COORDINADORA DE LA
MODERNIZACIÓN DEL SECTOR JUSTICIA

LIBRO DE ACUERDOS
ACUERDA



Nº 001425

Artículo 1. Aprobar el Manual de Normas y Procedimientos de Recepción 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.

Licda. Clara Guadalupe López Villatoro de Paíz
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, febrero de 2024



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DE RECEPCIÓN**

Código: DG-R-01

Versión: 2

Validación de elaboración:

Nombre:

María de los Angeles Veliz Aldana

Puesto:

Secretaria Receptionista

Firma y sello:

Validación de revisión técnica

Nombre:

JOSE DAVID CASTILLO BARRERA

Puesto:

DIRECTOR GENERAL

Firma y sello:

Autorización:


Nombre:

Clara López de Pariz

Puesto:

Secretario Ejecutivo

Firma y sello:

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE RECEPCIÓN	Código: DG-R-01
		Versión: 2

Índice

1. Introducción.....	1
2. Objetivo general.....	1
3. Objetivos específicos.....	2
4. Alcance.....	2
5. Listado de acrónimos y siglas.....	2
6. Base legal	4
7. Normas.....	5
8. Procedimientos	6
8.1. Gestión de Comunicaciones Telefónicas	6
8.1.1. Flujograma Gestión de Comunicaciones Telefónicas	8
8.2. Manejo de Correspondencia y Paquetería	9
8.2.1. Flujograma Manejo de Correspondencia y Paquetería	11
8.3. Administración del Uso del Salón de Reuniones	12
8.3. 1. Flujograma administración del Uso del Salón de Reuniones.....	13
8.4. Coordinación, distribución y recolección de documentos por medio de mensajería	14
8.4.1. Flujograma Coordinación, distribución y recolección de documentos por medio de mensajería ...	16
8.5. Envío de correspondencia a los Centros de Administración de Justicia (CAJ).....	17
8.5.1. Flujograma Envío de correspondencia a los Centros de Administración de Justicia (CAJ).....	18
9. Anexos.....	19
9.1. Formato de Libro de Conocimiento de Registro de Correspondencia	19
9.2. Formato de Bitácora Digital de Correspondencia	20
9.3. Formato de Bitácora Digital de Mensajería.....	20
10. Control de Cambios.....	21

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE RECEPCIÓN	Código: DG-R-01
		Versión: 2
		Página 1 de 21

1. Introducción

En consideración a la necesidad de establecer pautas precisas y uniformes para el desempeño del área de Recepción, se ha desarrollado el Manual de Normas y Procedimientos de Recepción. Su elaboración responde a la tarea de alinear las funciones de esta área establecidos en el Manual de Organización y Funciones con la misión y visión institucional; garantizando así la ejecución eficaz y eficiente de los objetivos definidos en el manual. Su enfoque es estratégico, buscando relacionar las operaciones internas, así como, el contribuir de manera decisiva a los resultados generales del Sector Justicia en Guatemala.

Este manual ha sido desarrollado bajo la guía y los preceptos establecidos por la Secretaría Ejecutiva de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia (SEICMSJ). La estructura y contenido se han moldeado de acuerdo con la metodología actualmente establecida, asegurando así su eficacia, coherencia y total alineación con los estándares y directrices vigentes en lo relacionado a su ámbito.

Con una mirada proactiva hacia el mejoramiento continuo, se presenta este documento con directrices claras; adicionalmente se utilizará como una herramienta dinámica que impulse la excelencia en el desempeño del área de Recepción, en aras de fortalecer el desarrollo y la eficacia del sistema judicial en Guatemala.

2. Objetivo general

Facilitar el desarrollo de trabajo por medio de procesos y procedimientos que apoyen la sistematización eficiente de la información que administra el área de recepción, gestionando y desarrollando eficazmente las funciones del área, para su buen funcionamiento en la Secretaría Ejecutiva.

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE RECEPCIÓN	Código: DG-R-01
		Versión: 2
		Página 2 de 21

3. Objetivos específicos

- Identificar y describir secuencialmente las actividades del área de Recepción para garantizar su correcto desarrollo y puntualidad en el cumplimiento de funciones.
- Detallar las actividades fundamentales realizadas en el área de Recepción, proporcionando una comprensión clara de sus procesos.
- Definir las funciones y responsabilidades de los trabajadores involucrados en cada proceso del área de Recepción, asegurando la conformidad con la normativa aplicable.

4. Alcance

El presente manual representa la guía oficial que debe ser obligatoriamente seguida por la Secretaria Recepcionista y todos los colaboradores que participen en los procedimientos del área de Recepción. Su cumplimiento es fundamental para asegurar la coherencia, eficiencia y estándares de calidad en todas las actividades relacionadas con esta área.

Todos los procesos, acciones y gestiones en la ejecución de tareas dentro del área de Recepción deben alinearse rigurosamente con las normas y directrices establecidas en este manual. Su cumplimiento garantiza una operatividad uniforme y efectiva, contribuyendo así a la excelencia en la prestación de servicios y al mantenimiento de estándares de calidad.

5. Listado de acrónimos y siglas

SEICMSJ	Secretaría Ejecutiva de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia
ICMSJ	Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia
CAJ	Centro de Administración de Justicia



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE RECEPCIÓN

Código: DG-R-01

Versión: 2

Página 3 de 21

OJ	Organismo Judicial
MP	Ministerio Público
MINGOB	Ministerio de Gobernación
IDPP	Instituto de la Defensa Pública Penal
IV	Instituto de la Víctima
INACIF	Instituto Nacional de Ciencias Forenses
CGC	Contraloría General de Cuentas
MINFIN	Ministerio de Finanzas Públicas
SIB	Superintendencia de Bancos
BANGUAT	Banco de Guatemala
SEGEPLAN	Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia
MAIMI	Modelo de Atención Integral para las Mujeres Víctimas de Violencia
MSPAS	Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social
SENABED	Secretaría Nacional de Administración de Bienes en Extinción de Dominio
UPCV	Unidad para la Prevención Comunitaria de la Violencia
CARO	Coordinación Administrativa Regional de Occidente
IGSS	Instituto Guatemalteco de Seguridad Social
SEPREM	Secretaría Presidencial de la Mujer
MIDES	Ministerio de Desarrollo Social
SFJYC	Secretaría de Fortalecimiento Judicial y Cooperación
MINEDUC	Ministerio de Educación

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE RECEPCIÓN	Código: DG-R-01
		Versión: 2
		Página 4 de 21

MINTRAB	Ministerio de Trabajo y Previsión Social
MCD	Ministerio de Cultura y Deportes
MINEX	Ministerio de Relaciones Exteriores
SAT	Superintendencia de Administración Tributaria
CSJ	Corte Suprema de Justicia
CC	Corte de Constitucionalidad
UE	Unión Europea
INE	Instituto Nacional de Estadística
ONSEC	Oficina Nacional de Servicio Civil
OPT	Oficina de Prevención de la Tortura
PGN	Procuraduría General de la Nación
COPADEH	Comisión Presidencial por la Paz y los Derechos Humanos

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).

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE RECEPCIÓN	Código: DG-R-01
		Versión: 2
		Página 5 de 21

- 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).
- Acuerdo número A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental.

7. Normas

- a) Todo el personal designado para trabajar en el área de Recepción de la Secretaría Ejecutiva está obligado a cumplir con los procesos y procedimientos del manual del área de Recepción.
- b) Se exige un trato cordial, amable y profesional hacia todos los visitantes, proveedores, personal interno y externo que se acerquen a la recepción.
- c) Todo visitante o proveedor deberá ser debidamente identificado y registrado según los protocolos establecidos para garantizar la seguridad y el control de acceso.
- d) Las llamadas telefónicas, correos electrónicos y mensajes deben ser atendidos con prontitud y cortesía, aplicando los procedimientos adecuados para direccionar o resolver eficazmente cada solicitud.
- e) La Secretaria Recepcionista es la responsable de seguir los procedimientos específicos para la recepción, clasificación, distribución y registro de correspondencia y paquetería, asegurando la confidencialidad de la información.
- f) La Secretaria Recepcionista es la responsable de mantener el área de recepción ordenada, limpia y presentable en todo momento para proyectar una imagen profesional de la Secretaría Ejecutiva.
- g) La Secretaria Recepcionista es la responsable de actualizar las bases de datos generadas, a través de los procesos administrativos que se realizan en el área de recepción.

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE RECEPCIÓN	Código: DG-R-01
		Versión: 2
		Página 6 de 21

8. Procedimientos

8.1. Gestión de Comunicaciones Telefónicas

Objetivo: Atender eficientemente las comunicaciones entrantes y salientes, garantizando una respuesta oportuna y precisa.

Actividades		Responsables	
No.	Descripción	Puesto	Área
1	Atiende las llamadas entrantes a la planta telefónica de manera cortés y profesional, identificándose y ofreciendo ayuda.	Secretaria Recepcionista	Dirección General
2	Solicita información al usuario para determinar el área o persona a la que se debe dirigir la llamada.	Secretaria Recepcionista	Dirección General
3	Informa al usuario que será transferido al área correspondiente.	Secretaria Recepcionista	Dirección General
4	Canalización la llamada con el área correspondiente.	Secretaria Recepcionista	Dirección General
4.1	Si el empleado responde, la Secretaria Recepcionista remite la información proporcionada por el usuario y transfiere la llamada. Fin del procedimiento.	Secretaria Recepcionista	Dirección General
4.2	Si no hay respuesta, la Secretaria Recepcionista retoma la llamada con el usuario informando el motivo de la espera. Continúa en el siguiente paso al paso 5.	Secretaria Recepcionista	Dirección General
5	Pregunta al usuario si prefiere esperar, llamar en otro momento o solicitar que la persona responsable le devuelva la llamada.	Secretaria Recepcionista	Dirección General
6	Notificación al Área responsable de manera verbal o por correo electrónico institucional indicando que hay una llamada pendiente para ser atendida.	Secretaria Recepcionista	Dirección General



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DE RECEPCIÓN**

Código: DG-R-01

Versión: 2

Página 7 de 21

Actividades		Responsables	
No.	Descripción	Puesto	Área
Fin del procedimiento			



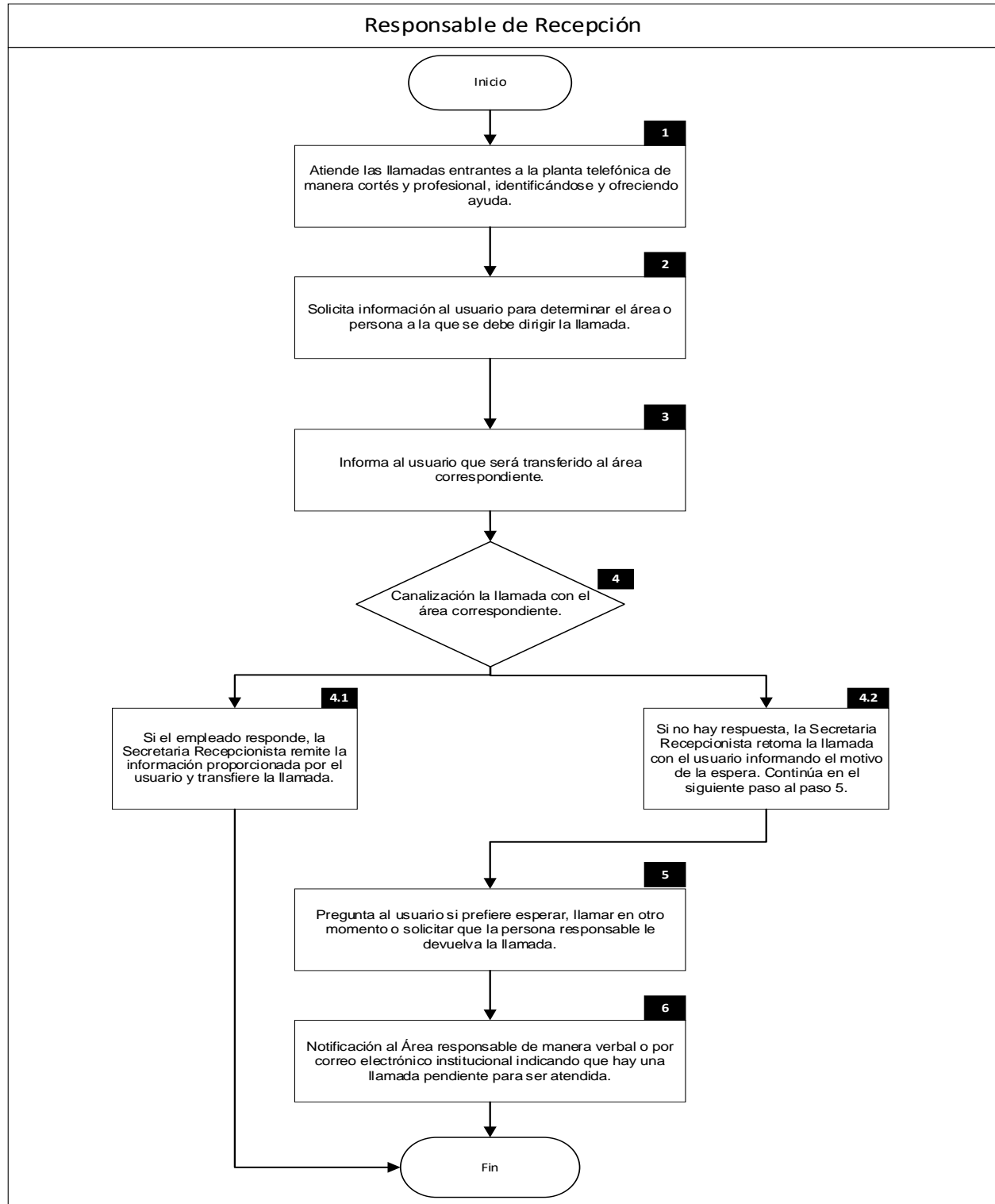
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE RECEPCIÓN

Código: DG-R-01

Versión: 2

Página 8 de 21

8.1.1. Flujograma Gestión de Comunicaciones Telefónicas



	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE RECEPCIÓN	Código: DG-R-01
		Versión: 2
		Página 9 de 21

8.2. Manejo de Correspondencia y Paquetería

Objetivo: Recepcionar, clasificar y distribuir eficientemente la correspondencia y paquetería entrante.

Actividades		Responsables	
No.	Descripción	Puesto	Área
1	Recibe la correspondencia y paquetes que lleguen a la recepción.	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. 	Secretaria Recepcionista	Dirección General
2.1	Si el documento no cuenta con información congruente, regresar al paso uno (1) para realizar enmiendas respectivas.	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



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE RECEPCIÓN

Código: DG-R-01

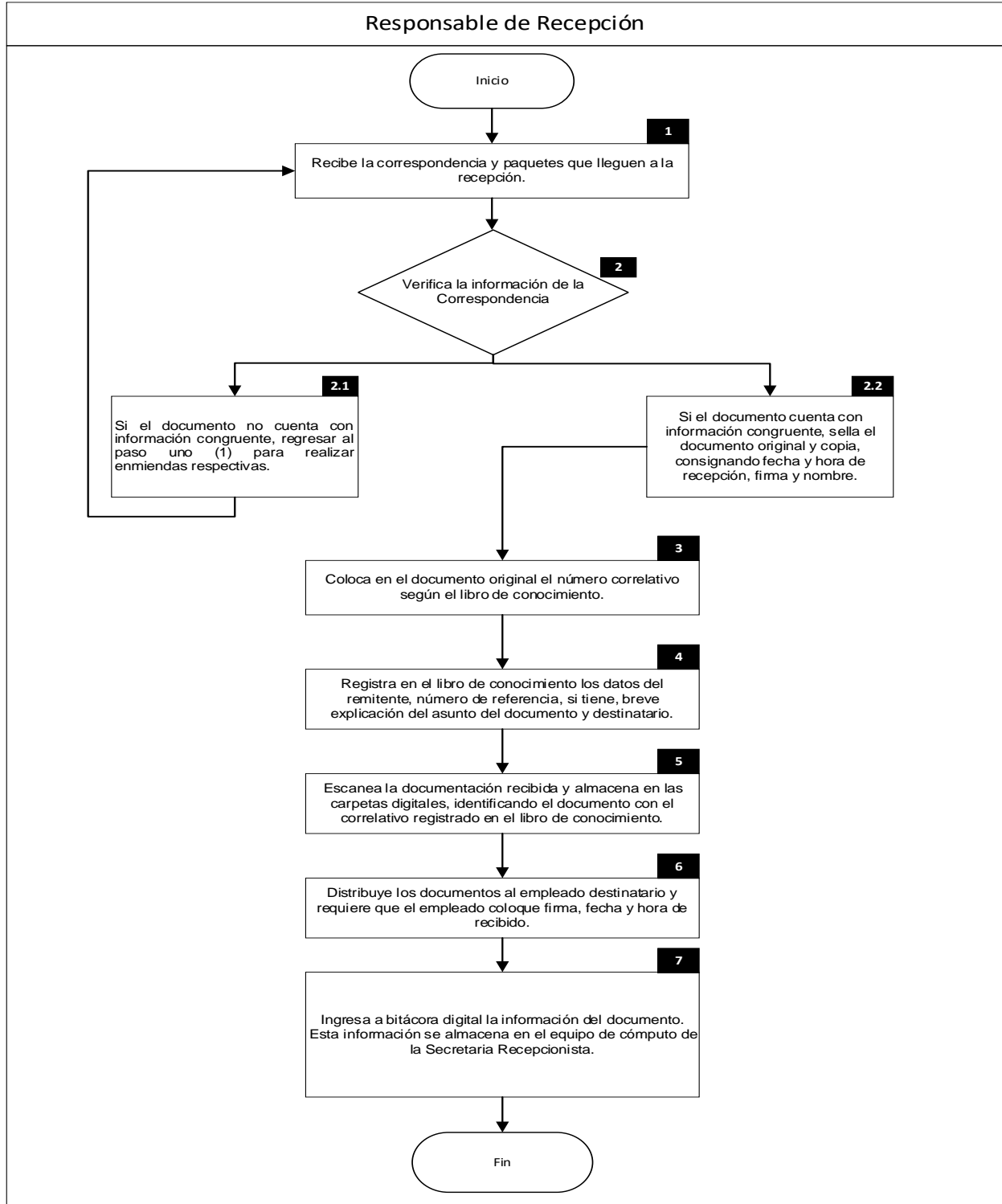
Versión: 2


Página 10 de 21

Actividades		Responsables	
No.	Descripción	Puesto	Área
6	Distribuye los documentos al empleado destinatario y requiere que el empleado coloque firma, fecha y hora de recibido.	Secretaria Recepcionista	Dirección General
7	Ingresa a bitácora digital la información del documento. Esta información se almacena en el equipo de cómputo de la Secretaria Recepcionista.	Secretaria Recepcionista	Dirección General
Fin del procedimiento			



8.2.1. Flujograma Manejo de Correspondencia y Paquetería



	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE RECEPCIÓN	Código: DG-R-01
		Versión: 2
		Página 12 de 21

8.3. Administración del Uso del Salón de Reuniones

Objetivo: Proporcionar apoyo logístico de un espacio agradable y cómodo para reuniones, capacitaciones, retroalimentaciones entre otros, según la necesidad que requiera.

Actividades		Responsables	
No.	Descripción	Puesto	Área
1	Realiza solicitud de uso de salón de reuniones por medio de correo electrónico institucional.	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	Informar a las áreas de apoyo para reservación y que se procedan a prestar el soporte logístico.	Secretaria Receptionista	Dirección General
Fin del procedimiento			



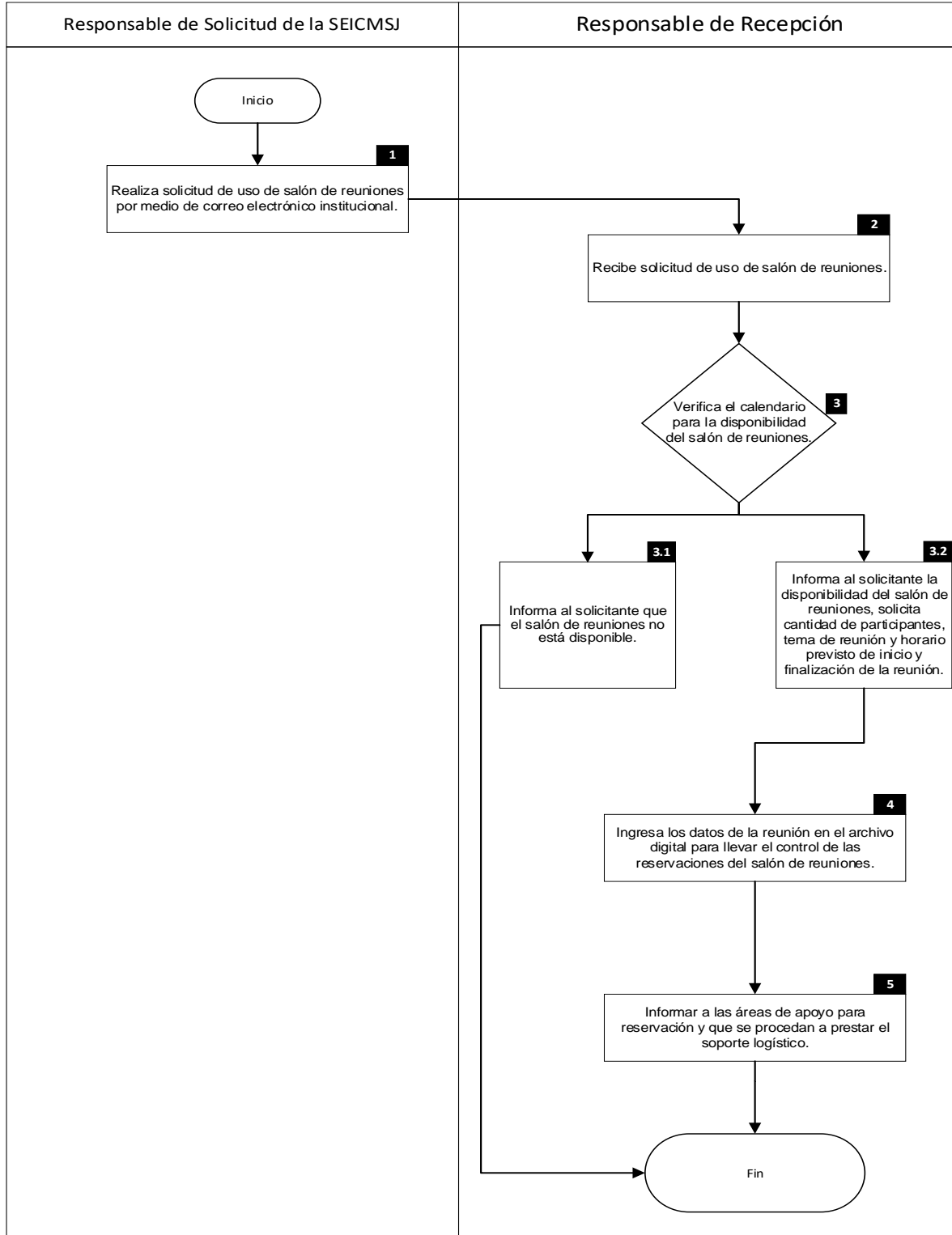
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE RECEPCIÓN


Código: DG-R-01

Versión: 2

Página 13 de 21

8.3. 1. Flujoograma administración del Uso del Salón de Reuniones



	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE RECEPCIÓN	Código: DG-R-01
		Versión: 2
		Página 14 de 21

8.4. Coordinación, distribución y recolección de documentos por medio de mensajería

Objetivo: Garantizar la entrega y recolección de correspondencia organizada de manera eficiente a las distintas instituciones.

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) o dirección para la recolección de documentación.	Secretaria Receptionista	Dirección General
3	Coordina con el Área de Servicios Generales el horario y personal designado con el que se realizará la gestión del envío o recolección de correspondencia.	Secretaria Receptionista	Dirección General
4	Indica a la Secretaria Receptionista que auxiliar de servicios generales apoyara en la entrega o recolección de la documentación según horario establecido.	Encargado de Servicios Generales	Coordinación Administrativa
5	Entrega documento original y sella copia o recoge correspondencia según lo indicado.	Auxiliar de Servicios Generales	Coordinación Administrativa
6	Recibe copia del documento entregado o documentación recolectada.	Secretaria Receptionista	Dirección General
7	Revisa la copia del documento esté completo y que contenga sello de recibido, o revisa paquete de documentación.	Secretaria Receptionista	Dirección General



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DE RECEPCIÓN**

Código: DG-R-01

Versión: 2

Página 15 de 21

Actividades		Responsables	
No.	Descripción	Puesto	Área
8	Escanea documentación e ingresa a bitácora digital la información según corresponda.	Secretaria Recepcionista	Dirección General
9	Entrega el documento al solicitante.	Secretaria Recepcionista	Dirección General
Fin del procedimiento			



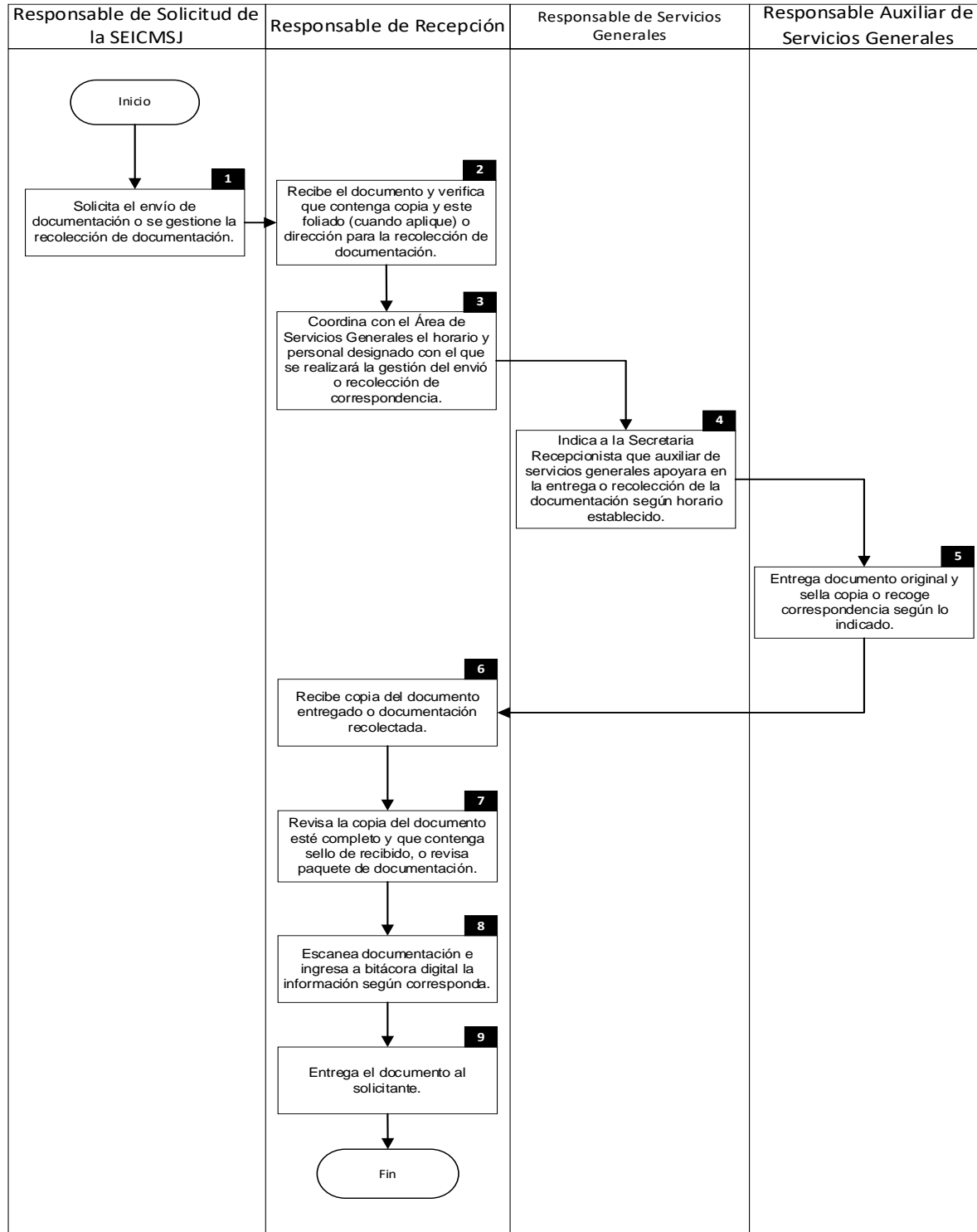
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE RECEPCIÓN

Código: DG-R-01

Versión: 2

Página 16 de 21

8.4.1. Flujograma Coordinación, distribución y recolección de documentos por medio de mensajería



	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE RECEPCIÓN	Código: DG-R-01
		Versión: 2
		Página 17 de 21

8.5. Envío de correspondencia a los Centros de Administración de Justicia (CAJ)

Objetivo: Ofrecer comunicaciones óptimas y eficientes a los Centros de Administración de Justicia –CAJ- haciendo buen uso de los recursos para facilitar los procesos administrativos fuera y dentro de la ciudad.

Actividades		Responsables	
No.	Descripción	Puesto	Área
1	Solicita a Secretaria Recepcionista de forma verbal o escrita guía para envío de correspondencia o paquetería a los CAJ.	Solicitante	Secretaría Ejecutiva de la ICMSJ
2	Llena los datos del destinatario de correspondencia o paquetería en el sistema informático del proveedor del servicio de transporte de carga para generar la guía de envío.	Secretaria Recepcionista	Dirección General
3	Entregar a empresa proveedora del servicio de transporte de carga, la correspondencia o paquetería en la recepción.	Secretaria Recepcionista	Dirección General
4	Valida por medio de llamada telefónica, correo electrónico u otra forma de comunicación al personal del CAJ, si recibieron la correspondencia o paquetería enviada.	Secretaria Recepcionista	Dirección General
Fin del procedimiento			



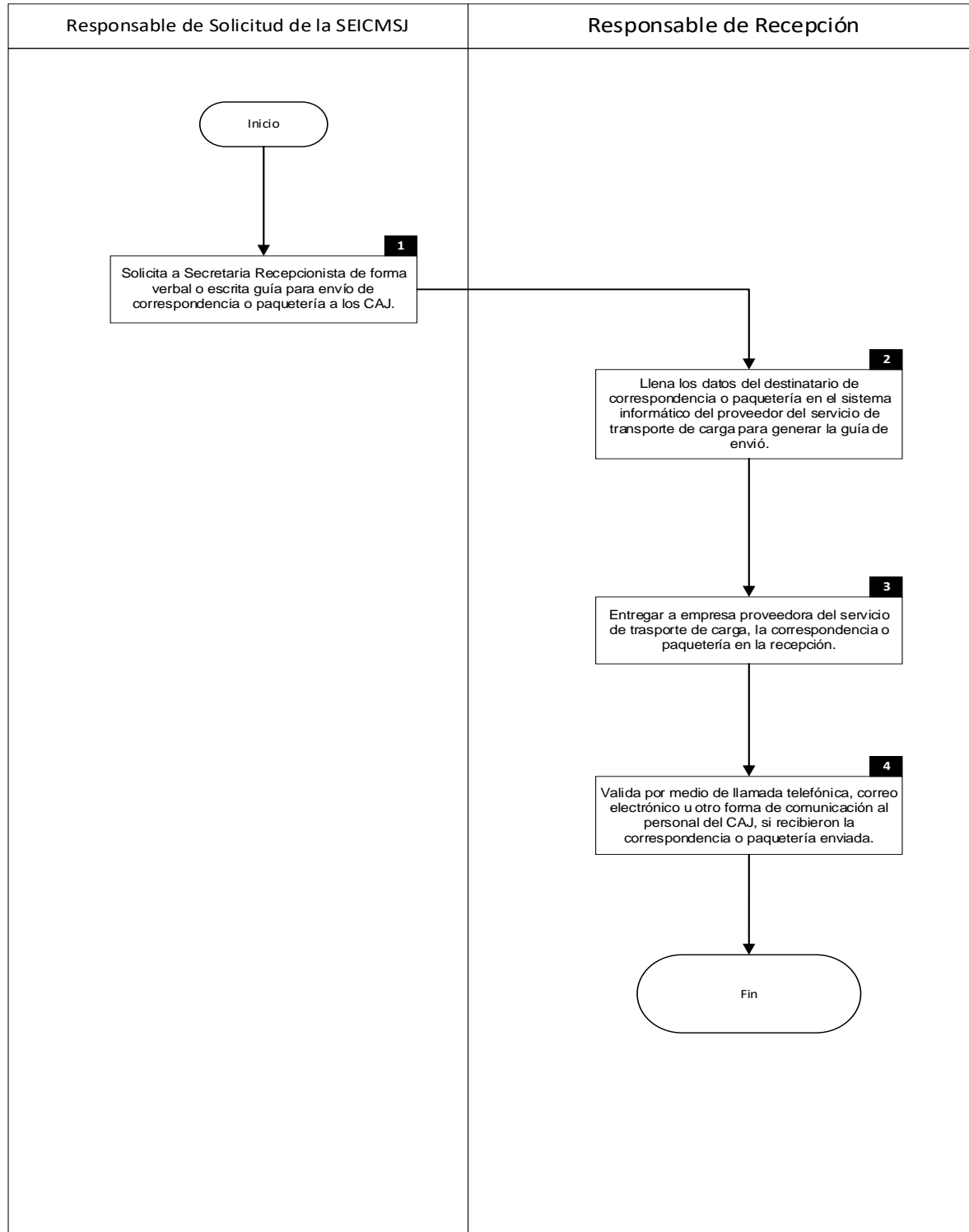
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE RECEPCIÓN

Código: DG-R-01

Versión: 2

Página 18 de 21

8.5.1. Flujograma Envío de correspondencia a los Centros de Administración de Justicia (CAJ)





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE RECEPCIÓN

Código: DG-R-01

Versión: 2

Página 19 de 21

9. Anexos

9.1. Formato Libro de Conocimiento de Registro de Correspondencia

			365
	De:		of. No.
85	Descripción:		
			P/
	De:		of. No.
86	Descripción:		
			P/
	De:		of. No.
87	Descripción:		
			P/

