



ACUERDO No. 30/2025

EL GERENTE DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL

CONSIDERANDO:

Que es necesario contar con un Manual de Normas y Procedimientos actualizado, que regule las gestiones administrativas de solicitud, registro y control de las devoluciones de fondos institucionales, realizadas en el Banco Industrial, S. A.; además, el disponer de un número de caso específico en el SICCI, que permita la conformación del expediente administrativo y la identificación con prontitud, de dichas devoluciones.

POR TANTO,

En uso de las atribuciones que le confiere el Artículo 15 de la Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Decreto 295 del Congreso de la República de Guatemala.

ACUERDA:

ARTÍCULO 1. Aprobar el **MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA DEVOLUCIÓN DE FONDOS INSTITUCIONALES, GESTIONADOS EN EL BANCO INDUSTRIAL, S. A.**, el cual consta de quince (15) hojas impresas únicamente en su lado anverso, numeradas, rubricadas y selladas por el suscrito en calidad de Gerente y que forman parte del presente Acuerdo.

ARTÍCULO 2. El Manual que por este acto se aprueba, es de observancia y cumplimiento obligatorio de la Jefatura y del personal que integra el Departamento de Prestaciones en Dinero de la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias; asimismo, de los Departamentos de Tesorería y de Contabilidad de la Subgerencia Financiera, quienes deben apoyar la gestión administrativa de las devoluciones de fondos institucionales, gestionadas en el Banco Industrial, S. A.

ARTÍCULO 3. Las modificaciones que se necesiten realizar al **MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA DEVOLUCIÓN DE FONDOS INSTITUCIONALES, GESTIONADOS EN EL BANCO INDUSTRIAL, S. A.**, derivado de reformas aplicables en la normativa vigente o por cambios relacionados con la administración, se realizarán por medio de Acuerdo del Gerente, a solicitud y propuesta del Departamento de Tesorería de la Subgerencia Financiera, con la asistencia de las instancias técnicas y legales correspondientes.



1/2





ACUERDO No. 30/2025

ARTÍCULO 4. Cualquier situación no prevista expresamente o problema de interpretación que se suscite en la aplicación del presente Manual, se resolverá en su orden por el Jefe del Departamento de Tesorería, el Subgerente Financiero y en última instancia por el Gerente del Instituto.

ARTÍCULO 5. Se deja sin efecto la Resolución No. 011-MNP-SF/2014 de fecha nueve de octubre de dos mil catorce MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA DEVOLUCIÓN DE FONDOS DEL BANCO INDUSTRIAL, S. A.; así como, cualquier disposición que contravenga la presente normativa.

ARTÍCULO 6. El presente Acuerdo entra en vigencia tres días hábiles después de la fecha de su emisión y complementa las disposiciones internas del Instituto.

Dado en la ciudad de Guatemala, el diecisiete de noviembre de dos mil veinticinco.

M. Sc. LICENCIADO EDSON JAVIER RIVERA MÉNDEZ
GERENTE





Instituto Guatemalteco de
Seguridad Social

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA
DEVOLUCIÓN DE FONDOS INSTITUCIONALES, GESTIONADOS EN
EL BANCO INDUSTRIAL, S. A.**



Guatemala, noviembre de 2025.





ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	3
II.	OBJETIVOS DEL MANUAL.....	4
III.	CAMPO DE APLICACIÓN.....	4
IV.	NORMAS GENERALES.....	5
V.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	7
VI.	ANEXOS.....	15





I. INTRODUCCIÓN

Es fundamental contar con un Manual que establezca de manera clara y precisa la regulación del proceso de la gestión administrativa para las devoluciones de fondos institucionales, gestionados en el Banco Industrial, S. A., que debe realizar al Instituto, siendo fundamental para garantizar un control eficiente y ordenado. Este instrumento administrativo, delimita las funciones de los Departamentos de Contabilidad y de Tesorería, al mismo tiempo establece los lineamientos que debe seguir el Departamento de Prestaciones en Dinero para la recepción, registro y control de dichas devoluciones.

El propósito del presente Manual, es convertirse en una herramienta estratégica que facilite la administración de este proceso de manera lógica, coordinada y eficiente entre las Dependencias involucradas, asegurando una ejecución, alineada con los principios de mejora continua. Para su desarrollo, se han analizado e investigado las acciones relacionadas con las devoluciones de fondos, permitiendo así una gestión más eficaz y transparente dentro de la Institución.





II. OBJETIVOS DEL MANUAL

General

Establecer un marco normativo que regule el proceso de devoluciones de fondos institucionales, gestionados en el Banco Industrial, S. A., derivadas de pagos improcedentes o vencidos, enviados vía acreditamiento a los afiliados y beneficiarios del Instituto, asegurando una gestión eficiente y transparente.

Específicos

1. Definir el ámbito de actuación de las Dependencias Administrativas, así como las funciones que deben cumplir, en el proceso de la solicitud de devolución de fondos institucionales, gestionados en el Banco Industrial, S. A.
2. Brindar claridad al personal de las Dependencias Administrativas del Instituto sobre sus responsabilidades en el proceso de solicitud y gestión de devoluciones de fondos, garantizando una ejecución ordenada y conforme a la normativa vigente.

III. CAMPO DE APLICACIÓN

Este Manual, está dirigido al personal administrativo de los Departamentos: de Prestaciones en Dinero de la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias, de Contabilidad y de Tesorería, ambos de la Subgerencia Financiera, quienes al realizar las gestiones administrativas para la devolución de los fondos institucionales, gestionados en el Banco Industrial S. A., deben asegurar que dichos fondos sean aplicados a los renglones presupuestarios de donde originalmente fueron tomados para pagar los compromisos del Instituto y contables cuando proceda, así como el asegurar un adecuado control y verificación de dichas devoluciones, que conforme convenio efectúa el referido banco.





IV. NORMAS GENERALES

1. Las Dependencias de la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias, responsables del procedimiento descrito en el presente Manual, son las siguientes:
 - a. Departamento de Prestaciones en Dinero
 - b. Delegaciones y Cajas Departamentales
 - c. Oficinas Subsidiarias de Prestaciones en Dinero

2. Las Dependencias de la Subgerencia Financiera que deben apoyar en la gestión administrativa de las devoluciones de fondos institucionales, gestionados en el Banco Industrial, S. A., son las siguientes:
 - a. Departamento de Tesorería
 - b. Departamento de Contabilidad

3. Los pagos se deben anular por los siguientes motivos.
 - a. **Caducidad:** El pago pierde la vigencia, pasado los seis meses de la fecha de su emisión.
 - b. **Improcedencia:** El afiliado o beneficiario, no cumple con los requisitos establecidos, en la normativa vigente.
 - c. **Duplicidad:** El pago es generado dos o más veces.
 - d. **Fallecimiento:** El sistema informático institucional vigente, notifica el deceso del afiliado o beneficiario.
 - e. **Faltista:** El afiliado no asiste a sus citas médicas.
 - f. **Deuda:** Si los días pagados no corresponden, se deberán descontar en la siguiente boleta.
 - g. **Alta:** El afiliado solicita su retorno a labores.
 - h. **Traslado:** El afiliado no se presenta a la Unidad Médica asignada.
 - i. **Apelación del afiliado o beneficiario:** Cuando presenta inconformidad por su pago.
 - j. **Patrono moroso:** Incumplimiento de las cuotas patronales y laborales.
 - k. **Caso concluido:** El afiliado finaliza el tratamiento y solicita su alta correspondiente.
 - l. **Otros,** relacionados con las devoluciones de fondos institucionales, gestionados en el Banco Industrial, S. A.

4. El Banco Industrial, S. A., debe bloquear automáticamente las cantidades de dinero no pagadas a los afiliados y beneficiarios, después de seis (6) meses de haber recibido la instrucción de pago, según convenio suscrito con el mismo, por lo que transcurrido el período de tiempo en mención, no se permite el cobro de dichos pagos.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA DEVOLUCIÓN DE FONDOS INSTITUCIONALES, GESTIONADOS EN EL BANCO INDUSTRIAL, S. A.

5. Los pagos bloqueados por el Banco Industrial, S. A., se deben devolver al Instituto en un término de veinticuatro horas, con base en la solicitud realizada por el Departamento de Tesorería, a requerimiento del Departamento de Prestaciones en Dinero.
6. Las devoluciones de fondos se deben realizar mediante transferencia bancaria directamente en la cuenta monetaria No. GT25BAGU0101000000001300011, denominada IGSS Cuenta General, constituida en el Banco de Guatemala, haciendo referencia al oficio de solicitud del Instituto.
7. La sumatoria de los Comprobantes Únicos de Registro -CUR-, de Devolución Presupuestaria en estado de Solicitado, más el monto que corresponda a los CUR de Devolución Contable (si los hubiere), que el Departamento de Prestaciones en Dinero envía al Departamento de Contabilidad, deben coincidir con el monto de la Nota de Crédito del Sistema de Liquidación Bruta en Tiempo Real -LBTR- o sistema vigente.
8. Para efecto del presente Manual, el Banco Industrial, S. A., se conceptualiza como el "Banco", el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social como el "Instituto", el Departamento de Prestaciones en Dinero como el "Departamento" y los demás Departamentos que se mencionan, se citarán con el nombre que establezca su normativa vigente.





V. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO No. 1

DEVOLUCIÓN DE FONDOS INSTITUCIONALES, GESTIONADOS EN EL BANCO INDUSTRIAL, S. A.

NORMAS ESPECÍFICAS

A. Delegaciones y Cajas Departamentales, Oficinas Subsidiarias de Prestaciones en Dinero:

1. Cuando se anule un pago por improcedente, se debe informar de inmediato a la dirección de correo electrónico institucional control.subsidios@igssgt.org o correo institucional vigente, asignado oportunamente por el Departamento de Prestaciones en Dinero, adjuntado el formulario DPD-145 Solicitud de bloqueo de pagos o forma vigente.
2. El formulario DPD-145 Solicitud de bloqueo de pagos o forma vigente, es un archivo en formato Excel, que debe contener la información siguiente:
 - a. Número de boleta de pago
 - b. Fecha de pago
 - c. Número de afiliación
 - d. Nombre del afiliado o beneficiario
 - e. Monto del pago
 - f. Motivo del bloqueo
 - g. Nombre de la Unidad Ejecutora
 - h. Observaciones

B. Departamento de Prestaciones en Dinero:

1. Debe gestionar a la brevedad vía correo electrónico ante el Banco, el bloqueo de todos los pagos que no procedan para que no sean cobrados, según formato de archivo electrónico enviado por las Delegaciones y Cajas Departamentales; y, Oficinas Subsidiarias de Prestaciones en Dinero.
2. Debe realizar el requerimiento de devolución de fondos ante el Departamento de Tesorería, mediante oficio firmado por el Jefe del Departamento de Prestaciones en Dinero, con copia a la Subgerencia Financiera.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA DEVOLUCIÓN DE FONDOS INSTITUCIONALES, GESTIONADOS EN EL BANCO INDUSTRIAL, S. A.

3. Debe habilitar y operar los registros auxiliares necesarios, que permitan dejar evidencia de los requerimientos realizados, las devoluciones del Banco y las acciones debidamente documentadas de los fondos reintegrados por el mismo.
4. Debe realizar las gestiones que procedan, ante el Departamento de Contabilidad, cuando por error en los CUR se registre de forma incorrecta, el renglón de gasto, la actividad presupuestaria, la ubicación geográfica u otro error; sin que conste devolución por parte del Banco.
5. Debe gestionar el pago, por medio de la División Administrativa Financiera -DAF- de Nivel Central, afectando el presupuesto de la Unidad Ejecutora o Actividad Presupuestaria correspondiente; cuando la persona interesada solicite nuevamente su pago y este proceda según análisis correspondiente.
6. Debe registrar en el Sistema de Contabilidad Integrada -SICOIN- o sistema vigente, los CUR de Devoluciones Presupuestarias -DEV- en estado de Solicitado, afectando los renglones presupuestarios que ejecutaron esos CUR de Gasto, en un período de tiempo no mayor de diez (10) días hábiles después de haber recibido el oficio de integración de beneficiarios bloqueados por el Banco.
7. Debe solicitar con oficio interno al Departamento de Contabilidad que realice los registros contables de las devoluciones que correspondan a pagos realizados en ejercicios contables de años anteriores.
8. Debe elaborar y enviar oficio al Departamento de Contabilidad, donde se indiquen los números de CUR de Devengado y Renglón de Gasto correspondiente a los valores devueltos, con base en la nota de crédito y detalle de los valores no pagados a los afiliados o beneficiarios.
9. Los CUR de Devolución Presupuestaria en estado de solicitado que el Departamento de Prestaciones en Dinero envía al Departamento de Contabilidad, deben coincidir con el monto de la Nota de Crédito del Sistema LBTR o sistema vigente.

C. Departamento de Tesorería:

1. Debe llevar el control de la forma operativa Tesorería-45 Registro auxiliar de devolución de fondos del Banco Industrial, S. A., o forma vigente, dicho registro auxiliar será autorizado por la Contraloría General de Cuentas, el cual servirá de base para llevar el control de las devoluciones realizadas por el Banco a la Cuenta General y su aplicación a la cuenta monetaria donde se originó el gasto y debe contener las columnas siguientes:
 - a. Fecha de operación
 - b. Llave de transacción LBTR





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA DEVOLUCIÓN DE FONDOS INSTITUCIONALES, GESTIONADOS EN EL BANCO INDUSTRIAL, S. A.

- c. Número de oficio del IGSS al Banco
 - d. Fecha del oficio
 - e. Monto solicitado
 - f. Nombre del solicitante
 - g. Devolución efectuada
 - h. Programas EMA
 - i. Observaciones
2. Debe gestionar ante el Banco, la efectiva devolución de fondos y solicitar al Analista del Sistema LBTR o sistema vigente, las llaves de transacción correspondientes para documentar el expediente de devolución.
 3. Debe trasladar por medio de oficio al Departamento de Prestaciones en Dinero las respuestas de los requerimientos efectuados, con la integración y detalle de los fondos devueltos por el Banco y la Nota de Crédito (llave de la transacción) obtenida del Sistema LBTR o sistema vigente; en un lapso no mayor de cinco (5) días hábiles después de haberse revelado la devolución en el Sistema mencionado.

D. Departamento de Contabilidad:

1. Debe aprobar en el Sistema SICOIN o sistema vigente, los CUR de Devoluciones Presupuestarias en estado de Solicitado, enviados por el Departamento de Prestaciones en Dinero.
2. Debe verificar que las devoluciones de fondos sean aplicadas o acreditadas al Presupuesto, por aquellos valores que corresponda, con el objetivo de mantener un adecuado control presupuestario.
3. Los CUR con Nota de Crédito con Boleta Física del Banco -NCB-, deben ser elaborados por el Departamento de Contabilidad, cuando las devoluciones solicitadas al Banco correspondan a ejecución presupuestaria de períodos fiscales anteriores.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA DEVOLUCIÓN DE FONDOS INSTITUCIONALES, GESTIONADOS EN EL BANCO INDUSTRIAL, S. A.

Procedimiento: No. 1 Devolución de fondos institucionales, gestionados en el Banco Industrial, S. A.

Pasos 20 **Formas** 02

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Delegaciones y Cajas Departamentales; y, Oficinas Subsidiarias de Prestaciones en Dinero...	01	<p>INICIO</p> <p>Determina los pagos improcedentes y envía al Departamento de Prestaciones en Dinero por correo electrónico institucional, el archivo en formato Excel denominado: formulario DPD-145 Solicitud de bloqueo de pagos o forma vigente.</p>
Departamento de Prestaciones en Dinero...	02	<p>Recibe de las Delegaciones y Cajas Departamentales; y, Oficinas Subsidiarias de Prestaciones en Dinero vía correo electrónico institucional, el archivo en formato Excel: formulario DPD-145 Solicitud de bloqueo de pagos o forma vigente.</p>
	03	<p>Solicita al Banco el bloqueo de los pagos, trasladando por medio de correo electrónico el archivo en formato Excel denominado: formulario DPD-145 Solicitud de bloqueo de pagos o forma vigente.</p>
Departamento de Tesorería.....	04	<p>Elabora y envía el oficio de solicitud de requerimiento de devolución de fondos, al Departamento de Tesorería y copia a la Subgerencia Financiera, solicitando gestionar ante el Banco la devolución de fondos de los pagos previamente bloqueados.</p>
	05	<p>Recibe el oficio de solicitud de requerimiento de devolución de fondos, del Departamento de Prestaciones en Dinero y elabora el oficio interno, con las firmas registradas, solicitando la devolución de los fondos al Banco, con base en el requerimiento de dicho Departamento.</p>
	06	<p>Envía al Banco, la solicitud de devolución y el reintegro de los fondos.</p>
	07	<p>Ingresa al Sistema LBTR o sistema vigente, ubica e imprime la Nota de Crédito en donde consta el crédito en la Cuenta General del IGSS, No. GT25BAGU01010000000001300011, constituida en el Banco de Guatemala.</p>





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA DEVOLUCIÓN DE FONDOS INSTITUCIONALES, GESTIONADOS EN EL BANCO INDUSTRIAL, S. A.

Procedimiento: No. 1 Devolución de fondos institucionales, gestionados en el Banco Industrial, S. A.

Pasos 20

Formas 02

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Departamento de Tesorería.....	08	Opera la forma Tesorería-45 Registro auxiliar de devolución de fondos del Banco Industrial, S. A., o forma vigente, en la Cuenta General del Instituto.
	09	Elabora el oficio interno, firmado por el Jefe y le adjunta la Nota de Crédito LBTR e integración detallada de los fondos devueltos.
	10	Envía al Jefe del Departamento de Prestaciones en Dinero, el expediente de devolución de fondos, con copia al Departamento de Contabilidad.
Departamento de Prestaciones en Dinero...	11	Recibe el oficio interno del Departamento de Tesorería y revisa la devolución de los fondos.
	12	¿La Devolución de fondos es presupuestaria? 12.1 SÍ. Continúa en el paso 13 12.2 NO. Continúa en el paso 18
	13	Elabora el oficio interno en el cual se indique los números de los CUR de Devengado, Renglón de Gasto y monto a los cuales se les está realizando la devolución.
	14	Registra y solicita en el Sistema SICOIN o sistema vigente, el CUR de Devolución Presupuestaria, afectando los renglones presupuestarios que ejecutaron esos CUR de Gasto.
	15	Envía el oficio interno al Departamento de Contabilidad, indicando los CUR de Devolución Presupuestaria en estado de Solicitado.
Departamento de Contabilidad.....	16	Recibe el oficio en donde se indican los CUR de Devolución Presupuestaria en estado de Solicitado con la documentación de soporte, para la aprobación correspondiente.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA DEVOLUCIÓN DE FONDOS INSTITUCIONALES, GESTIONADOS EN EL BANCO INDUSTRIAL, S. A.

Procedimiento: No. 1 Devolución de fondos institucionales, gestionados en el Banco Industrial, S. A.

Pasos 20

Formas 02

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Departamento de Contabilidad.....	17	Ingresa al Sistema SICOIN o sistema vigente, ubica los CUR de devolución presupuestaria, los analiza, aprueba, imprime y archiva.
	18	Registra y aprueba en el Sistema SICOIN o sistema vigente, los CUR contables con base en los documentos de soporte enviados por el Departamento de Prestaciones en Dinero, cuando las devoluciones de fondos corresponden a ejecución presupuestaria de ejercicios anteriores.
Departamento de Prestaciones en Dinero...	19	Registra, solicita y aprueba en el Sistema SICOIN o sistema vigente, los CUR de las Reversiones Parciales de Compromisos -RPA-, afectando los renglones presupuestarios que ejecutaron esos CUR de Gasto.
	20	Realiza las comparaciones mensuales con el Departamento de Contabilidad, de los movimientos realizados de acuerdo con sus registros auxiliares y la información contable, para depurar saldos.
		FIN





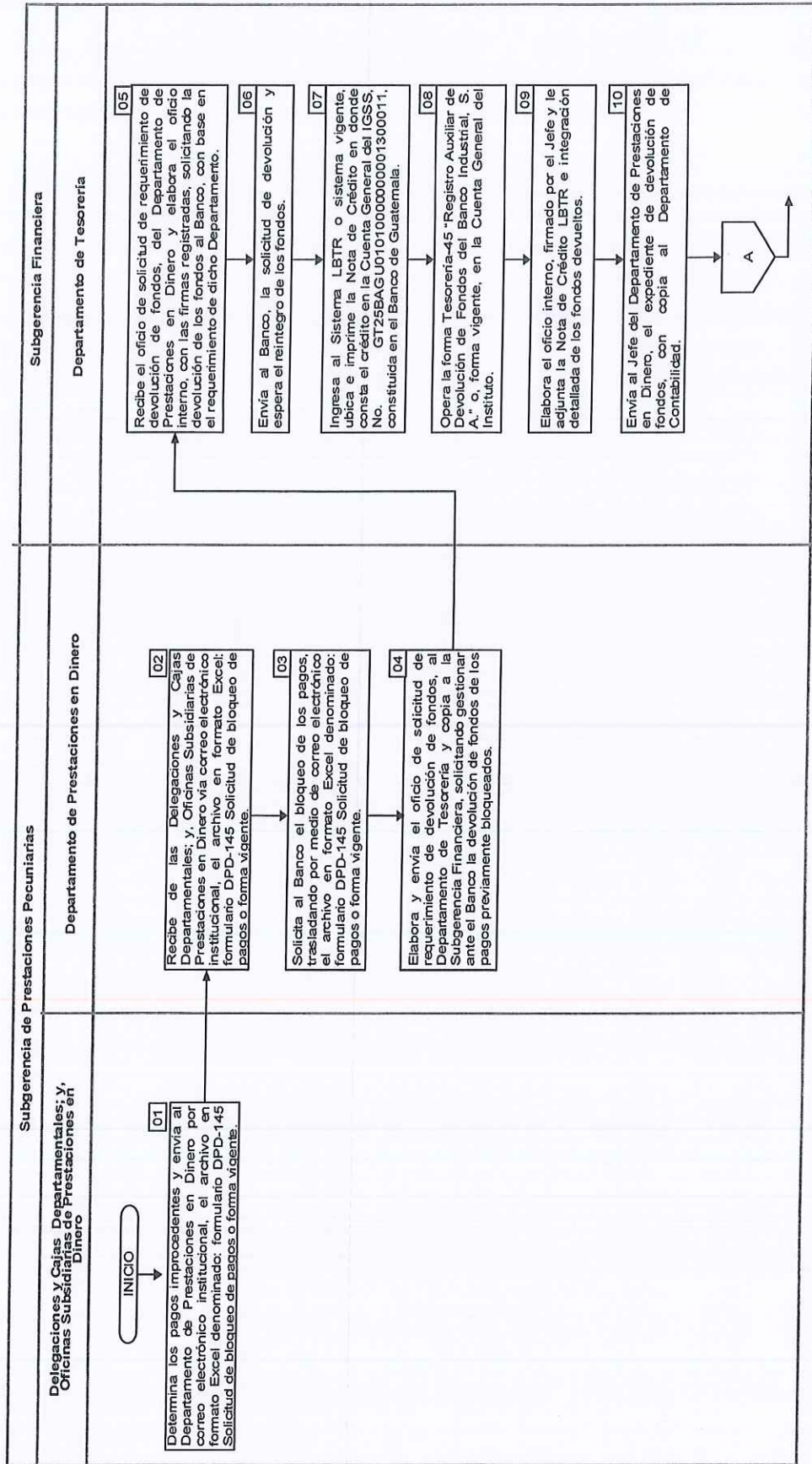
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA DEVOLUCIÓN DE FONDOS INSTITUCIONALES, GESTIONADOS EN EL BANCO INDUSTRIAL, S. A.

Pasos 20

Formas 02

Procedimiento:

No. 1 Devolución de fondos institucionales, gestionados en el Banco Industrial, S. A.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA DEVOLUCIÓN DE FONDOS INSTITUCIONALES, GESTIONADOS EN EL BANCO INDUSTRIAL, S. A.

Pasos

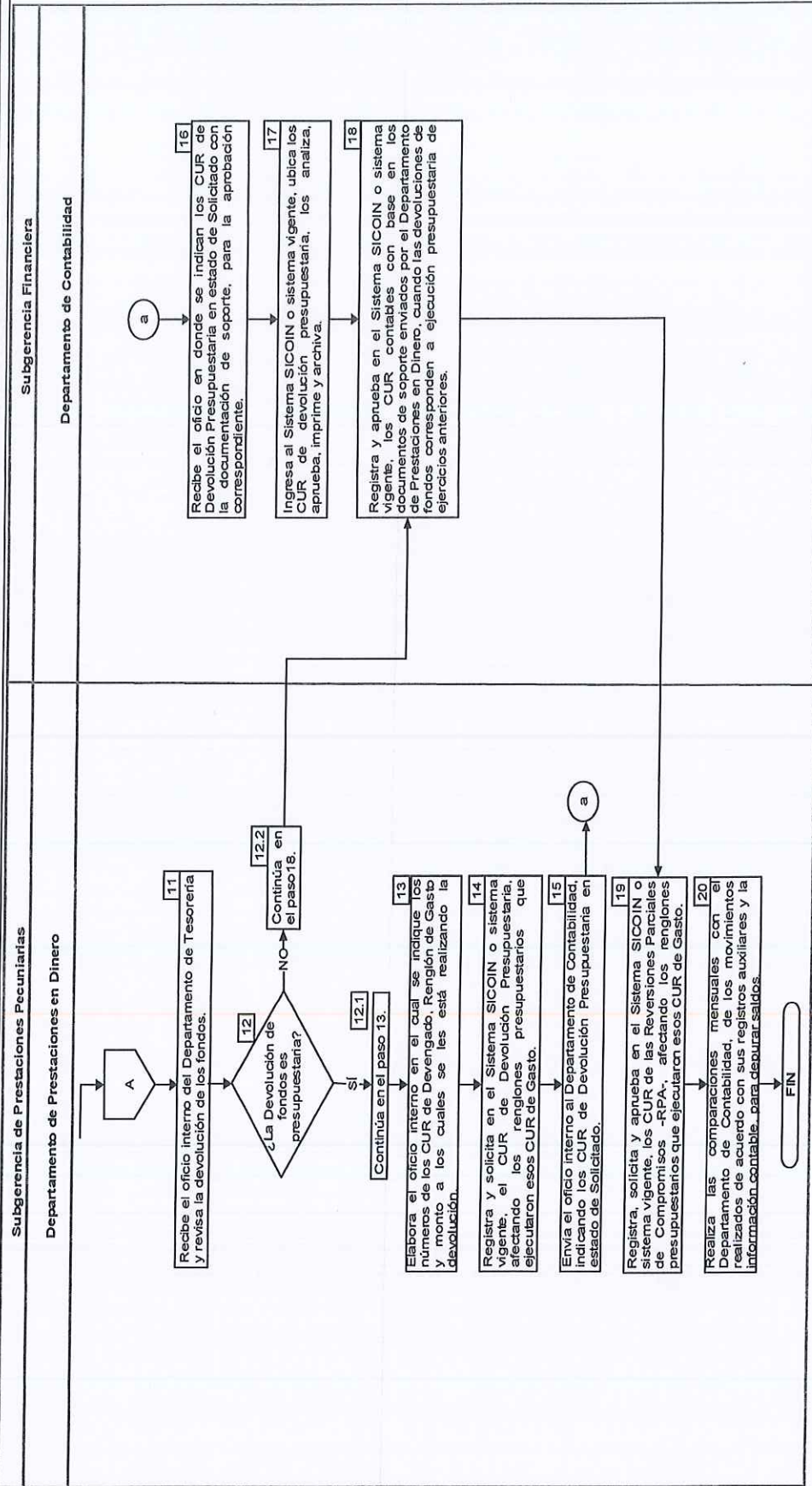
20

Formas

02

Procedimiento:


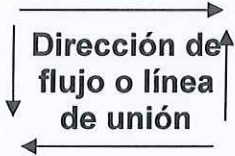



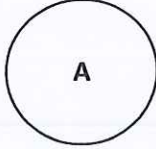

No. 1 Devolución de fondos institucionales, gestionados en el Banco Industrial, S. A.





VI. ANEXOS

A. GLOSARIO DE LA SIMBOLOGÍA UTILIZADA EN DIAGRAMAS DE FLUJO

 <p>Actividad</p>	Actividad: Describe las operaciones o actividades que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
 <p>Dirección de flujo o línea de unión</p>	Dirección de flujo o línea de unión: Conecta los símbolos, señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
 <p>Decisión</p>	Decisión o alternativa: Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones.
 <p>Archivo Definitivo</p>	Archivo definitivo: Indica que se guarde un documento en forma permanente.
 <p>Nota Aclaratoria</p>	Nota aclaratoria: No forma parte del diagrama de flujo, es un elemento que se le adiciona a una operación o actividad para dar una explicación de ella.
 <p>A</p>	Conector: Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo, dentro de la misma hoja.
 <p>A</p>	Conector de página: Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.

