



RESOLUCIÓN 351-SGF/2025

EL SUBGERENTE FINANCIERO DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL. En la ciudad de Guatemala, uno de octubre de dos mil veinticinco.

CONSIDERANDO:

Que mediante Acuerdo 1375 de Junta Directiva emitido el dos de agosto de dos mil dieciséis, se creó la Dirección de Recaudación, la cual depende de la Subgerencia Financiera, como la Dependencia que garantiza el cobro de contribuciones que deben pagar los empleadores y el Estado para financiar y ampliar la cobertura de los programas del Régimen de Seguridad Social.

CONSIDERANDO:

Que el Acuerdo 16/2016 del Gerente del veinticinco de agosto de dos mil dieciséis y 18/2016 del Gerente del veintinueve de agosto de dos mil dieciséis, autoriza el funcionamiento de la Dirección de Recaudación y gira instrucciones para la elaboración de los instrumentos administrativos que rijan sus funciones y organización.

POR TANTO:

El Subgerente Financiero en ejercicio de las funciones que le confiere el Acuerdo del Gerente 1/2014, de fecha veintisiete de enero de dos mil catorce, en el cual se delegó en cada uno de los Subgerentes del Instituto la facultad de aprobar por Resolución, los Manuales de Organización y de Normas y Procedimientos de las Dependencias que se encuentren bajo la línea jerárquica de autoridad y ámbito de competencia.

RESUELVE:

Primero. Aprobar el Manual de Organización de la Dirección de Recaudación, el cual consta de carátula, índice y contenido en cuarenta y seis (46) hojas impresas únicamente en su lado anverso, rubricadas y selladas por el suscrito en su calidad de Subgerente Financiero y que forman parte de la presente Resolución.

Segundo. La aplicación del contenido del Manual de Organización de la Dirección de Recaudación, así como la responsabilidad de su funcionamiento, le corresponde al Director de Recaudación y personal que lo integra.



Tercero. Las finalidades de la Dirección de Recaudación son establecer los sistemas y metodologías que permitan garantizar el cobro oportuno de las contribuciones a cargo de los empleadores, mediante la inscripción y control de patronos y trabajadores, la recaudación eficiente y efectiva de las cuotas establecidas en ley, así como la fiscalización y recuperación de la mora patronal y laboral.

Cuarto. La Subgerencia Financiera, deberá divulgar su contenido y enviar copia certificada a la Dependencia interesada; a la Gerencia y al Departamento de Organización y Métodos, para su conocimiento; al Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas, para su difusión dentro del Portal Electrónico del Instituto y al Departamento Legal, para su compilación.

Quinto. El cumplimiento, implementación y aplicación del contenido del presente Manual que se aprueba con esta Resolución, será responsabilidad del Director de Recaudación y del personal que integra la Dirección de Recaudación.

Sexto. Las modificaciones y actualizaciones en el Manual, derivado de reformas aplicables a la reglamentación vigente o por cambios relacionados con la administración o funcionamiento, se realizarán por medio Resolución a solicitud y propuesta del Director de Recaudación y con la anuencia Subgerente Financiero, con el apoyo de las instancias técnicas designadas.

Séptimo. Cualquier situación no prevista expresamente o problema de interpretación que se presente en la aplicación del Manual, será resuelta en su orden por el Director de Recaudación y el Subgerente Financiero.

Octavo. La presente Resolución deja sin efecto la Resolución SGF-R/2018 No. 452, de fecha veintisiete de junio del dos mil dieciocho, entra en vigencia al día siguiente de la fecha de su emisión y complementa las disposiciones internas del Instituto.

M. Sc. CARLOS ALBERTO FRANCO ANTONIO
Subgerente

No. 2 de 48
S.G.F.



7.ª avenida 22-72 zona 1,
Centro Cívico, Guatemala,
Guatemala PBX: 1522
www.igssgt.org



Instituto Guatemalteco de
Seguridad Social

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA
DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN**

Aprobado mediante Resolución No. 351-SGF/2025 del 01 de octubre de 2025



Guatemala, octubre 2025





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN

ÍNDICE

I.	Introducción	3
II.	Objetivos del Manual.....	3
III.	Marco Jurídico	4
IV.	Descripción de Procesos	4
V.	Estructura Orgánica	5
VI.	Estructura Funcional	5
VII.	Estructura Administrativa	12
VIII.	Atribuciones y Responsabilidades	13
IX.	Organigramas	44



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN

I. Introducción

Corresponde a la Dirección de Recaudación, garantizar y fortalecer los mecanismos para el cobro de las contribuciones que deben pagar los empleadores, trabajadores y el Estado para financiar y ampliar la cobertura de los programas del Régimen de Seguridad Social.

El presente manual tiene por objeto constituirse como el instrumento técnico administrativo de la Dirección de Recaudación, que sirva para orientar la ejecución de acciones y actividades técnicas, administrativas y legales que permitan el cumplimiento de sus objetivos, así como el monitoreo y evaluación del cobro de las contribuciones del sector patronal al Régimen de Seguridad Social, para tomar las medidas correspondientes, evitar la morosidad y de existir ésta poder ejecutar su cobro por la vía administrativa y/o judicial correspondiente, por lo que contiene: objetivos, marco jurídico, estructuras organizacional, funcional y administrativa, además se incluyen las atribuciones y responsabilidades de los puestos de trabajo que integran la Dirección de Recaudación y los organigramas correspondientes.

II. Objetivos del Manual

General

Definir y describir la estructura organizacional de la Dirección de Recaudación, estableciendo de manera clara las atribuciones, funciones y relaciones jerárquicas de las unidades y puestos que la conforman.

Específicos

- a. Establecer con claridad las funciones y atribuciones de cada unidad y puesto que conforman la Dirección de Recaudación, asegurando su adecuada delimitación y evitando duplicidades.
- b. Proporcionar a los trabajadores y autoridades una guía que facilite la comprensión de la estructura interna, la coordinación y la correcta comunicación entre los diferentes niveles jerárquicos.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN

- c. Servir como el instrumento administrativo de referencia para apoyar los procesos de planificación, administración del talento humano y toma de decisiones en el ámbito organizativo de la Dirección de Recaudación.

III. Marco Jurídico

La Dirección de Recaudación fue creada mediante el Acuerdo 1375 de Junta Directiva, emitido el dos de agosto de dos mil dieciséis. En su Artículo 1, dicho Acuerdo la adscribe jerárquicamente a la Subgerencia Financiera, le asigna la responsabilidad de garantizar el cobro de las contribuciones a cargo de los empleadores y del Estado para financiar y ampliar la cobertura de los programas del Régimen de Seguridad Social, y aprueba su estructura organizativa.

Posteriormente, mediante Acuerdo del Gerente No. 16/2016 de fecha veinticinco de agosto de dos mil dieciséis, se autorizó el funcionamiento de la Dirección de Recaudación y se formalizó su estructura organizacional, dando inicio a sus operaciones conforme a las atribuciones conferidas por la Junta Directiva.

IV. Descripción de Procesos

La Dirección de Recaudación forma parte del macroproceso de Recaudación, contemplado en la Cadena de Valor institucional del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Este macroproceso está orientado a garantizar la captación de los recursos financieros que sustentan el Régimen de Seguridad Social, con enfoque en la atención a afiliados, derechohabientes y patronos.

En el marco de este macroproceso, la Dirección de Recaudación tiene a su cargo los procesos de inscripción y registro de patronos y trabajadores, asegurando la creación, actualización y control de la base contributiva institucional. Estas acciones permiten contar con información confiable y actualizada para el cálculo y control de las obligaciones patronales.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN

También le corresponde ejecutar los procesos relacionados con el cobro y control de las contribuciones, mediante mecanismos administrativos y tecnológicos que aseguren su correcta recaudación. Asimismo, coordina y supervisa la fiscalización patronal, desarrollando acciones de control y verificación para promover el cumplimiento de las obligaciones de pago establecidas en la normativa vigente.

V. Estructura Orgánica

La Dirección de Recaudación depende jerárquicamente de la Subgerencia Financiera, a cargo de un Director de Recaudación que administra y ejecuta las actividades de dicho centro.

Para el cumplimiento de sus funciones, se organiza internamente de la forma siguiente:

A. Dirección de Recaudación

- A.1 Área de Asistencia
- A.2 Unidad Administrativa Financiera
- A.3 Unidad de Archivo General
- A.4 Unidad de Notificaciones
- A.5 Unidad de Planilla Electrónica
- A.6 Unidad de Recepción

VI. Estructura Funcional

Para el logro de sus objetivos, la Dirección de Recaudación tiene asignadas las funciones sustantivas siguientes:

A. Dirección de Recaudación

1. Planificar, dirigir y evaluar las actividades de la Dirección de Recaudación y de los Departamentos a cargo.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN

2. Coordinar, dirigir y supervisar la ejecución de las actividades de inscripción y registro de patronos y trabajadores, así como la eficiente recaudación de las contribuciones, estableciendo estrategias con Cajas, Delegaciones y Direcciones Departamentales.
3. Proponer políticas, normas y programas en materia de incorporación de patronos y trabajadores y la recaudación de los programas de la seguridad social.
4. Velar por el cumplimiento de las metas establecidas para la recaudación de cuotas patronales, laborales y la recuperación de la mora patronal.
5. Coordinar con las Dependencias a su cargo la fiscalización del cumplimiento de las obligaciones patronales.
6. Brindar los recursos necesarios a los Departamentos a su cargo para que puedan realizar sus actividades de manera satisfactoria.
7. Velar por el cumplimiento de la planificación anual de la recaudación y gestión del cobro de la mora patronal, para facilitar la estimación de los ingresos del área de recaudación.
8. Evaluar la calidad, oportunidad y eficiencia en la recaudación y gestión del cobro de la mora patronal, mediante los instrumentos administrativos correspondientes.
9. Procurar la mejora continua y la incorporación de nuevas tecnologías a aplicarse en los Departamentos a su cargo.
10. Velar por el cumplimiento de las normas que rigen la recaudación y supervisar la gestión de cobro.
11. Proponer los proyectos de Acuerdos, manuales y normativas específicas relacionadas con la recaudación institucional y el registro patronal y laboral.
12. Supervisar el control de las cuentas corrientes patronales por diferencias habidas en la liquidación de cuotas y efectuar los trámites necesarios para la liquidación de dichos saldos.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN

13. Coordinar que se informe sobre la contabilización de los ingresos provenientes de contribuciones de patronos y trabajadores de toda la República, así como de las diferencias encontradas en el Régimen de Seguridad Social.
14. Realizar otras funciones que le delegue el Subgerente Financiero.

A.1 Área de Asistencia

1. Atender las consultas legales, administrativas y operativas efectuadas por personal de la Dirección, los Departamentos y Dependencias que integran la misma, patronos, afiliados, Cajeros y Delegados Departamentales.
2. Gestionar impugnaciones y recursos de revocatoria, relacionados con liquidaciones de contribuciones caídas en mora, diferencias en salarios, en cuotas, recargos y otros.
3. Gestionar expedientes de afiliados por devoluciones de cuotas laborales de acuerdo con los programas vigentes del Instituto.
4. Realizar otras funciones que le delegue el Director de Recaudación.

A.2 Unidad Administrativa Financiera

1. Proponer normas, políticas, lineamientos y estrategias específicas para la formulación presupuestaria anual de las Dependencias de la Dirección de Recaudación.
2. Velar por el cumplimiento de los procesos que rigen el Sistema Integrado de Administración Financiera -SIAF- o sistema informático vigente, en la Dirección de Recaudación, con relación al desarrollo de transacciones y operaciones en gestión del presupuesto y flujo general de ingresos y egresos.
3. Efectuar los pagos por adquisición de bienes y servicios.
4. Realizar las compras de bienes y servicios de la Dirección de Recaudación y sus Dependencias.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN

5. Registrar la deuda por devengar, en el Sistema correspondiente y mantener actualizados los registros de la misma.
6. Controlar y evaluar periódicamente los procedimientos de ejecución del presupuesto general de ingresos y egresos de la Dirección de Recaudación; proponer las medidas de orden presupuestario, resultado del cumplimiento de objetivos y metas definidas conforme el Plan Estratégico Institucional -PEI- vigente.
7. Administrar el presupuesto asignado para el funcionamiento de la Dirección de Recaudación.
8. Coordinar con el personal a cargo del manejo y movimiento de la Constancia de Disponibilidad Presupuestaria -CDP-, órdenes de compra, notificación y liquidación.
9. Formular, ejecutar, monitorear y evaluar el anteproyecto de presupuesto de ingresos y egresos de la Dirección de Recaudación.
10. Realizar las modificaciones presupuestarias derivadas de las medidas correctivas realizadas al presupuesto en cumplimiento al Plan Estratégico Institucional -PEI-.
11. Programar las cuotas financieras necesarias para la ejecución del gasto presupuestario de la Dirección de Recaudación.
12. Realizar otras funciones que le delegue el Director de Recaudación.

A.3 Unidad de Archivo General

1. Custodiar copias físicas y digitales de recibos de contribuciones e ingresos diversos, a nivel metropolitano y departamental.
2. Orientar al sector patronal, funcionarios y trabajadores al servicio del Instituto a nivel metropolitano y departamental en trámites relacionados con la Unidad.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN

3. Recopilar y resguardar todos los documentos y carpetas patronales que ingresan a la Unidad, con base en las normas y procedimientos respectivos.
4. Digitalizar o utilizar el medio tecnológico disponible, para almacenar en archivo electrónico los documentos de la carpeta patronal.
5. Proporcionar los documentos y carpetas patronales para consulta, al personal de las Dependencias que lo requieran.
6. Realizar otras funciones acordes a la naturaleza de la Unidad, que le delegue específicamente el Director de Recaudación.

A.4 Unidad de Notificaciones

1. Recibir, analizar y clasificar documentos de cobro (notas de cargo) del departamento de Guatemala y sus municipios; así como de Delegaciones y Cajas Departamentales del Instituto.
2. Recibir y registrar las providencias, Resoluciones, requerimientos de pago, oficios de anulación de notas de cargo y oficios relacionados con planillas al sector patronal.
3. Coordinar la notificación de los diferentes documentos de las dependencias de la Dirección de Recaudación, que se soliciten por el Jefe inmediato.
4. Clasificar la correspondencia notificada y distribuirla a las diferentes Dependencias de la Dirección de Recaudación y Subgerencia Financiera.
5. Elaborar documentos y cuadros estadísticos para el control de toda la documentación que se administra en la Unidad.
6. Gestionar en el Departamento de Inspección Patronal, Delegaciones y Cajas Departamentales, que agilicen el trámite de notificación de expedientes que se encuentran rezagados en esas Dependencias.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN

7. Recopilar periódicamente copias de oficios y providencias de notas de cargo tramitadas en la Unidad y resguardarlos en archivos encuadernados para futuras referencias y enviarlos a la Unidad de Archivo General.
8. Recibir y analizar expedientes de incobrabilidades procedentes, de las Dependencias de la Dirección de Recaudación, Delegaciones y Cajas Departamentales.
9. Realizar otras funciones que le delegue el Director de Recaudación.

A.5 Unidad de Planilla Electrónica

1. Validar y operar rectificaciones de planillas electrónicas y planillas complementarias que ingresan de la Unidad de Recepción a la Unidad de Planilla Electrónica hechas por solicitudes del sector empleador de la ciudad capital y del área departamental.
2. Capacitar a empleadores para su incorporación al esquema de presentación y pago de la planilla de seguridad social en forma electrónica.
3. Asesorar vía telefónica y de forma presencial para la solución de problemas que se le presenten al empleador al momento de realizar su planilla electrónica.
4. Registrar ingresos y egresos de documentos de solicitudes de acuerdo con los procedimientos establecidos.
5. Llevar el control, envío y archivo de correspondencia interna y externa de la Unidad y a las diferentes áreas del Instituto.
6. Realizar otras funciones que le delegue el Director de Recaudación.

A.6 Unidad de Recepción

1. Recibir, clasificar, registrar y distribuir la correspondencia de la Dirección de Recaudación hacia los Departamentos, Asistentes y diferentes Unidades que la conforman.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN

2. Recibir, sellar, numerar y egresar la correspondencia dirigida al sector patronal, afiliados y Dependencias del Instituto a nivel nacional.
3. Recopilar periódicamente copias de oficios, providencias, Resoluciones, audiencias y dictámenes de la Dirección de Recaudación, tramitadas en la Unidad durante el año y enviar a encuadernar al Departamento de Servicios de Apoyo para futuras referencias.
4. Trasladar y atender marginados del Director, a los Departamentos, Asistentes y Unidades que están a cargo de la Dirección de Recaudación.
5. Orientar al sector patronal y afiliado con relación a trámites de la Dirección Recaudación y otras Dependencias del Instituto.
6. Ingresar en el sistema informático vigente, el estado de impugnada de las notas de cargo.
7. Ingresar formatos de planillas complementarias del sector patronal.
8. Ingresar al sistema informático vigente, los oficios y providencias que egresan de los Asistentes, Departamentos y Unidades de la Dirección de Recaudación.
9. Realizar otras funciones acordes a la naturaleza de la Unidad, que le delegue específicamente el Director de Recaudación.





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN

VII. Estructura Administrativa

La Dirección de Recaudación y sus áreas específicas, para el cumplimiento de sus funciones sustantivas, identifica en su estructura administrativa los puestos de trabajo siguientes:

A. Dirección

1. Director de Recaudación
2. Asistente de Dirección
3. Asesor Jurídico y Notario
4. Secretaria Ejecutiva

A.1 Área de Asistencia

1. Encargado de Área
2. Asistente

A.2 Unidad Administrativa Financiera

1. Jefe de Unidad
2. Encargado de Presupuesto
3. Encargado de Fondo Rotativo
4. Encargado de Compras
5. Encargado de Inventario

A.3 Unidad de Archivo General

1. Jefe de Unidad
2. Secretaria
3. Encargado de Archivos

A.4 Unidad de Notificaciones

1. Jefe de Unidad
2. Analista
3. Mensajero Notificador
4. Secretaria





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN

A.5 Unidad de Planilla Electrónica

1. Jefe de Unidad
2. Analista
3. Secretaria

A.6 Unidad de Recepción

1. Jefe de Unidad
2. Secretaria de Ingreso de Correspondencia
3. Secretaria de Egreso de Correspondencia

VIII. Atribuciones y Responsabilidades

La Dirección de Recaudación, para el cumplimiento de sus funciones y según su estructura administrativa, delimita las atribuciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo, de la forma siguiente:

A. DIRECCIÓN

1. Director de Recaudación

- a. Planifica, organiza, asigna, dirige y controla las labores que realizan los Departamentos a cargo de la Dirección de Recaudación.
- b. Delega autoridad y responsabilidad en los Jefes de los Departamentos de: Registro de Patronos y Trabajadores, Cobro Administrativo, Inspección Patronal y Cobro Judicial, supervisando su desempeño.
- c. Margina y asigna los expedientes que ingresan a la Dirección de Recaudación para ser atendidos por el personal.
- d. Autoriza con su firma y sello, firma electrónica u otro medio digital vigente, la documentación que se remite a otras Dependencias del Instituto.

No. 15 Hoja de 18
S.G.F.





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN

- e. Participa con las autoridades superiores en reuniones para el estudio, desarrollo y solución de los proyectos relacionados con el Reglamento sobre Recaudación de Contribuciones al Régimen de Seguridad Social.
- f. Requiere y revisa informes de los Departamentos que integran la Dirección de Recaudación, autorizándolos y solicitando su envío a la Subgerencia Financiera o a las Dependencias correspondientes.
- g. Elabora estudios específicos de procedimientos para mejorar la eficiencia y rendimiento de las labores del personal que opera en la Dirección de Recaudación.
- h. Integra el Comité de Programación y Ejecución Presupuestaria -COPEP- del Instituto.
- i. Coordina la capacitación del personal de la Dirección de Recaudación, con el propósito de buscar el mejoramiento de sus atribuciones.
- j. Analiza, valida y aprueba el Plan Operativo Anual -POA-, Memoria Anual de Labores, así como otros planes y programas institucionales.
- k. Realiza periódicamente reuniones con los Jefes de Departamento, para definir estrategias de recaudación que permitan el cumplimiento de los fines institucionales.
- l. Realiza reuniones de trabajo con el personal a su cargo para determinar el grado de avance de la producción mensual y otros asuntos afines a la Dirección de Recaudación.
- m. Autoriza permisos, vacaciones y tiempo extraordinario del personal de la Dirección de Recaudación, según normativa institucional vigente.
- n. Propone los perfiles del personal para que integre la Dirección de Recaudación.
- o. Presenta el proyecto de presupuesto de la Dirección de Recaudación y coordina con el personal a cargo el funcionamiento y correcto manejo del mismo.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN

- p. Atiende y resuelve consultas de tipo administrativo del personal de la Dirección de Recaudación.
- q. Atiende público, funcionarios de la institución y de otras entidades, en asuntos relacionados con el cargo.
- r. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto y que le sean asignadas por el Jefe inmediato.

2. Asistente de Dirección

- a. Representa al Director en actividades que le sean designadas.
- b. Analiza, elabora y presenta anteproyectos, propuestas y diagnósticos de proyectos asignados.
- c. Elabora dictámenes técnicos para la Dirección de Recaudación en el área de su competencia.
- d. Colabora en la definición y aplicación de procedimientos, normas, reglamentos, políticas y otras disposiciones internas para la Dirección de Recaudación.
- e. Coordina operativos de trabajo y apoya en la solución de problemática de la Dirección de Recaudación.
- f. Elabora oficios, providencias, audiencias y todo tipo de documentos que se requieran para el funcionamiento de la Dirección.
- g. Participa en la elaboración del informe anual de labores de la Dirección de Recaudación.
- h. Solicita e integra la memoria anual de labores de la Dirección de Recaudación y de los Departamentos que la integran.
- i. Participa en la elaboración del presupuesto y Plan Operativo Anual -POA- y su cumplimiento.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN

- j. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto y que le sean asignadas por el Jefe inmediato.

3. Asesor Jurídico y Notario

- a. Comparece en calidad de Mandatario Especial Judicial con Representación del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, a las audiencias en los Juzgados correspondientes y presenta denuncias ante el Ministerio Público.
- b. Registra, controla, coordina y evacúa las audiencias judiciales que atiende la Dirección de Recaudación.
- c. Recibe, analiza y diligencia los expedientes administrativos que le sean asignados.
- d. Asiste ante los tribunales respectivos, para gestionar los diferentes procesos relacionados a la Dirección de Recaudación.
- e. Asesora jurídicamente a su Jefe inmediato, autoridades, comisiones o entes del Instituto, en defensa de los intereses institucionales, situación o disputa que se tenga o se pueda tener, así como en lo referente a compromisos por suscribir de carácter legal y administrativo que le sean presentados.
- f. Estudia problemáticas que le sean asignadas, prepara y propone planes alternativos de acción legal.
- g. Asiste a las audiencias programadas en los tribunales de justicia o entidades administrativas de cualquier naturaleza, para resolver los casos que le sean adjudicados.
- h. Emite dictámenes jurídicos, autoriza actas notariales y administrativas, elabora y autoriza oficios, providencias o cualquier documento necesario para el desarrollo de las actividades de su área de trabajo.
- i. Ejerce la función de abogacía y notariado que le sea requerida por la, Dirección de Recaudación y Subgerencia Financiera.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN

- j. Asesora legalmente, auxilia, procura y diligencia los casos que le sean asignados, ante los Tribunales de Justicia o ante cualquier entidad administrativa, pública o privada.
- k. Integra comisiones de trabajo por designación de su superior o por quien tenga autoridad para designarlo.
- l. Elabora, revisa, auxilia y presenta demandas, contrademandas, memoriales, evacúa audiencias, interpone recursos y remedios procesales; siendo exclusivamente su responsabilidad el contenido y efectos legales de dichos documentos.
- m. Realiza investigaciones para mejorar los procedimientos administrativos relacionados con la Dirección de Recaudación.
- n. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto y que le sean asignadas por el Jefe inmediato.

4. Secretaria Ejecutiva

- a. Recibe, controla, despacha y archiva la correspondencia, dándole seguimiento e informando a Dirección de Recaudación sobre el contenido de la misma.
- b. Elabora y envía oficios, providencias, propuestas de personal y demás correspondencia.
- c. Sella los requerimientos de cobro que firma de forma física o digital el Director de Recaudación.
- d. Lleva la agenda del Director de Recaudación y da seguimiento a los asuntos o documentos pendientes o importantes.
- e. Atiende a personas que desean hablar con el Director de Recaudación y las anuncia ante él.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN

- f. Atiende y realiza llamadas telefónicas, envía y recibe vía correo electrónico u otro medio, documentos institucionales y otros inherentes al cargo que desempeña.
- g. Recopila y clasifica las normas legales, resoluciones y documentos que sean de competencia de la oficina.
- h. Mantiene un directorio actualizado de las principales autoridades, instituciones y del personal con el que hay relación.
- i. Efectúa pedidos de papelería y útiles de oficina a la Unidad Administrativa Financiera.
- j. Toma dictados, transcribe documentos y fotocopia documentos.
- k. Elabora actas, las certifica y envía a donde corresponde.
- l. Elabora, certifica e ingresa al sistema las propuestas y tomas de posesión del personal de la Dirección de Recaudación.
- m. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto y que le sean asignadas por el Jefe inmediato.

A.1 ÁREA DE ASISTENCIA

1. Encargado de Área

- a. Administra el recurso humano del Área, para garantizar la prestación efectiva y oportuna de los servicios del Instituto a los afiliados, derechohabientes, pensionados y jubilados; así como, trabajadores del Instituto, cuando corresponda.
- b. Planifica, coordina, dirige, supervisa y evalúa la ejecución de las funciones y actividades asignadas al Área en la que presta sus servicios.
- c. Recibe, revisa y margina la correspondencia y resolver los expedientes recibidos en el Área a su cargo.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN

- d. Revisa y firma oficios con su firma y sello, firma electrónica u otro medio digital vigente, providencias, dictámenes y todo documento tramitado por trabajadores del Área.
- e. Solicita la compra de materiales y equipo para el funcionamiento del Área, conforme presupuesto aprobado, velando por la correcta utilización de los recursos asignados.
- f. Efectúa el seguimiento y vela por el cumplimiento oportuno de los objetivos y metas del Área, observando los plazos establecidos y su contribución al logro de los objetivos estratégicos institucionales.
- g. Asiste a reuniones, comisiones, comités y otras de cualquier tipo, que sea asignado.
- h. Elabora los análisis e informes que le sean requeridos, incluyendo informes relacionados con los indicadores de gestión definidos.
- i. Apoya y asesora a trabajadores del Instituto en asuntos de su competencia.
- j. Aplica el régimen disciplinario a los trabajadores a su cargo que hayan cometido faltas que ameriten ser sancionados de conformidad con la normativa laboral vigente; así como, trasladar a la Subgerencia de Recursos Humanos, el expediente, para las gestiones que correspondan.
- k. Planifica, organiza, dirige, evalúa y supervisa el desempeño de las actividades del personal asignado.
- l. Coordina con el Director de Recaudación las actividades que corresponde desarrollar al personal de la Unidad.
- m. Asigna la documentación que se recibe del Despacho al personal bajo su cargo, para las gestiones que correspondan.
- n. Avala con su firma y sello, firma electrónica u otro medio digital vigente la respuesta escrita a las solicitudes ingresadas a la Unidad.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN

- o. Asiste a reuniones de trabajo convocadas por el Director de Recaudación y efectúa sesiones de trabajo con el personal de la Unidad.
- p. Implementa metodologías de trabajo específico en circunstancias especiales que así lo requieran.
- q. Colabora con otras Unidades de trabajo, cuando lo requiera el Director de Recaudación.
- r. Colabora cubriendo otros puestos de trabajo, en ausencia del titular y cuando le sea solicitado.
- s. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto y que le sean asignadas por el Director de Recaudación.

2. Asistente

- a. Resuelve consultas administrativas y operacionales efectuadas por el personal de la Dirección de Recaudación, así como por los patronos y afiliados del Instituto.
- b. Tramita impugnaciones y recursos de revocatoria, relacionados con liquidaciones de contribuciones caídas en mora, diferencias en salarios, en cuotas, recargos y otros.
- c. Resuelve expedientes de solicitudes de afiliados a quienes el patrono les descontó una cantidad mayor a la cuota laboral correspondiente, de conformidad con los programas vigentes del Instituto.
- d. Resuelve expedientes de solicitudes del sector patronal para correcciones en los sistemas informáticos vigentes y sustitución de planillas de seguridad social.
- e. Analiza, elabora y presenta propuestas y/o diagnósticos de proyectos asignados.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN

- f. Colabora en la definición y aplicación de normas, procedimientos, reglamentos, políticas y otras disposiciones internas para la Dirección de Recaudación.
- g. Realiza investigaciones para mejorar los procedimientos administrativos relacionados con la Dirección de Recaudación.
- h. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto y que le sean asignadas por el Jefe inmediato.

A.2 UNIDAD ADMINISTRATIVA FINANCIERA

1. Jefe de Unidad

- a. Planifica, organiza, dirige, evalúa y supervisa el desempeño de las actividades del personal asignado.
- b. Asigna la documentación que se recibe del Despacho al personal bajo su cargo, para las gestiones que correspondan.
- c. Revisa, analiza y consolida las solicitudes de modificaciones presupuestarias entre renglones de gasto; programaciones y reprogramaciones de cuota financiera mensual y cuatrimestral de las Dependencias que integran la Dirección de Recaudación y solicita al ente rector su aprobación, de conformidad con la normativa vigente.
- d. Analiza y da respuesta a expedientes tramitados por las diferentes Dependencias y que son asignados al Área de su competencia.
- e. Revisa y analiza las conciliaciones bancarias a nivel de Unidad Ejecutora.
- f. Revisa, actualiza y consolida las programaciones mensuales y cuatrimestrales de metas de producción de las Dependencias que integran la Dirección de Recaudación y solicita al ente rector su aprobación, de conformidad con la normativa vigente.
- g. Ingresas compromisos no devengados (deuda flotante) y traslada al sistema de conciliación presupuestaria.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN

- h. Aprueba Constancias de Disponibilidad Presupuestaria -CDP-, Comprobante Único de Registro -CUR- y órdenes de compra en el Sistema de Gestión -SIGES- o sistema informático vigente, de conformidad con la normativa vigente.
- i. Elabora conjuntamente con el personal asignado, el Anteproyecto de Presupuesto Anual y Plan Operativo Anual -POA- de la Dirección de Recaudación como Unidad Ejecutora.
- j. Revisa, carga y valida las facturas de los proveedores de bienes y servicios de grupos de gasto específicos, para retención del Impuesto Sobre la Renta -ISR-, en el Sistema Integrado de Gestión del Seguro Social -SIGSS- o en el sistema informático vigente.
- k. Elabora informe mensual y anual de labores, así como otros reportes que le requiera el Jefe inmediato.
- l. Colabora cubriendo otros puestos de trabajo, en ausencia del titular y cuando le sea solicitado.
- m. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto y que le sean asignadas por el Jefe inmediato.

2. Encargado de Presupuesto

- a. Planifica, organiza, registra y controla la ejecución del presupuesto y la disponibilidad en efectivo del fondo rotativo interno asignado a la Dirección de Recaudación, según la normativa vigente.
- b. Verifica que los renglones presupuestarios se registren correctamente en los formularios o formas respectivas, según normativa aplicable.
- c. Controla y verifica la disponibilidad de asignaciones presupuestarias y programaciones de cuota financiera por renglón de gasto de la Dirección de Recaudación a nivel de Unidad Ejecutora, previo a la autorización de las órdenes de compra por parte del Director de Recaudación.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN

- d. Solicita al ente rector del presupuesto las programaciones, reprogramaciones financieras, ampliaciones y disminuciones presupuestarias de grupos de gastos y actividades ejecutables de la Dirección de Recaudación y sus Dependencias.
- e. Da seguimiento y analiza la ejecución presupuestaria de la Dirección de Recaudación y de las Dependencias bajo su línea jerárquica de mando.
- f. Controla los pagos de la Dirección de Recaudación a nivel de Unidad Ejecutora, de conformidad con contratos vigentes.
- g. Elabora informe de ejecución presupuestaria de la Dirección de Recaudación a nivel de Unidad Ejecutora, conciliado con el Sistema de Contabilidad Integrada -SICOIN- o sistema informático vigente, de conformidad con normativa aplicable.
- h. Concilia semanal y mensualmente la ejecución presupuestaria (devengado) de la Dirección de Recaudación a nivel de Unidad Ejecutora, de conformidad con la normativa vigente.
- i. Elabora informes de ejecución presupuestaria y genera reportes de gastos mensuales, cuatrimestrales y anuales, así como saldos disponibles por renglón presupuestario.
- j. Revisa expedientes de órdenes de compra y liquidaciones del fondo rotativo interno.
- k. Registra y controla las operaciones presupuestarias en el Sistema de Contabilidad Integrada -SICOIN- y el Sistema de Gestión -SIGES- o sistema informático vigente.
- l. Colabora en el análisis, elaboración y consolidación del Anteproyecto de Presupuesto Anual y del Plan Operativo Anual -POA- de la Dirección de Recaudación.
- m. Realiza la programación cuatrimestral de compras de la Dirección de Recaudación.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN

- n. Realiza el formulario de "Solicitud de Compra o Contratación", para las diferentes adquisiciones que se necesiten en la Dirección de Recaudación.
- o. Elabora el Comprobante Único de Registro -CUR- de compromiso y devengado.
- p. Modifica las Constancias de Disponibilidad Presupuestaria -CDP-.
- q. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto y que le sean asignadas por el Jefe inmediato.

3. Encargado de Fondo Rotativo

- a. Administra la disponibilidad en efectivo para cubrir gastos de funcionamiento de la Dirección de Recaudación, por compras de baja cuantía y de atención inmediata, así como el pago de viáticos.
- b. Elabora las formas de "Solicitud de Bienes o Servicios" y de "Orden de Compra", por compras menores que se efectúan a través del fondo rotativo interno.
- c. Elabora la forma de "Recibo de Almacén", revisa que los expedientes de pago por fondo rotativo estén conformados con los documentos siguientes: solicitud de bienes o servicios, orden de compra, cotizaciones, factura, recibo de almacén o constancia de haber recibido satisfactoriamente el servicio, exención de IVA y otros.
- d. Elabora, gestiona, entrega y controla cheques para pago a proveedores, viáticos a personal y pago por servicios, entre otros.
- e. Actualiza y resguarda los libros de caja y bancos autorizados por la Contraloría General de Cuentas.
- f. Elabora juegos de formularios de viáticos y hace entrega de los mismos al personal de la Dirección de Recaudación y los Departamentos que la conforman y la requieran.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN

- g. Opera y actualiza el libro de control de viáticos autorizado por la Contraloría General de Cuentas y elabora informe mensual ante el Departamento de Tesorería de los formularios utilizados para cobro de viáticos del personal de la Dirección de Recaudación y Dependencias a su cargo.
- h. Elabora documentos de rendición de fondos rotativos en el Sistema de Contabilidad Integrado -SICOIN- o sistema informático vigente.
- i. Lleva control de los saldos de la cuenta de depósitos monetarios a nombre de la Dirección de Recaudación y Dependencias a su cargo.
- j. Elabora vales por emisión de cheques, para gastos de la Dirección de Recaudación y sus Dependencias.
- k. Resuelve consultas relacionadas con el fondo rotativo interno al personal de la Dirección de Recaudación y sus Dependencias.
- l. Actualiza y ordena el archivo de la documentación relacionada con el puesto.
- m. Elabora documentos para actualización de datos de la cuenta del fondo interno de la Dirección de Recaudación, solicitados por el Departamento de Tesorería.
- n. Gestiona habilitación y autorización de libros de bancos, caja y de control de formularios viáticos ante la Contraloría General de Cuentas.
- o. Elabora la solicitud de constitución de fondo rotativo interno y realiza la respectiva liquidación.
- p. Realiza compras menores urgentes y de baja cuantía.
- q. Recibe liquidación de vales y revisa planillas de liquidación de viáticos y otros gastos conexos.
- r. Conformar expedientes de compras y realiza publicaciones en el Sistema GUATECOMPRAS o sistema informático vigente.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN

- s. Archiva y escanea expedientes de documentos relacionados con fondo rotativo interno
- t. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto y que le sean asignadas por el Jefe inmediato.

4. Encargado de Compras

- a. Recibe, revisa y consolida solicitudes de bienes y/o servicios de las Dependencias que conforman la Dirección de Recaudación.
- b. Cotiza productos para realizar las compras de baja cuantía.
- c. Prepara y gestiona eventos de compra directa a través del sistema GUATECOMPRAS o sistema informático vigente, para adquirir productos y servicios, solicitados por la Dirección de Recaudación e informa a las Dependencias interesadas.
- d. Crea y registra Constancia de Disponibilidad Presupuestaria -CDP-, Comprobante Único de Registro -CUR- y órdenes de compra en el Sistema de Gestión -SIGES- o sistema informático vigente, con base en las solicitudes de compra.
- e. Recibe facturas de proveedores y papelería para integrar expedientes de pago.
- f. Elabora órdenes de compra en el Sistema Informático de Gestión -SIGES- o sistema informático vigente.
- g. Integra expedientes de pago, fotocopia, escanea y traslada los originales al Departamento de Contabilidad para mesa de entrada.
- h. Elabora las formas de "Recibo de Almacén" y otras que sean necesarias para la Unidad.
- i. Coordina la entrega de los bienes y productos a almacén y/o recepción del servicio adquirido.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN

- j. Controla el archivo de la documentación de las compras realizadas por la Dirección de Recaudación.
- k. Gestiona ante el Director de Recaudación las firmas relacionadas con la documentación de compras.
- l. Realiza informe mensual dirigido al Departamento de Abastecimientos respecto a la cantidad de formas "Recibos de Almacén" que se utilizan.
- m. Colabora en la elaboración del Plan Anual de Compras -PAC- y Plan Operativo Anual -POA-.
- n. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto y que le sean asignadas por el Jefe inmediato.

5. Encargado de Inventario

- a. Controla, revisa y actualiza el inventario de equipo de cómputo y de bienes de la Dirección de Recaudación.
- b. Elabora solvencias de personal supernumerario y del personal que deja de pertenecer a la Dirección de Recaudación, a solicitud de la Subgerencia de Recursos Humanos.
- c. Realiza por requerimiento el traslado de valores de mobiliario y equipo a cualquier Dependencia del Instituto.
- d. Realiza conteo y verificación del inventario físico, del mobiliario y equipo de la Dirección de Recaudación.
- e. Atiende las solicitudes de cambio de equipo, a requerimiento del personal de la Dirección de Recaudación.
- f. Recopila información acerca de la compra de bienes, para enviarla al Departamento de Contabilidad y asignarle el "número de bien".
- g. Archiva en orden correlativo y cronológico, la copia de los comprobantes que dan lugar a las modificaciones del inventario por altas y bajas.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN

- h. Recibe, revisa y consolida solicitudes de requerimiento de equipo y mobiliario de personal que pertenece a la Dirección de Recaudación.
- i. Actualiza tarjetas de responsabilidad de bienes asignados al personal de la Dirección de Recaudación y las registra en el sistema AS-400 en el menú Auxiliar de Inventarios o sistema informático vigente; asimismo, conserva en buen estado las originales de las mismas.
- j. Separa y elabora listado de los bienes que se consideren en desuso, obsoletos o que ya no cumplen con su función, para solicitar dictamen técnico de equipos de cómputo, electrónico y mecánico, para enviar expediente a Gerencia solicitando la baja de los mismos.
- k. Interviene en la entrega y recepción de cada puesto de trabajo cuando sucedan cambios de puestos en el personal, haciendo recuento físico, para determinar si existen diferencias y con ello deducir las responsabilidades del caso a quien corresponda.
- l. Archiva Resoluciones emitidas por la Gerencia del Instituto, respecto a las bajas de los bienes del inventario de la Dirección de Recaudación.
- m. Identifica y registra bienes que se adquieren en la Dirección de Recaudación, para el debido control de los mismos.
- n. Aplica procedimientos, normativas y políticas vigentes para el Almacén y verifica su cumplimiento por parte del personal de la Dirección de Recaudación.
- o. Elabora y avala con su firma y sello, firma electrónica u otro medio digital vigente oficios, providencias, solicitudes de servicio de reabastecimiento de insumos, informes y otros documentos tramitados de acuerdo a su competencia.
- p. Verifica que los insumos adquiridos por la Dirección de Recaudación sean recibidos a entera satisfacción del solicitante y acorde a lo establecido en los requerimientos del expediente, conforme a solicitud, factura y orden de compra, entre otros.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN

- q. Determina los niveles mínimos y máximos de existencias de insumos para elaboración de pedido y realiza informes de forma mensual, anual o a requerimiento de los movimientos y actividades de la Dirección de Recaudación.
- r. Elabora el recibo de almacén con base a la normativa institucional vigente.
- s. Recibe, organiza, controla y custodia el almacenamiento de los equipos e insumos de la Dirección.
- t. Elabora informe para el Departamento de Abastecimientos del movimiento mensual de los recibos de almacén.
- u. Verifica que el recibo de almacén esté integrado al expediente para pago y lo traslada a donde corresponda según lo establecido.
- v. Registra diariamente el ingreso y egreso de insumos, por medio de las requisiciones y otras formas utilizadas por el Instituto.
- w. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto y que le sean asignadas por el Jefe inmediato.

A.3 UNIDAD DE ARCHIVO GENERAL

1. Jefe de Unidad

- a. Planifica, organiza, dirige, evalúa y supervisa el desempeño de las actividades del personal asignado.
- b. Recibe y revisa las solicitudes de otras dependencias o sector patronal que ingresan a la Unidad y las asigna al personal a su cargo.
- c. Resguarda y custodia todos los documentos que ingresan a la Unidad.
- d. Atiende a Analistas y Archivistas de la Dirección de Recaudación y sus Dependencias, a personas de otras Dependencias del Instituto, Cajeros y Delegados Departamentales; así como también a patronos y afiliados.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN

- e. Coordina, supervisa y apoya la digitalización de la carpeta de los registros patronales y asesora a los empleados que desean realizar la consulta de las mismas.
- f. Avala con su firma y sello, firma electrónica u otro medio digital vigente la respuesta escrita a las solicitudes ingresadas a la Unidad.
- g. Asiste a reuniones de trabajo convocadas por la Dirección de Recaudación y efectúa sesiones de trabajo con el personal de la Unidad.
- h. Implementa metodologías de trabajo específico en circunstancias especiales que así lo requieran.
- i. Programa y organiza la salida de los documentos asignados a la Unidad, para su guarda y custodia en el archivo externo respectivo.
- j. Controla y supervisa el registro de la correspondencia que ingresa y egresa en la Unidad de Archivo.
- k. Supervisa que se registre en libro de control la asignación de documentos para archivar las carpetas.
- l. Supervisa que se mantenga el orden de la papelería de cada uno de los registros patronales.
- m. Colabora con otras Unidades de trabajo, cuando lo requiera el Director de Recaudación.
- n. Elabora informe mensual y anual de labores, así como otros reportes que le requiera el Jefe inmediato.
- o. Colabora en la revisión e integración del Plan Anual de Compras -PAC-, Plan Operativo Anual -POA-, Memoria de Labores y otros informes de la Unidad.
- p. Colabora cubriendo otros puestos de trabajo, en ausencia del titular y cuando le sea solicitado.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN

- q. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto y que le sean asignadas por el Jefe inmediato.

2. Secretaria

- a. Recibe la correspondencia que ingresa a la Unidad, proveniente de las Dependencias de la Dirección de Recaudación, así como del sector patronal y otras instancias administrativas del Instituto que solicitan documentación asignada a la Unidad.
- b. Recibe y traslada a los archivistas de la Unidad los documentos que ingresaron.
- c. Efectúa el escaneo de la papelería que ingresa a la Unidad.
- d. Recibe y lleva el control los documentos asignados a la Unidad.
- e. Elabora providencias, oficios y todo tipo de correspondencia que se necesite en la Unidad.
- f. Atiende y realiza llamadas telefónicas, envía y recibe vía correo electrónico u otro medio institucional vigente, documentos institucionales y otros inherentes al cargo que desempeña.
- g. Recibe libros encuadernados de las diferentes Unidades de la Dirección de Recaudación, para resguardo, custodia y para consultas de los Analistas.
- h. Graba en el sistema informático vigente información pertinente a la Unidad.
- i. Envía periódicamente al Departamento de Servicios de Apoyo copias de la correspondencia para su respectiva encuadernación.
- j. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto y que le sean asignadas por el Jefe inmediato.

3. Archivista

- a. Registra y archiva los documentos que ingresan a la Unidad.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN

- b. Cuida y mantiene el orden de la papelería de cada uno de los registros patronales.
- c. Resguarda los recibos de ingresos diversos y/o contribuciones pagadas por los bancos autorizados en el área metropolitana y departamental.
- d. Controla, custodia y rotula las carpetas patronales; archivando documentos en ellas y depurando su contenido cuando es necesario.
- e. Archiva las solicitudes de las Cajas y Delegaciones Departamentales de los formularios respectivos.
- f. Ordena por día y mes en las estanterías los documentos asignados a la Unidad en el espacio respectivo.
- g. Atiende las solicitudes de documentos asignados a la Unidad.
- h. Remite los documentos a las carpetas patronales canceladas y convenios de pago a los archivos externos de la Unidad, mediante oficio correspondiente.
- i. Escanea los documentos y carpetas patronales foliadas, graba la información y elabora copia de seguridad de la misma.
- j. Realiza búsqueda de documentos varios en las bodegas del Instituto, a requerimiento de la Dirección de Recaudación, sus dependencias y de otra dependencia que lo requiera.
- k. Revisa la condición de resguardo del archivo que se utiliza.
- l. Responde por escrito a las solicitudes de las Cajas y Delegaciones Departamentales en relación con fotocopias de documentos solicitados.
- m. Supervisa el ingreso y egreso de los documentos.
- n. Remite los documentos a los archivos externos de la Unidad, mediante oficio correspondiente.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN

- o. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto y que le sean asignadas por el Jefe inmediato.

A.4 UNIDAD DE NOTIFICACIONES

1. Jefe de Unidad

- a. Planifica, organiza, dirige, evalúa y supervisa el desempeño de las actividades del personal asignado.
- b. Asigna la documentación que se recibe del Despacho, al personal bajo su cargo para las gestiones que correspondan.
- c. Coordina la notificación de los diferentes documentos de la Dirección de Recaudación y sus Departamentos.
- d. Revisa y firma oficios y providencias dirigidos a las Unidades de la Dirección de Recaudación y otras Dependencias del Instituto; también revisa y rubrica proyectos de Resoluciones de Incobrabilidad.
- e. Supervisa la distribución por zonas de la capital, municipios y área departamental las notas de cargo para notificación.
- f. Verifica la información ingresada al sistema informático vigente para generar los registros de asignación y envío de las notas de cargo.
- g. Supervisa la asignación de las notas de cargo al Mensajero Notificador, cuando procedan.
- h. Supervisa el envío de notas de cargo a las Cajas, Delegaciones y Direcciones Departamentales del Instituto.
- i. Verifica el ingreso de la fecha de notificación de las notas de cargo al sistema informático vigente.
- j. Verifica el cumplimiento de las notificaciones de las notas de cargo.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN

- k. Verifica que se realice el informe que debe coincidir con las notas de cargo que ingresaron y las que devuelve el Analista Notificador, con las del área departamental y del Departamento de Inspección Patronal.
- l. Resuelve dudas del personal de la Dirección de Recaudación, respecto a la Unidad.
- m. Asiste a las reuniones de trabajo convocadas por el Director de Recaudación y efectúa sesiones de trabajo con el personal de la Unidad.
- n. Atiende a mensajeros, Delegados y Cajeros, personalmente y vía telefónica en aspectos relacionados con la Unidad.
- o. Revisa y firma el itinerario del Analista Notificador de la Unidad.
- p. Colabora con el Director de Recaudación en comisiones que le sean designadas.
- q. Colabora en operativos con otras Unidades de la Dirección, cuando lo requiera el Director de Recaudación.
- r. Elabora informe mensual y anual de labores, así como otros reportes que le requiera el Jefe inmediato.
- s. Verifica el ingreso de la información al sistema informático vigente para generar los registros de asignación y envío de las notas de cargo.
- t. Colabora en la revisión e integración del Plan Anual de Compras -PAC-, Plan Operativo Anual -POA-, Memoria de Labores y otros informes de la Unidad.
- u. Colabora cubriendo otros puestos de trabajo, en ausencia del titular y cuando le sea solicitado.
- v. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto y que le sean asignadas por el Jefe inmediato.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN

2. Analista

- a. Recibe expedientes, analiza si procede la incobrabilidad, elabora proyecto de Resolución que traslada con visto bueno del Director de Recaudación a la Subgerencia Financiera, si no procede traslada a donde corresponda para ampliar información.
- b. Ingresas fecha de notificación de las notas de cargo al sistema informático vigente, generando listado de registros para trasladar al Departamento de Cobro Administrativo.
- c. Elabora informe mensual de labores y otros reportes que le requiera el Jefe inmediato.
- d. Colabora en operativos de otras Unidades a requerimiento del Jefe inmediato.
- e. Recibe, revisa, clasifica, analiza y distribuye por zonas de la capital, municipios y área departamental las notas de cargo para notificación.
- f. Ingresas información al sistema informático vigente para generar los registros de asignación y envío de las notas de cargo.
- g. Asigna notas de cargo al Mensajero Notificador, cuando procedan.
- h. Ingresas información al sistema informático vigente para generar los registros de asignación y envío de las notas de cargo.
- i. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto y que le sean asignadas por el Jefe inmediato.

3. Mensajero Notificador

- a. Recibe, revisa y clasifica las notas de cargo asignadas.
- b. Notifica las notas de cargo, Resoluciones y oficios al patrono o su representante legal, en las direcciones registradas en los sistemas institucionales.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN

- c. Elabora el itinerario de notificaciones para hacer entrega de las mismas de manera oportuna.
- d. Investiga en los registros institucionales información del patrono cuando no es posible realizar la notificación o entrega de la nota de cargo.
- e. Comunica a las dependencias de la Dirección de Recaudación, Cajas y Delegaciones Departamentales, en relación a incidencias surgidas para la investigación respectiva.
- f. Elabora informe semanal y mensual de las notificaciones realizadas y otros reportes que le requiera el Jefe inmediato.
- g. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto y que le sean asignadas por el Jefe inmediato.

4. Secretaria

- a. Recibe y traslada al Jefe de la Unidad los documentos que ingresaron.
- b. Recibe y asigna expedientes de incobrabilidad a los Analistas.
- c. Atiende y realiza llamadas telefónicas, envía y recibe vía correo electrónico u otro medio, documentos institucionales y otros inherentes al cargo que desempeña.
- d. Recibe e ingresa en el sistema informático vigente, los expedientes y notas de cargo notificados de las Cajas, Delegaciones y otras Dependencias del Instituto, para control de la Unidad.
- e. Registra en el sistema informático vigente la información pertinente a la Unidad.
- f. Elabora providencias, oficios y todo tipo de correspondencia que se necesite en la Unidad.
- g. Asigna documentos para notificar al Mensajero Notificador.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN

- h. Envía al Departamento de Registro de Patronos y Trabajadores los formularios de cambio de dirección.
- i. Envía periódicamente al Departamento de Servicios de Apoyo copias de la correspondencia para su respectiva encuadernación.
- j. Elabora informe mensual de labores y otros reportes que le requiera el Jefe inmediato.
- k. Colabora con los operativos de otras Unidades a requerimiento del Director de Recaudación.
- l. Efectúa pedidos de papelería y útiles de oficina a la Unidad Administrativa Financiera.
- m. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto y que le sean asignadas por el Jefe inmediato.

A.5 UNIDAD DE PLANILLA ELECTRÓNICA

1. Jefe de Unidad

- a. Planifica, organiza, dirige, evalúa y supervisa el desempeño de las actividades del personal asignado.
- b. Verifica la recepción y registro de solicitudes de rectificaciones y complementarias de planillas electrónicas.
- c. Supervisa el cumplimiento de normas y el mejoramiento de procedimientos, para coadyuvar a la recuperación de la mora patronal y toma las acciones preventivas o correctivas necesarias.
- d. Recibe, revisa y asigna expedientes y documentos varios relacionados con la Unidad.
- e. Revisa y valida con su firma y sello, firma electrónica u otro medio digital vigente la correspondencia interna y externa correspondiente a la Unidad.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN

- f. Colabora en la revisión e integración del Plan Anual de Compras -PAC, Plan Operativo Anual -POA-, Memoria de Labores y otros informes de la Unidad.
- g. Asiste en la elaboración de programas y estrategias de trabajo con Jefes de División o Sección y colabora en su ejecución.
- h. Realiza informes y reuniones periódicas con el personal de la Unidad.
- i. Elabora informe mensual y anual de labores, así como otros reportes que le requiera el Jefe inmediato.
- j. Colabora cubriendo otros puestos de trabajo, en ausencia del titular y cuando le sea solicitado.
- k. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto y que le sean asignadas por el Jefe inmediato.

2. Analista

- a. Capacita a empleadores para que se incorporen al esquema de presentación y pago de la planilla de seguridad social en forma electrónica.
- b. Asiste al empleador en la solución de problemas que puedan presentarse en la elaboración de la planilla de seguridad social en forma electrónica.
- c. Proporciona el apoyo necesario vía telefónica para la solución de problemas que se le presenten al empleador al momento de realizar su planilla electrónica, previo a la fecha de pago.
- d. Asiste al empleador para brindarle el apoyo necesario en el proceso de incorporación al esquema de presentación de la planilla de Seguridad Social de manera electrónica, a raíz de la obligatoriedad.
- e. Incorpora y da seguimiento a empresas al sistema de presentación y pago de la planilla de seguridad social, conforme a los parámetros de rendimiento que para el efecto se establezcan por el Jefe de la Unidad o el Encargada del Área.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN

- f. Informa al sector empleador sobre las herramientas disponibles a partir de la fecha de la obligatoriedad de planilla electrónica, tales como: inscripción de trabajadores en línea, consulta de números de afiliación.
- g. Analiza y resuelve expedientes marginados por el Jefe de Unidad y otras Dependencias.
- h. Elabora informe mensual de labores, así como otros que le sean requeridos.
- i. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto y que le sean asignadas por el Jefe inmediato.

3. Secretaria

- a. Registra ingresos y egresos de documentos de acuerdo con procedimientos establecidos.
- b. Recibe, revisa y ordena la documentación que ingresa y traslada los expedientes al Analista designado.
- c. Elabora y envía providencias y oficios que le sean asignados.
- d. Revisa, ordena y sella la documentación que firma el Jefe de Unidad.
- e. Entrega los documentos que le son asignados a cada Analista de la Unidad.
- f. Registra ingresos y egresos de documentos de acuerdo con procedimientos establecidos.
- g. Recibe del sector empleador de la capital y del área departamental las solicitudes de rectificaciones y complementarias de planillas electrónicas.
- h. Controla, envía y archiva correspondencia interna y externa de la Unidad y a las diferentes Áreas del Instituto.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN

- i. Atiende al sector empleador y realiza llamadas telefónicas, envía y recibe vía correo electrónico u otro medio, documentos institucionales y otros inherentes al cargo que desempeña.
- j. Efectúa pedidos de papelería y útiles de oficina a la Unidad Administrativa Financiera.
- k. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto y que le sean asignadas por el Jefe inmediato.

A.6 UNIDAD DE RECEPCIÓN

1. Jefe de Unidad

- a. Planifica, organiza, dirige, evalúa y supervisa el desempeño de las actividades del personal asignado.
- b. Atiende a Analistas de la Dirección de Recaudación, sus Dependencias, a personas de otras Dependencias del Instituto, Cajeros y Delegados Departamentales; así como también a patronos y afiliados.
- c. Verifica la correspondencia que ingresa proveniente de otras Unidades de la Dirección, así como del sector patronal, afiliados y otras Dependencias del Instituto.
- d. Asiste a reuniones de trabajo convocadas por la Jefatura de la Dirección.
- e. Efectúa sesiones de trabajo con el personal de la Unidad.
- f. Elabora informe mensual y anual de labores, así como otros reportes que le requiera el Jefe inmediato.
- g. Remite a la Sección de Encuadernación del Departamento de Servicios de Apoyo los documentos de firma de oficios y providencias que se han tramitado en el año para su encuadernación.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN

- h. Recibe, verifica y archiva correlativamente por mes, los documentos de firma de oficios y providencias que se han tramitado en el año, ya encuadernados.
- i. Colabora con otras Unidades de trabajo, cuando lo requiera el Director de Recaudación.
- j. Resuelve dudas y orienta al personal de la Unidad de Recepción.
- k. Asigna en el sistema Informático vigente las copias de actas, oficios y providencias que ingresan a la Dirección de Recaudación para que sean marginados.
- l. Atiende oficios y providencias dirigidas a la Unidad de Recepción para su análisis correspondiente.
- m. Recibe y asigna correos electrónicos enviados por autoridades del Instituto para que sean atendidos.
- n. Recibe, asigna, y archiva las resoluciones trasladadas por la Subgerencia Financiera.
- o. Archiva, organiza, controla y resguarda toda la documentación de trámite que ingresa a la Unidad de manera anual.
- p. Elabora y organiza el archivo personal de los trabajadores de la Dirección Recaudación.
- q. Elabora informe mensual y anual de labores, así como otros reportes que le requiera el Jefe inmediato.
- r. Colabora en la revisión e integración del Plan Anual de Compras -PAC-, Plan Operativo Anual -POA-, Memoria de Labores y otros informes de la Unidad.
- s. Colabora cubriendo otros puestos de trabajo, en ausencia del titular, cuando es necesario dentro de la Unidad.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN

- t. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto y que le sean asignadas por el Jefe inmediato.

2. Secretaria de Ingreso de Correspondencia

- a. Revisa, recibe, sella y firma de forma física, electrónica u otro medio digital vigente, los documentos que ingresan; los asigna y registra en el sistema informático vigente, distribuyéndolos a las Unidades y personal de la Dirección de Recaudación.
- b. Escanea todas las solicitudes de nuevo ingreso que se reciben en la Unidad de Recepción y se graba en el sistema informático vigente.
- c. Coordina la distribución de correspondencia a los patronos por medio de mensajería interna.
- d. Cambia el estado de las notas de cargo que fueron impugnadas por el sector patronal en el Sistema Informático vigente.
- e. Lleva registro de los expedientes que fueron asignados al personal de la Dirección de Recaudación.
- f. Orienta al sector patronal y afiliado con relación a trámites de la Dirección de Recaudación.
- g. Ingresa en el sistema informático vigente las notas de cargo impugnadas, solicitadas por el sector patronal.
- h. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto y que le sean asignadas por el Jefe inmediato.

3. Secretaria de Egreso de Correspondencia

- a. Recibe, clasifica, registra y da egreso a la documentación de los Asistentes Administrativos, Asesores y Unidades de la Dirección de Recaudación.
- b. Realiza los procedimientos correspondientes de egreso de documentación y registra en el sistema informático vigente el egreso de la misma.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN

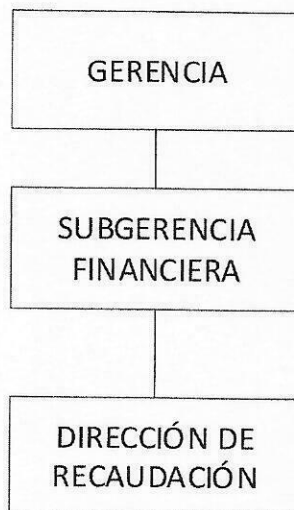
- c. Escanea oficio o providencia y expediente ya numerado y graba en el sistema informático vigente.
- d. Revisa y clasifica la correspondencia según área metropolitana y departamental.
- e. Coordina la distribución de correspondencia por medio de mensajería interna y externa
- f. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto y que le sean asignadas por el Jefe inmediato.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN

IX. Organigramas

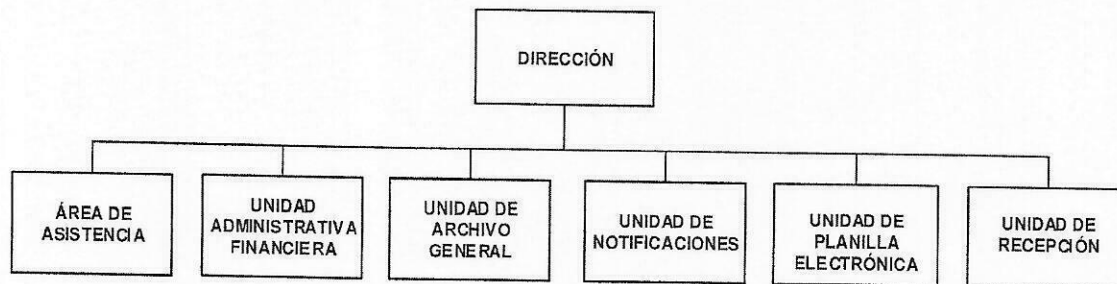
A. Organigrama General.





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN

B. Organigrama Estructural.





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN

C. Organigrama Funcional.





Instituto Guatemalteco de
Seguridad Social
Subgerencia Financiera

**LA INFRASCRITA SECRETARIA a.i., DE LA
SUBGERENCIA FINANCIERA DEL
INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL**

C E R T I F I C A:

Que las fotocopias que anteceden son **auténticas** por haber sido reproducidas el día de hoy en mi presencia, directamente de los documentos originales que corresponde a la **RESOLUCIÓN NÚMERO 351-SGF/2025** emitida por la **Subgerencia Financiera**, el 01 de octubre del 2025 y del **"MANUAL DE ORGANIZACION DE LA DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN"**, extendiendo la presente en cuarenta y ocho (48) hojas, impresas únicamente en su anverso y para remitir copia certificada al **Departamento de Comunicación Social y Relaciones Publicas** para su publicación dentro del portal electrónico del Instituto, numero, firmo y sello, en la Ciudad de Guatemala a los veintiocho días del mes de octubre de dos mil veinticinco.



Licda. Claudia Patricia Ambrosio Galindo
Secretaria a.i.

Vo.Bo.

M. Sc. Carlos Alberto Franco Antonio
Subgerente

