



## RESOLUCIÓN No. 91-SGF/2026

**EL SUBGERENTE FINANCIERO DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL:** En la ciudad de Guatemala, el cuatro de mayo de dos mil veintiséis.

### CONSIDERANDO:

Que es necesario actualizar el Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Cobro Administrativo, para que responda a las necesidades actuales de la Dependencia y de las Divisiones y Secciones que conforman su estructura definida en el Manual de Organización, con el fin de garantizar la eficiencia operativa y calidad de los resultados.

### CONSIDERANDO:

Que la Gerencia delegó a cada uno de los Subgerentes del Instituto, la facultad de aprobar mediante Resolución, los Manuales de Organización y de Normas y Procedimientos de las Dependencias que se encuentren bajo su línea jerárquica de autoridad y ámbito de competencia.

### POR TANTO,

En uso de las facultades que le confiere el Acuerdo 1/2014, de fecha veintisiete de enero de dos mil catorce y las funciones contenidas en el Acuerdo 19/2022, de fecha uno de septiembre de dos mil veintidós, ampliado por el Acuerdo 15/2023, de fecha uno de junio de dos mil veintitrés, ambos del Gerente del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

### RESUELVE:

**PRIMERO.** Aprobar el **MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO**, el cual consta de carátula, índice y contenido en noventa y una (91) hojas, impresas únicamente en su lado anverso, numeradas, 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 Normas y Procedimientos del Departamento de Cobro Administrativo, así como la responsabilidad de su funcionamiento, le corresponde al Jefe del Departamento de Cobro Administrativo y al personal que lo integra.





**TERCERO.** Que el Departamento de Cobro Administrativo disponga de un instrumento guía secuencial que contenga los objetivos, campo de aplicación, normas generales, normas específicas y los procedimientos concatenados cronológicamente.

**CUARTO.** La Subgerencia Financiera, deberá divulgar su contenido y enviar copia certificada a la Dependencia interesada para su cumplimiento; 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 recopilación.

**QUINTO.** El cumplimiento y implementación del contenido del Manual que se aprueba con la presente Resolución, será responsabilidad del Jefe del Departamento de Cobro Administrativo, con el apoyo de la Dirección de Recaudación, quien lo deberá hacer del conocimiento del personal que integra el Departamento de Cobro Administrativo y demás Departamentos que forman parte de la estructura de 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 de Resolución a solicitud y propuesta del Jefe del Departamento de Cobro Administrativo, con la anuencia del Director de Recaudación y del Subgerente Financiero; y con el apoyo de las instancias técnicas y legales 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 Jefe del Departamento de Cobro Administrativo; el Director de Recaudación y en última instancia por el Subgerente Financiero.

**OCTAVO.** La presente Resolución deja sin efecto la Resolución 589-SGF/2023, de fecha cuatro de mayo de dos mil veintitrés, 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





Instituto Guatemalteco de  
**Seguridad Social**

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL  
DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO**

**Aprobado mediante Resolución No. 91-SGF/2026 del 04 de mayo de 2026**



**Guatemala, mayo de 2026**





# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

## ÍNDICE

CONTENIDO	PÁG
I. Introducción.....	05
II. Objetivos del Manual.....	05
III. Campo de Aplicación .....	05
IV. Normas Generales.....	06
V. Descripción de los Procedimientos.....	07
<b>Sección de Coordinación Departamental.....</b>	<b>08</b>
Procedimiento No. 1 Gestión de Cobro de Registros Patronales con Omisos y Notas de Cargo del Área Departamental.....	09
Normas específicas.....	09
Descripción.....	11
Flujogramas.....	14
<b>Unidad de Ingresos.....</b>	<b>17</b>
Procedimiento No. 2 Corrección de Datos a los Recibos de Cuotas de Patronos y Trabajadores y de Ingresos Diversos.....	18
Normas específicas.....	18
Descripción.....	19
Flujogramas.....	20
<b>Unidad de Reconocimiento de Deuda.....</b>	<b>21</b>
Procedimiento No. 3 Suscripción de Reconocimiento de Deuda.....	22
Normas específicas.....	22
Descripción.....	25
Flujogramas.....	27
Procedimiento No. 4 Control y Cobro del Pago del Reconocimiento de Deuda...	28
Normas específicas.....	28
Descripción.....	29





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

Flujogramas.....	30
Procedimiento No. 5 Solicitud y Elaboración del Finiquito del Reconocimiento de Deuda.....	31
Normas específicas.....	31
Descripción.....	33
Flujogramas.....	34
Procedimiento No. 6 Control de los Reconocimientos de Deuda e Incremento de la Cuenta 1139 (Auxiliar 03).....	35
Normas específicas.....	35
Descripción.....	36
Flujogramas.....	37
Procedimiento No. 7 Control de los Reconocimientos de Deuda y Disminuciones de la Cuenta 1139 (Auxiliar 03).....	38
Normas específicas.....	38
Descripción.....	39
Flujogramas.....	40
<b>Unidad de Análisis y Emisión de Notas de Cargo y Abonos.....</b>	<b>41</b>
Procedimiento No. 8 Análisis de Actas de Revisión e Informes.....	42
Normas específicas.....	42
Descripción.....	44
Flujogramas.....	46
Procedimiento No. 9 Verificación de Adeudos para la Incidencia Patronal.....	48
Normas específicas.....	48
Descripción.....	49
Flujogramas.....	51
Procedimiento No. 10 Abonos o Reintegro a la Cuenta Corriente del Registro Patronal.....	53
Normas específicas.....	53
Descripción.....	56
Flujogramas.....	59
<b>Unidad de Recuperación de Cuentas por Cobrar.....</b>	<b>61</b>
Procedimiento No. 11 Solicitud de Estados de Cuenta.....	62
Normas específicas.....	62





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

Descripción.....	64
Flujogramas.....	66
Procedimiento No.12 Gestión de Cobro de Registros Patronales con Omisos y Notas de Cargo del Área Metropolitana.....	68
Normas específicas.....	68
Descripción.....	70
Flujogramas.....	73
Procedimiento No. 13 Solicitud y Entrega de la Solvencia Patronal.....	76
Normas específicas.....	76
Descripción.....	78
Flujogramas.....	79
Procedimiento No. 14 Inhabilitación del Número de Identificación Tributaria NIT- del Registro Patronal en el Registro General de Adquisiciones del Estado - RGAE-.....	80
Normas específicas.....	80
Descripción.....	82
Flujogramas.....	84
Procedimiento No. 15 Rehabilitación del Número de Identificación Tributaria NIT- del Registro Patronal en el Registro General de Adquisiciones del Estado - RGAE-.....	86
Normas específicas.....	86
Descripción.....	87
Flujogramas.....	89
VI. Anexos.....	90
Glosario.....	90
Simbología utilizada en Flujogramas.....	91

### I. INTRODUCCIÓN

El presente Manual establece lineamientos para el eficiente desarrollo y cumplimiento de las funciones en la recaudación de cuotas patronales y laborales a nivel nacional, el cual regula y orienta la ejecución de los procedimientos que se realizan en cada área de trabajo que integra el Departamento del Cobro Administrativo.





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

El Manual contiene objetivos, campo de aplicación, normas generales y específicas, procedimientos de forma descriptiva y sus flujogramas, que sirven de guía al personal que se involucra en la ejecución y evacuación de las funciones inherentes a cada puesto de trabajo

### II. OBJETIVOS DEL MANUAL

#### General

Identificar, orientar y responsabilizar al personal del Departamento del Cobro Administrativo que ejecuta los procedimientos, para que cumpla con las normas y la secuencia de pasos que se describen en el presente Manual.

#### Específicos

1. Indicar al personal del Departamento, la gestión administrativa que se realiza en los procedimientos que se ejecutan dentro de la estructura organizacional del Instituto.
2. Establecer lineamientos adecuados para controlar, supervisar y evaluar el desarrollo eficiente del trabajo que se realiza.

### III. CAMPO DE APLICACIÓN

El presente Manual es de cumplimiento obligatorio para el personal del Departamento de Cobro Administrativo; así como de las Direcciones, Delegaciones y Cajas Departamentales del Instituto, que se relacionan con la recaudación de las cuotas laborales y patronales correspondientes al Régimen de Seguridad Social y que los patronos están obligados a enterar al Instituto.





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

### IV. NORMAS GENERALES

#### Departamento de Cobro Administrativo

1. Participar en la formulación de políticas y estrategias orientadas a la recaudación de las contribuciones que deben pagar los patronos, trabajadores y el Estado, destinadas al financiamiento de los Programas del Régimen de Seguridad Social.
2. Resguardar, registrar, identificar, controlar y dar seguimiento a todo documento, expediente y gestión administrativa relacionada con el cobro administrativo, desde su ingreso hasta su egreso, a fin de garantizar su integridad, trazabilidad, disponibilidad y fácil localización.
3. Todo documento o expediente que ingrese o egrese del Departamento deberá registrarse en la herramienta informática institucional vigente de control de correspondencia, consignando la numeración y cantidad de folios que lo integran.
4. Velar por el cumplimiento de los procedimientos establecidos, mediante el análisis, gestión y atención oportuna de todo expediente físico o electrónico, a fin de asegurar la correcta emisión de los documentos de cobro, así como el archivo y resguardo de la documentación y las gestiones vinculadas a la recaudación de cuotas, de conformidad con la normativa institucional vigente y las leyes aplicables.
5. Realizar toda gestión, registro, validación, control y seguimiento del cobro administrativo exclusivamente a través de los sistemas informáticos institucionales autorizados, dejando constancia verificable y auditable de cada actuación.
6. Respetar y controlar los plazos administrativos establecidos en la normativa institucional y en el presente Manual, dejando constancia documentada de las actuaciones efectuadas y de los vencimientos aplicables.
7. Garantizar que la información generada o utilizada en la gestión de cobro administrativo sea clara, verificable, consistente y debidamente sustentada, de manera que permita su revisión por las instancias internas de control, auditoría y fiscalización competentes.





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

8. Coordinar de forma permanente con la Dirección de Recaudación, el Departamento de Cobro Judicial, el Departamento de Inspección Patronal, las Divisiones, el área de recaudación de las Delegaciones o Cajas Departamentales y demás dependencias relacionadas, con el propósito de gestionar el cobro administrativo de las cuotas patronales y laborales del Régimen de Seguridad Social, incluidos los recargos que correspondan, de conformidad con la normativa institucional vigente.
9. Aplicar las normas contenidas en el presente Manual de manera congruente con la legislación y la normativa institucional vigente, informando oportunamente a la Jefatura cualquier situación que requiera actualización, ajuste o mejora de los procedimientos.

### V. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

Para facilitar el cumplimiento de los objetivos del Manual y la implementación de los procedimientos incluidos en éste, se establecen normas específicas, descripción de los procedimientos y el flujograma de cada uno de ellos, así como las Unidades de trabajo responsables de su ejecución, los cuales se describen a continuación:

  
INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
SUBGERENTE





**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL  
DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO**

**SECCIÓN DE COORDINACIÓN DEPARTAMENTAL**





PROCEDIMIENTO No. 1

GESTIÓN DE COBRO DE REGISTROS PATRONALES  
CON OMISOS Y NOTAS DE CARGO DEL ÁREA DEPARTAMENTAL

NORMAS ESPECÍFICAS

1. La Sección de Coordinación Departamental debe gestionar el cobro administrativo de las cuotas patronales y laborales vencidas, incluye los recargos generados, en coordinación con el área de recaudación de las Delegaciones o Cajas Departamentales donde no exista Dirección Departamental, cuando corresponda y con fundamento en la normativa institucional vigente.
2. Los requerimientos de cobro de una nota de cargo, en Delegaciones o Cajas Departamentales deben ser notificados por medio de cédula de notificación, la cual se encuentra en el reverso del requerimiento de cobro dentro de los quince (15) días siguientes contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación.
3. Los Delegados o Coordinadores que realizan actividades relacionadas con la recaudación en las Delegaciones o Cajas Departamentales, deben enviar al Jefe de la Sección de Coordinación Departamental del Departamento de Cobro Administrativo un informe detallado de las gestiones de cobro realizadas, en forma impresa y electrónica, dentro de los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes.
4. El Analista o Jefe de Sección al notificar al patrono, una nota de cargo, debe orientar sobre las opciones de pago a las que puede optar, de acuerdo a su capacidad económica, pueda pagar la suma adeudada, ya sea suscribiendo un compromiso de pago o un reconocimiento de deuda, el cual incluye en este último otras contribuciones patronales y laborales caídas en mora que no estén documentadas.
5. El compromiso de pago lo elabora y gestiona la Sección de Coordinación Departamental y los reconocimientos de deuda la Unidad de Reconocimiento de Deuda y en las Direcciones o Delegaciones Departamentales, también se elaboran y gestionan cuando así lo dispongan las autoridades correspondientes.
6. El Analista o Jefe de Sección debe verificar que los patronos generen, transmitan y validen las Planilla Electrónica de Seguridad Social, con sus correspondientes recargos, previo a la generación del Formulario DR-198-1, Recibo Electrónico Ingresos Diversos y el pago correspondiente.





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

7. En el caso de existir diferencia entre nota de cargo emitida con base a estimación salarial realizada por un Inspector Patronal, previo a emitirse el recibo de pago correspondiente, se debe generar, transmitir y validar la Planilla de Seguridad Social y, de encontrarse diferencia entre ésta y lo estimado por el Inspector Patronal, se debe enviar al Departamento de Inspección Patronal o a las Delegaciones o Cajas Departamentales para que se ratifique o rectifique la estimación realizada.
8. La gestión de cobro administrativo al patrono que tenga omiso o se le haya notificado una nota de cargo se debe realizar vía teléfono, correo electrónico o cualquier otro medio disponible.
9. Cuando el patrono esté en omiso se debe solicitar el pago por escrito o por cualquier otro medio, como mínimo dos (2) veces en un mes calendario, bajo el apercibimiento de que si persiste su negativa por más de dos meses de no efectuar el pago, cuando este proceda, se realizará su inhabilitación en el sistema RGAE o sistema informático vigente y se trasladará el caso a la Delegación o Caja Departamental para que a través del Inspector Patronal se realice una revisión contable con la finalidad de establecer el estado del patrono, con ello sin perjuicio de continuar con los requerimientos de pago hasta que se tenga el resultado de la referida revisión.
10. Cuando existe una nota de cargo notificada, se debe agotar la instancia administrativa y, vencido el plazo de los quince (15) días para que el patrono pague el monto de la deuda contenida en dicha nota, solicitando suscribir un reconocimiento de deuda o compromiso de pago, (si fuere negativo el pago) se debe trasladar al Departamento de Cobro Judicial dentro del plazo establecido en la normativa institucional, para que proceda a realizar las gestiones de cobro correspondientes, salvo que el patrono haya impugnado la nota de cargo.
11. El Analista deberá realizar el registro de patronos generados en los sistemas informáticos institucionales vigentes, con el propósito de identificar en la base de datos a los patronos que presenten omisos o documentos de cobro pendientes de pago. Para tal efecto, deberá determinar la existencia de dichas obligaciones. De no encontrarse información concluyente, y cuando corresponda, se solicitará a la Delegación o Caja Departamental respectiva que verifique el estado del patrono, a fin de establecer la situación actual del registro patronal.





# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

PROCEDIMIENTO:

No.1

GESTIÓN DEL COBRO DE REGISTROS PATRONALES CON OMISOS Y NOTAS DE CARGO DEL ÁREA DEPARTAMENTAL

Pasos:

18

Formas:

01

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
		<b>INICIO</b>
Analista.....	01	Recibe, por medio electrónico, el listado de patronos con omisos; analiza la información y determina la cantidad de períodos pendientes de pago.
	02	Realiza el requerimiento de pago al patrono, vía teléfono, correo electrónico o cualquier otro medio disponible o bien de forma física mediante oficio.
	03	¿El patrono atiende el requerimiento de pago?
	03.1	SÍ. Informa al patrono sobre los períodos en mora y le indica que debe generar, transmitir y validar las Planillas de Seguridad Social electrónicas en el Módulo Informático institucional, así mismo, le expone las formas de pago autorizadas conforme a la normativa interna del Instituto. (Continúa en el paso 10)
	03.2	NO. Procede a la inhabilitación en el sistema RGAE o sistema informático vigente; elabora el oficio de solicitud dirigido a la Dependencia que corresponda, a efecto de que, por medio del Inspector Patronal actuante, se realice la revisión contable correspondiente y se emita la recomendación que proceda y traslada para firmas respectivas. (Continúa en el paso 04)
Jefe de Sección.....	04	Recibe, revisa, firma y sella el oficio de solicitud y traslada el expediente al Jefe del Departamento.
Jefe de Departamento....	05	Recibe, revisa, firma el oficio de solicitud y lo traslada a la Secretaria de Jefatura para su egreso.
Secretaria de Jefatura....	06	Recibe el oficio de solicitud y expediente y gestiona el egreso del caso hacia la Caja o Delegación Departamental que corresponda.





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

**PROCEDIMIENTO:**

No.1

GESTIÓN DEL COBRO DE REGISTROS PATRONALES CON OMISOS Y  
NOTAS DE CARGO DEL ÁREA DEPARTAMENTAL

**Pasos:**

**18**

**Formas:**

**01**

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Secretaría de Recepción.	07	Recibe de la Caja o Delegación Departamental la revisión contable y la nota de cargo debidamente notificada; traslada las notas de cargo al Jefe de Sección para clasificación y asignación.
Jefe de Sección.....	08	Recibe las notas de cargo, las clasifica por Área Departamental y las asigna a los Analistas correspondientes.
Analista.....	09	Recibe las notas de cargo asignadas, las analiza y realiza las gestiones de cobro correspondientes.
	10	¿Contacta al patrono?
		10.1 Sí. Informa al patrono que tiene una nota de cargo pendiente de pago y que debe presentarse a la Delegación o Caja Departamental que efectuó la notificación, a efecto de gestionar el pago correspondiente. (Continúa en el paso 11)
		10.2 NO. Elabora el oficio correspondiente y traslada la nota de cargo al Departamento de Cobro Judicial, dentro del plazo establecido en la normativa institucional, para que inicie las acciones judiciales que correspondan. (Continúa en el paso 14)
Delegación / Caja Departamental.....	11	Genera el Formulario 198-1, Recibo Electrónico Ingresos Diversos o forma vigente y lo entrega al patrono, para que realice el pago del monto total contenido en la nota de cargo.
Analista.....	12	Espera que el patrono efectúe el pago correspondiente.
	13	Verifica el pago realizado en el sistema informático institucional; imprime el Recibo Electrónico Ingresos Diversos del patrono, estampa el sello de pagada a la nota de cargo y elabora el oficio para remitir el expediente a la carpeta patronal. (Sale del procedimiento)





# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

PROCEDIMIENTO:

No.1

GESTIÓN DEL COBRO DE REGISTROS PATRONALES CON OMISOS Y NOTAS DE CARGO DEL ÁREA DEPARTAMENTAL

Pasos:

18

Formas:

01

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Jefe de Sección.....	14	Recibe el oficio, lo revisa, firma y traslada a la Secretaria de Jefatura del Departamento para la gestión de firma y sello.
Secretaria de Jefatura...	15	Recibe y revisa el oficio y lo traslada al Jefe de Departamento.
Jefe de Departamento...	16	Recibe y revisa el oficio, lo firma y lo devuelve a la Secretaria de Jefatura.
Secretaria de Jefatura....	17	Recibe el oficio, estampa el sello de la Jefatura y lo traslada a la Secretaria de Sección.
Secretaria de Sección....	18	Recibe el oficio, numera, registra el egreso en el sistema informático, sella y remite el expediente al Departamento de Cobro Judicial.

FIN





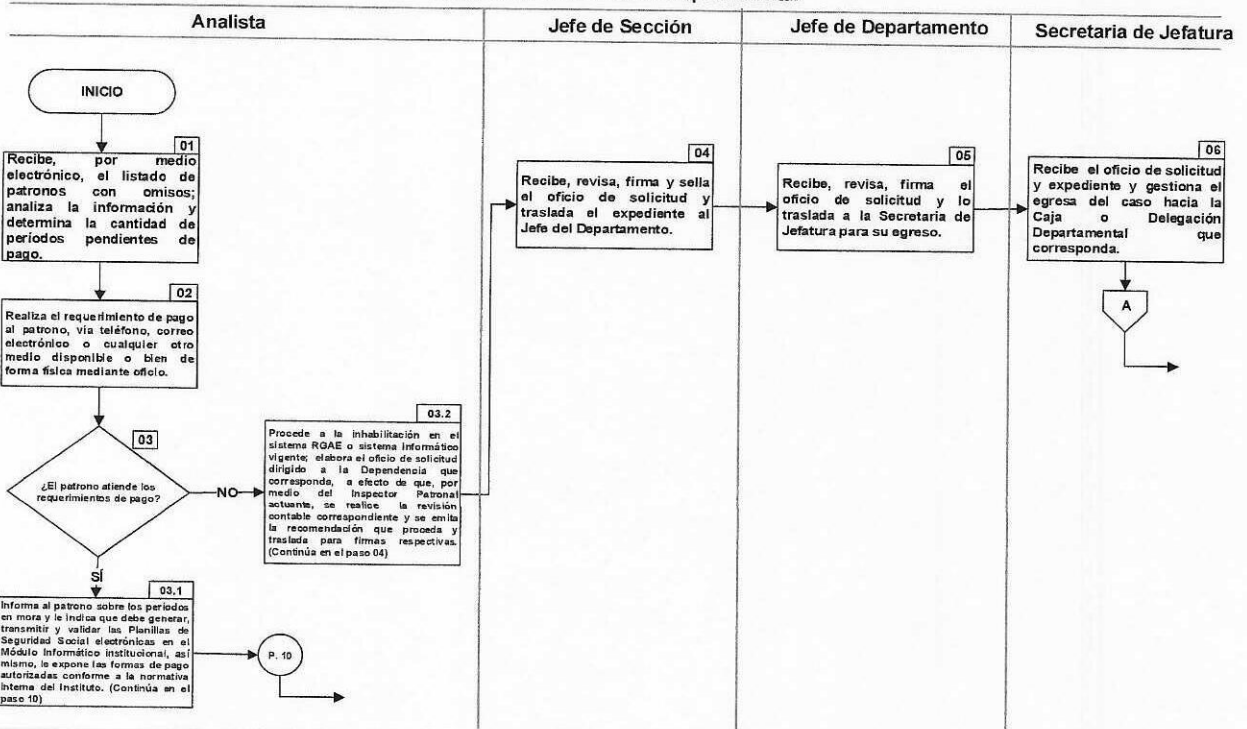
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

18 Formas:

01

PROCEDIMIENTO: No. 1 GESTIÓN DEL COBRO DE REGISTROS PATRONALES CON OMISOS Y NOTAS DE CARGO DEL ÁREA DEPARTAMENTAL

Sección de Coordinación Departamental



14



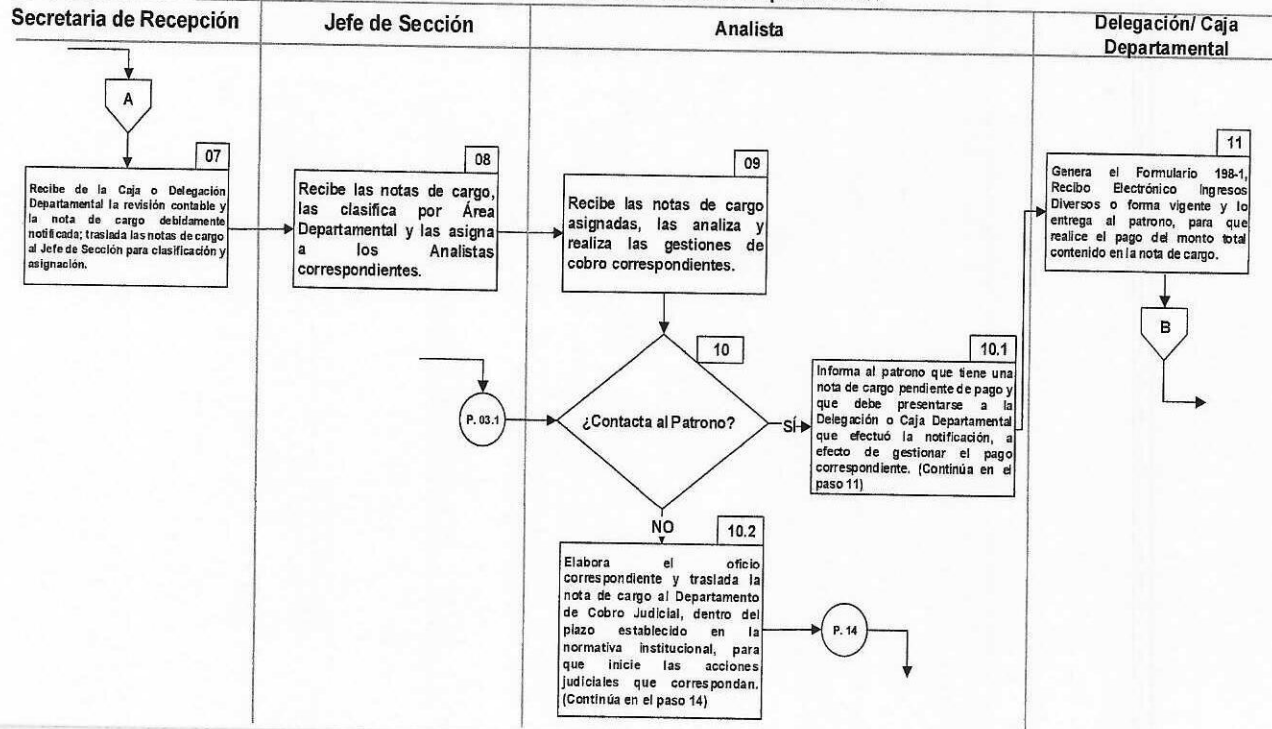


# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

18 Formas: 01

## PROCEDIMIENTO: No. 1 GESTIÓN DEL COBRO DE REGISTROS PATRONALES CON OMISOS Y NOTAS DE CARGO EN EL ÁREA DEPARTAMENTAL

### Sección de Coordinación Departamental



15





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL  
DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

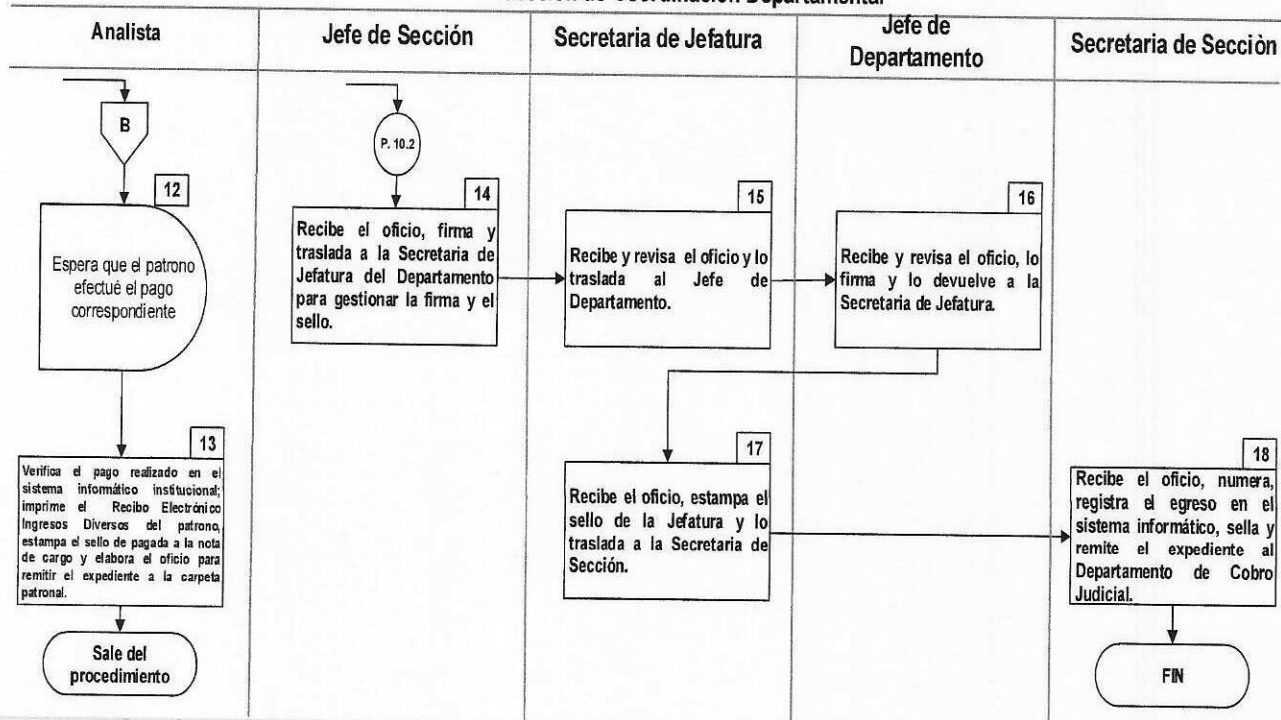
18 Formas:

01

PROCEDIMIENTO:

No. 1 GESTIÓN DEL COBRO DE REGISTROS PATRONALES CON OMISOS Y NOTAS  
DE CARGO EN EL ÁREA DEPARTAMENTAL

Sección de Coordinación Departamental



16





# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

## UNIDAD DE INGRESOS



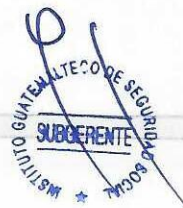


PROCEDIMIENTO No. 2

CORRECCIÓN DE DATOS A LOS RECIBOS DE CUOTAS DE PATRONOS Y  
TRABAJADORES Y DE INGRESOS DIVERSOS

NORMAS ESPECÍFICAS

1. El Analista, cuando determine la existencia de datos sujetos a correcciones en los Recibos de Cuotas de Patronos y Trabajadores: Recibo de cuotas de patronos y de trabajadores impuesto IRTRA y tasa INTECAP Formulario DR-182-1 o forma vigente; y, Recibo Electrónico Ingresos Diversos Formulario DR-198-1 o forma vigente, siempre que el rubro a corregir corresponda a la Dirección de Recaudación o al Departamento de Cobro Administrativo, debe efectuar las correcciones correspondientes en el formulario Corrección de Datos, Formulario DR-61 o forma vigente. Asimismo, el patrono podrá solicitar por escrito al Departamento de Cobro Administrativo que se realicen dichas correcciones a los referidos recibos.
2. Toda corrección realizada en el Recibo de cuotas de patronos y de trabajadores impuesto IRTRA y tasa INTECAP Formulario DR-182-1 o forma vigente y en el Recibo Electrónico Ingresos Diversos Formulario DR-198-1 o forma vigente, debe contar con la autorización del Jefe del Departamento de Cobro Administrativo.
3. Para la depuración de la Cuenta 1139 Contribuciones por Cobrar de la Subcuenta 1, cuando no se tenga físicamente copia de los Recibos Electrónicos de Ingresos Diversos Formulario DR-198-1 o forma vigente, se considerarán válidos los pagos que se reflejen en los sistemas informáticos de consulta, previa autorización de la Subgerencia Financiera.
4. El Analista debe remitir a la Unidad de Archivo General de la Dirección de Recaudación, el pliego de formularios de solicitud de modificación al Recibo Electrónico Ingresos Diversos Formulario DR-198-1 o forma vigente y al Recibo de cuotas de patronos y de trabajadores impuesto IRTRA y tasa INTECAP Formulario DR-182-1 o forma vigente, junto con los documentos de respaldo correspondientes, para su resguardo, con una periodicidad de seis meses.





# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

PROCEDIMIENTO:

No. 2 CORRECCIÓN DE DATOS A LOS RECIBOS DE CUOTAS DE PATRONOS Y TRABAJADORES Y DE INGRESOS DIVERSOS

Pasos:

06

Formas:

03

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
		<b>INICIO</b>
Secretaria de Jefatura...	01	Recibe la solicitud para modificar el Recibo Electrónico Ingresos Diversos Formulario DR-198-1 e Ingresos por Cuotas Formulario DR-182-1 o formas vigentes y lo traslada al Jefe del Departamento para obtener visto bueno.
Jefe de Departamento...	02	Recibe el formulario de solicitud, firma de visto bueno y devuelve a la Secretaria de Jefatura.
Secretaria de Jefatura...	03	Recibe el formulario de solicitud debidamente firmado y lo traslada al Analista.
Analista.....	04	Recibe el formulario de la solicitud y los documentos de soporte, revisan y verifica en el sistema.
	05	¿Está correcto el formulario de solicitud?  05.1 SÍ. Efectúa la modificación en el sistema electrónico correspondiente. (Continúa en el paso 06)  05.2 NO. Devuelve el formulario de solicitud y la documentación al Analista solicitante, para que realice las correcciones correspondientes mediante el Formulario DR-61, Corrección de Datos o forma vigente. (Sale del procedimiento)
	06	Archiva temporalmente el legajo de formulario de solicitud con los documentos de soporte.
		<b>FIN</b>

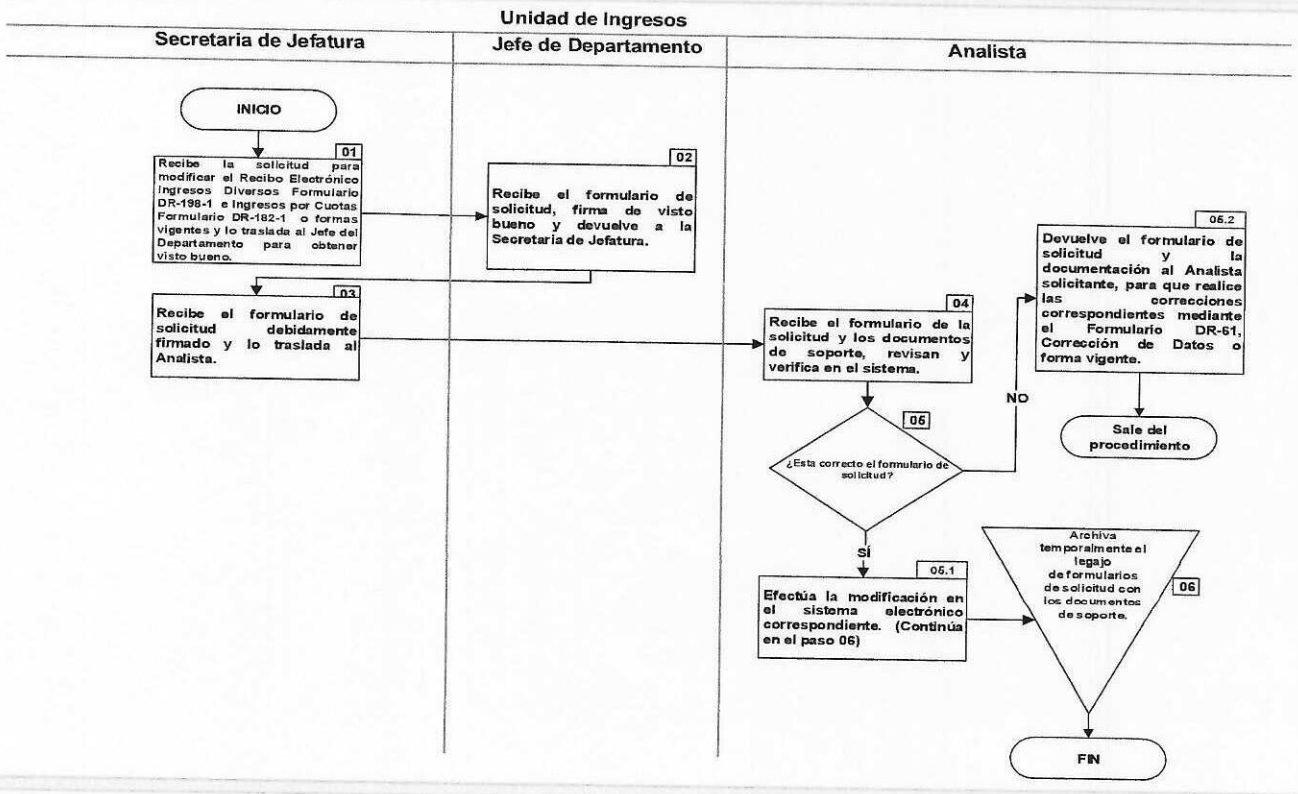




MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL  
DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

06 Formas: 03

PROCEDIMIENTO:  
No. 2 CORRECCIÓN DE DATOS A LOS RECIBOS DE CUOTAS DE PATRONOS Y TRABAJADORES Y DE INGRESOS DIVERSOS



20

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
SUBGERENTE

DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN  
DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN

DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO  
JEFE DE DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
I.G.S.S.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL  
DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO**

**UNIDAD DE RECONOCIMIENTO DE DEUDA**

*[Handwritten signature]*  
INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
SUBGERENTE  
\* T.M.O.S \*

DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN  
DIRECTOR DE RECAUDACIÓN  
I.G.S.S.

DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN  
DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO  
JEFE DE DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
I.G.S.S.



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL  
DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

PROCEDIMIENTO No. 3

SUSCRIPCIÓN DE RECONOCIMIENTO DE DEUDA

NORMAS ESPECÍFICAS

1. La Unidad de Reconocimiento de Deuda debe atender las solicitudes de los patronos del área metropolitana y departamental, salvo los casos que correspondan a Direcciones, Cajas o Delegaciones Departamentales que tengan encomendada dicha actividad.
2. En el Reglamento Sobre Recaudación de Contribuciones al Régimen de Seguridad Social y su Instructivo se establece normativa respecto a las condiciones, requisitos y documentos que deben considerarse para la suscripción de un reconocimiento de deuda, por lo que además de ellos, los documentos deben contener los datos siguientes

**Persona Individual:**

- a. Número correlativo del reconocimiento de deuda
- b. Lugar y fecha de suscripción
- c. Nombre del patrono
- d. Datos generales del patrono
- e. Número patronal
- f. Registro Tributario Unificado (RTU) del patrono
- g. Monto total del adeudo
- h. Periodos que cubre
- i. Plazo para el pago del adeudo
- j. Dirección para recibir notificaciones
- k. Firma del patrono
- l. Visto Bueno del Jefe del Departamento de Cobro Administrativo
- m. Acta de legalización de firma del patrono
- n. Timbres de ley

**Persona Jurídica:**

- a. Número correlativo del reconocimiento de deuda
- b. Lugar y fecha de suscripción
- c. Nombre del Representante Legal
- d. Datos generales del Representante Legal
- e. Cargo que ocupa en la entidad
- f. Nombre del patrono
- g. Número patronal
- h. Registro Tributario Unificado -RTU- del patrono
- i. Monto total del adeudo
- j. Periodos que cubre
- k. Plazo para el pago del adeudo
- l. Dirección para recibir notificaciones
- m. Firma del representante legal
- n. Visto Bueno del Jefe del Departamento de Cobro Administrativo
- o. Acta de legalización de firma
- p. Timbres de ley.





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

3. El plazo máximo para la suscripción del reconocimiento de deuda se encuentra en la normativa institucional vigente, por lo que puede variar y se debe apegar a dicho plazo.
4. La cuenta corriente del patrono se debe analizar desde la fecha de la declaratoria formal hasta la fecha en que se realice el reconocimiento de deuda y se debe verificar los períodos en mora en el sistema electrónico de las mismas, actas de revisión pendientes de análisis, notas de cargo, certificaciones de gerencia sin sentencia y reconocimientos de deuda incumplidos, en los sistemas informáticos de las instituciones gubernamentales a las cuales se tenga acceso.
5. En el caso de patronos a quienes se les haya demandado judicialmente y aún no se haya dictado sentencia por el Órgano Judicial respectivo, deben pagar las costas procesales e interés legal, determinados por el Departamento de Cobro Judicial, como condición para la suscripción del reconocimiento de deuda.
6. En la ejecución de una certificación de Gerencia y exista sentencia firme, no se debe suscribir reconocimiento de deuda cuando se haya iniciado proceso judicial por los montos contenidos en dicha sentencia.
7. En la suscripción del reconocimiento de deuda se deben cumplir con las condiciones establecidas en el Reglamento Sobre Recaudación de Contribuciones al Régimen de Seguridad Social aprobado por acuerdo de la Junta Directiva del Instituto, sus instructivos y demás requisitos regulados en el presente Manual.
8. En el reconocimiento de deuda que tengan dos (2) amortizaciones incumplidas a la fecha y forma convenida, se deben enviar al Departamento de Cobro Judicial, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, contados a partir de la fecha del último pago incumplido para que se gestione el cobro por la vía judicial, sin perjuicio de las acciones que se realicen para inhabilitar al patrono en el sistema del Registro General de Adquisiciones del Estado -RGAE- o sistema informático vigente, cuando proceda.
9. No se debe incluir dentro del reconocimiento de deuda los documentos de cobro que no se encuentren firmes, salvo autorización expresa del patrono.
10. Cuando se suscriba un reconocimiento de deuda y este contenga una certificación de Gerencia, se debe enviar el aviso al Departamento de Cobro Judicial dentro del plazo de quince (15) días hábiles para que este realice las diligencias que correspondan.





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

11. La Unidad de Reconocimientos de Deuda, por medio de la herramienta informática vigente debe enviar al Departamento de Contabilidad en forma digital o física Detalle de Amortizaciones al Reconocimiento de Deuda, generado por el sistema institucional correspondiente que se encuentre vigente, para el registro contable.





**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL  
DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO**

PROCEDIMIENTO: No. 3 SUSCRIPCIÓN DE RECONOCIMIENTO DE DEUDA Pasos: 13 Formas: 01

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
		<b>INICIO</b>
Analista / Jefe de Unidad	01	Recibe y revisa el expediente, verifica que cumpla con los requisitos para la suscripción de reconocimiento de deuda.
	02	Revisa y verifica los datos del patrono en el sistema informático disponible para el efecto.
	03	Analiza la cuenta corriente del patrono solicitante, determina el adeudo y verifica que el patrono genere, transmita y valide la Planilla Electrónica de Seguridad Social.
	04	Efectúa el cálculo con base al período que se encuentra en mora y genera en el sistema informático SIGSS o sistema informático vigente, la integración de la deuda para determinar el monto dinerario que debe pagar el patrono como primer abono y el plazo del reconocimiento de deuda.
	05	Genera el Recibo Electrónico Ingresos Diversos Formulario DR-198-1 o forma vigente al momento de la elaboración del reconocimiento de deuda, para que el patrono realice el primer pago y se determine el número correlativo del reconocimiento de deuda.
Secretaria de Unidad.....	06	Lee al patrono el reconocimiento de deuda en presencia del Notario que autorizará el acta de legalización de firma.
Patrono.....	07	Firma el reconocimiento de deuda y devuelve el documento a la Secretaria de Unidad.
Secretaria de Unidad.....	08	Espera que el patrono efectúe el pago y verifica que este se refleje en el sistema informático respectivo.
	09	Recibe el reconocimiento de deuda firmado y lo traslada al Jefe del Departamento de Cobro Administrativo para su visto bueno y legaliza la firma del patrono.





# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

PROCEDIMIENTO: No. 3 SUSCRIPCIÓN DE RECONOCIMIENTO DE DEUDA Pasos: 13 Formas: 01

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Secretaria de Unidad.....	10	Entrega la fotocopia del reconocimiento de deuda al interesado y al Notario actuante.
	11	Traslada al Departamento de Contabilidad forma digital o física Detalle de Amortizaciones al Reconocimiento de Deuda, generado por el sistema institucional correspondiente que se encuentre vigente, para el registro contable.
	12	Remite la copia simple a la Subgerencia Financiera para conocimiento y el control de las actas de legalización de firmas.
	13	Archiva y resguarda el original del reconocimiento de deuda y el expediente que sirvió de base para la suscripción de este, entrega una copia del documento al Analista para que incorpore al expediente.
		<b>FIN</b>



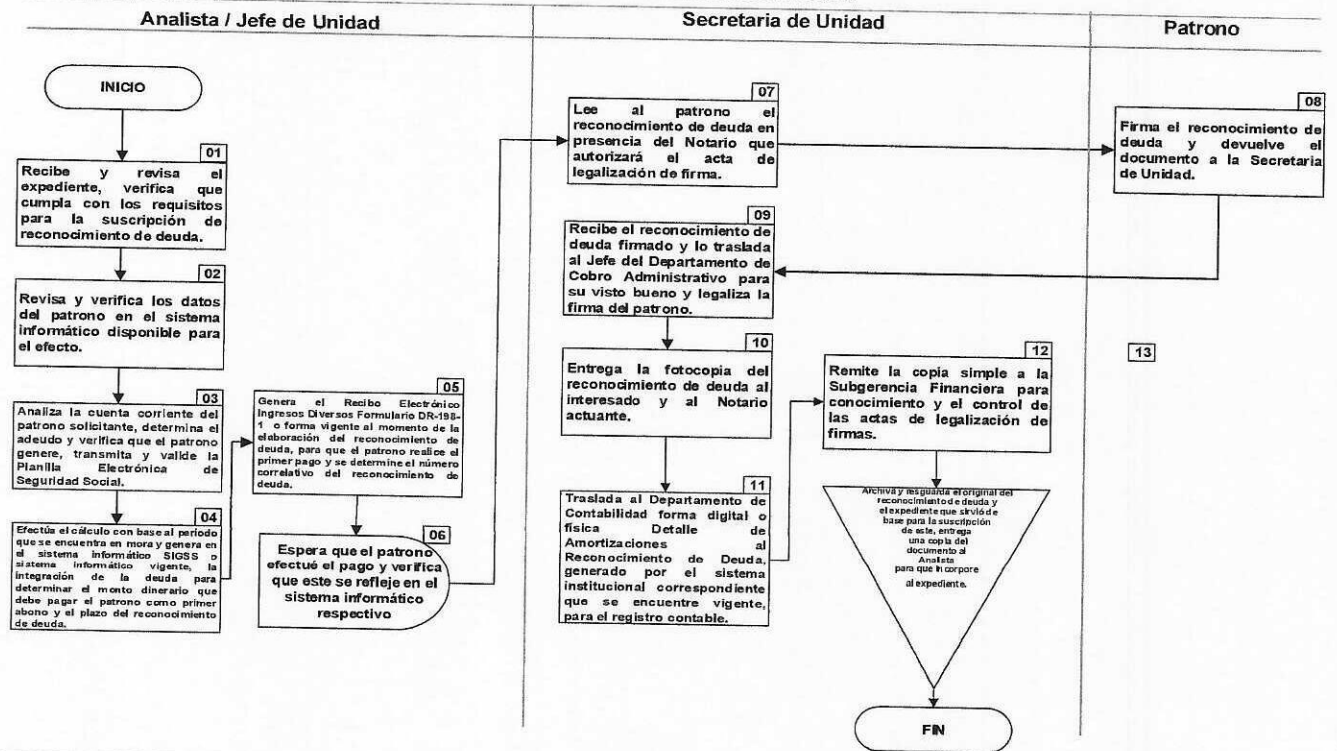


# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

Pasos 13 Formas 01

## Procedimiento: No. 3 SUSCRIPCIÓN DE RECONOCIMIENTO DE DEUDA

### Unidad de Reconocimiento de Deuda



27





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

### PROCEDIMIENTO No. 4

### CONTROL Y COBRO DEL PAGO DEL RECONOCIMIENTO DE DEUDA

#### NORMAS ESPECÍFICAS

1. La Unidad de Reconocimiento de Deuda, debe tener control de los reconocimientos de deuda que se emitan, por medio de una matriz que contenga el número de cada reconocimiento de deuda que se suscriba, número del registro patronal, correo electrónico, número de teléfono, dirección para recibir notificaciones y las cuotas a pagar.
2. En el pago de las cuotas contenidas en el reconocimiento de deuda, el patrono deberá generar en los servicios electrónicos del Instituto, el Formulario DR-198-1, Recibo Electrónico Ingresos Diversos o forma vigente.
3. Cuando se determine que un patrono tiene una cuota incumplida, se iniciará gestión de cobro administrativo por parte de la Unidad de Reconocimientos de Deuda, Direcciones, Delegaciones y Cajas Departamentales, por cualquiera de los medios siguientes: vía telefónica, correo electrónico, por escrito o cualquier otro medio que disponga el Instituto, el pago de la cuota atrasada; de incumplir dos cuotas consecutivas y el patrono hiciere caso omiso de los requerimientos de pago, se debe trasladar al Departamento de Cobro Judicial, dentro del plazo establecido para el efecto, para que este realice las coordinaciones y gestiones necesarias.
4. En el caso que el patrono incumpla el pago de dos amortizaciones consecutivas, se debe cambiar en el sistema informático respectivo, el estado del reconocimiento de deuda, de suscrito por incumplido, y se deberá trasladar el original de dicho documento, constancia del saldo insoluto con una copia del expediente respectivo al Departamento de Cobro Judicial para que realice las gestiones de cobro que correspondan dentro del plazo de quince (15) días hábiles a partir del incumplimiento.





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

**PROCEDIMIENTO:**

**No. 4 CONTROL Y COBRO DEL PAGO DEL RECONOCIMIENTO  
DE DEUDA**

**Pasos:**

**08**

**Formas:**

**01**

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
		<b>INICIO</b>
Analista.....	01	Revisa y verifica el registro del reconocimiento de la deuda en la matriz y determina el estado de la cuenta del patrono y la fecha de pago de cada amortización.
	02	Realiza la gestión de cobro al patrono.
	03	¿Obtuvo respuesta del patrono?
	03.1	SÍ. Informa al patrono de la cuota pendiente de pago y se le envía el Formulario DR-198-1, Recibo Electrónico Ingresos Diversos o forma vigente. (Sale del procedimiento)
	03.2	NO. Elabora el oficio cuando existan dos cuotas consecutivas vencidas para remitir el reconocimiento de deuda al Departamento de Cobro Judicial y lo traslada al Jefe de la Unidad para firma. (Continúa en el paso 04)
Jefe de Unidad.....	04	Firma, el oficio y lo traslada a la Secretaria del Departamento.
Secretaria del Departamento.....	05	Recibe el oficio y lo traslada al Jefe de Departamento para firma.
Jefe de Departamento....	06	Recibe y revisa el oficio, firma de visto bueno y lo traslada a la Secretaria de Unidad.
Secretaria de Unidad.....	07	Recibe el oficio firmado con su respectivo expediente de reconocimiento de deuda y los envía al Departamento de Cobro Judicial.
	08	Archiva la copia del oficio, en el correlativo respectivo.
		<b>FIN</b>



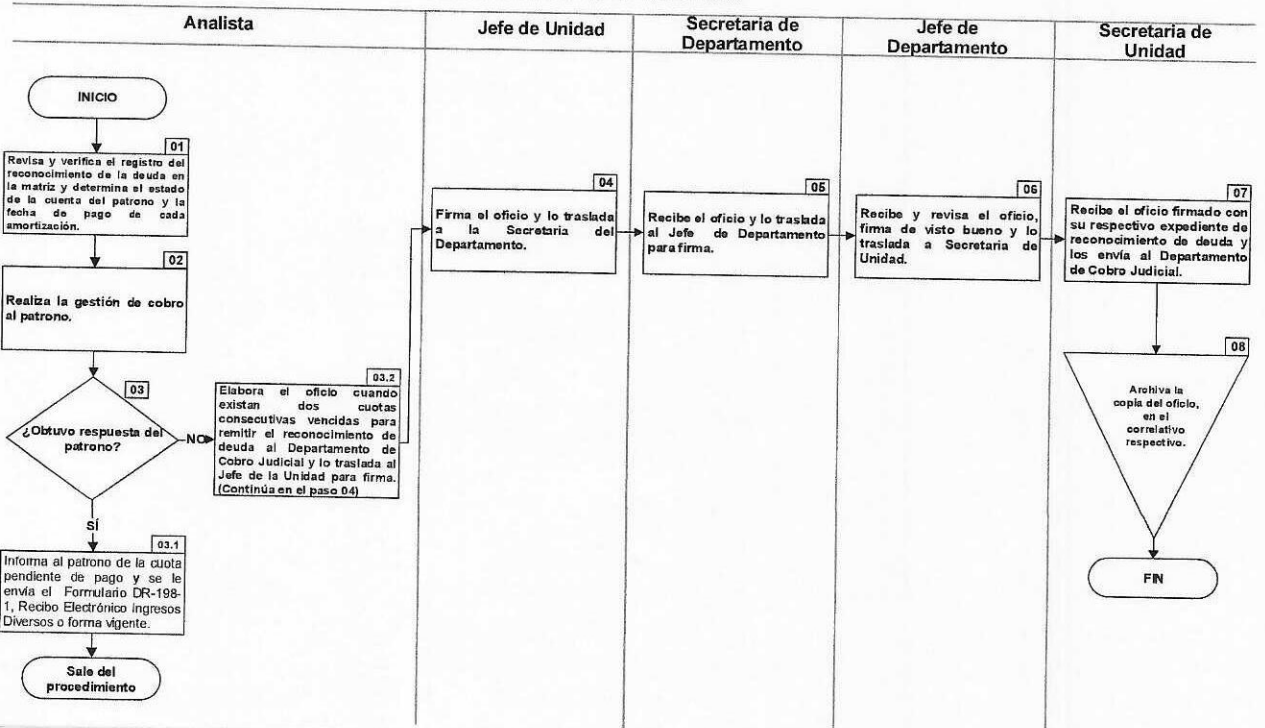


# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

08 Formas: 01

## PROCEDIMIENTO: No. 4 CONTROL Y COBRO DEL PAGO DEL RECONOCIMIENTO DE DEUDA

### Unidad de Reconocimiento de Deuda



INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
SUBGERENTE

DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN  
SECRETARÍA DE RECAUDACIÓN

DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO  
JEFE DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

### PROCEDIMIENTO No. 5

### SOLICITUD Y ELABORACIÓN DEL FINIQUITO DEL RECONOCIMIENTO DE DEUDA

#### NORMAS ESPECÍFICAS

1. El patrono en forma física o a través de la plataforma de servicios electrónicos del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, podrá realizar la solicitud del finiquito por el pago del monto del reconocimiento de deuda, proporcionando la información requerida en el formulario respectivo, El Analista debe verificar que la misma contenga lo siguiente:
  - a. Número patronal
  - b. Nombre del patrono o razón social
  - c. Número de reconocimiento de deuda
  - d. Firma del patrono o del representante legal y sello de la empresa (cuando proceda).
  - e. Si es persona individual, debe adjuntar fotocopia del Documento Personal de Identificación -DPI-, del patrono o pasaporte si fuese extranjero.
  - f. Si es persona jurídica, debe adjuntar fotocopia del Documento Personal de Identificación -DPI-, o pasaporte si fuese extranjero y nombramiento del representante Legal inscrito en el registro correspondiente.
  - g. En el caso de alcalde municipal, Documento Personal de Identificación -DPI- y la credencial que lo acredite como tal.
2. Previo a elaborar el finiquito, se debe revisar en el Sistema Integrado de Gestión del Seguro Social o sistema informático vigente, que el patrono haya pagado la totalidad del monto dinerario contenido en el reconocimiento de deuda y los intereses del financiamiento, recargos por mora del incumplimiento en el plazo, si fuere el caso, de existir un saldo pendiente por cualquier concepto se le requerirá el pago correspondiente al patrono.
3. Si los periodos incluidos en el reconocimiento de deuda, se respaldan con Planillas de Seguridad Social presentadas en papel, se debe cotejar la información contenida en éstas, con el detalle de omisos adjunto al reconocimiento de deuda, lo anterior previo a otorgar el finiquito solicitado.
4. En el pago de cada amortización, si se determina que ya cubrió una o varias Planilla de Seguridad Social en su totalidad, finalizado o no el plazo del reconocimiento de deuda, se debe acreditar las cuotas a los afiliados incluidos en dichas planillas; y si las presentaron en papel, deberán remitirse a la Sección de Correspondencia y Archivo, para que se registren en el sistema.





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

5. Cuando se determine que existen irregularidades en el reconocimiento de deuda suscrito por el patrono, que no permitan accionar por la vía judicial correspondiente, los Departamentos de Cobro Administrativo y Cobro Judicial, deberán definir el mecanismo adecuado para el cobro de dichas contribuciones.
6. En los casos, que el reconocimiento de deuda haya sido suscrito previo a la obligatoriedad de presentar la Planilla Electrónica de Seguridad Social y el patrono no haya entregado las Planilla de Seguridad Social en papel que correspondan a periodos incluidos en dicho reconocimiento o se determine que existe correcciones en las mismas, la Unidad de Reconocimiento de Deuda, debe solicitar al patrono subsane dichas situaciones, previo a otorgar el finiquito respectivo.
7. El finiquito de reconocimiento de deuda, debe contener el número patronal, nombre de la entidad y la dirección, el número de reconocimiento de deuda, los montos adeudados, periodos que se incluyeron en el mismo y base del reconocimiento, que puede ser nota de cargo, Planilla de Seguridad Social o recargos por incumplimiento, debe llevar las firmas del Jefe de la Unidad de Reconocimiento de Deuda y del Jefe del Departamento de Cobro Administrativo; o si fuera el caso, los parámetros de seguridad autorizados para el efecto, a la vez, se le debe indicar al patrono que el reconocimiento de deuda suscrito o el pago del mismo, no afecta el derecho del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social a verificar la existencia de otros omisos.





**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL  
DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO**

**PROCEDIMIENTO:** No. 5 SOLICITUD Y ELABORACIÓN DEL FINIQUITO DEL RECONOCIMIENTO DE DEUDA

**Pasos:** 06

**Formas:** 01

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Secretaria de Recepción.....	01	<p><b>INICIO</b></p> <p>Recibe la solicitud para el otorgamiento del finiquito del reconocimiento de deuda y lo asigna al Analista.</p>
Analista.....	02	<p>Revisa la solicitud y expediente del patrono y confronta los pagos en el sistema informático para verificar que estén correctos y completos según Detalle de amortizaciones al convenio de pago Formulario DP-21, Detalle de Amortizaciones al Reconocimiento de Deuda o forma vigente y la Hoja de saldo de omisos.</p>
	03	<p>¿El patrono efectuó sus pagos?</p> <p>03.1 Sí. Elabora el finiquito correspondiente, gestiona las firmas respectivas para su posterior notificación al interesado o genera el número en el sistema informático y lo envía en forma electrónica. (Continúa en el paso 04)</p> <p>03.2 NO. Determina el saldo pendiente e indica al patrono que previo a extenderle el finiquito, que deberá pagar la deuda pendiente. (Continua en el paso 05)</p>
	04	<p>Desglosa del expediente las Planillas de Seguridad Social en papel presentadas por el patrono, adjunta la copia del finiquito y elabora el oficio de remisión, del cual, una vez firmado y sellado de recibido, adjunta una copia al expediente. (Sale del procedimiento)</p>
	05	<p>Elabora el oficio de traslado del expediente dirigido a la Unidad de Archivo General de la Dirección de Recaudación para su guarda y custodia, gestiona las firmas del Jefe de Unidad y traslada a la Secretaria de Unidad para el egreso.</p>
Secretaria de Unidad.....	06	<p>Recibe los documentos firmados, registra en el sistema informático y traslada a la Sección de Correspondencia y Archivo y a la Unidad de Archivo de la Dirección de Recaudación.</p>
		<p><b>FIN</b></p>



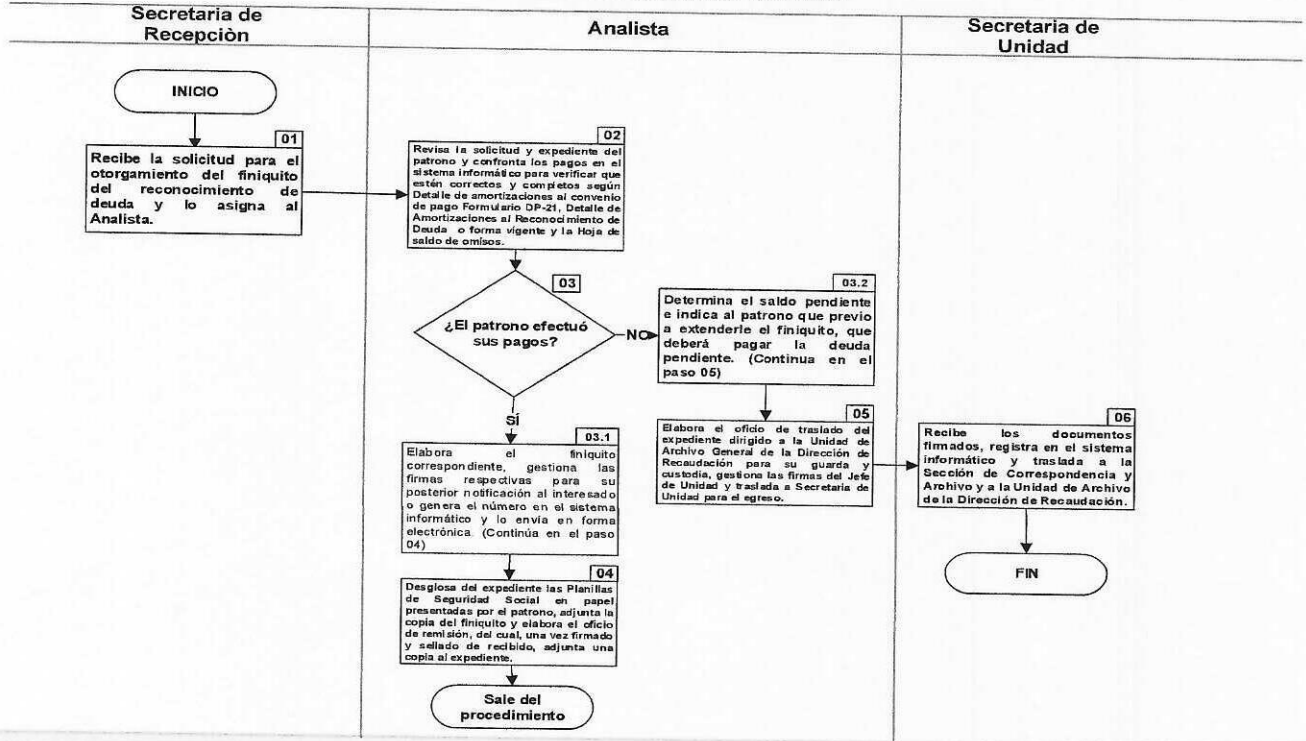


MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL  
DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

06 Formas: 01

PROCEDIMIENTO:  
No. 5 SOLICITUD Y ELABORACIÓN DEL FINIQUITO DEL RECONOCIMIENTO DE DEUDA

Unidad de Reconocimiento de Deuda



34





PROCEDIMIENTO No. 6

CONTROL DE LOS RECONOCIMIENTOS DE DEUDA  
E INCREMENTO DE LA CUENTA 1139 (Auxiliar 03)

NORMAS ESPECÍFICAS

1. Los reconocimientos de deuda se registran en el sistema informático creado para el efecto.
2. Se envía al Departamento de Contabilidad, en forma digital o física el detalle de amortizaciones al reconocimiento de deuda generado por el sistema informático autorizado, según calendario de entrega proporcionado por dicho Departamento, para que se realice el incremento en la Cuenta 1139.
3. Cuando se requiera una copia certificada del reconocimiento de deuda, la razón de certificación será firmada por la secretaria de la Jefatura, con el visto bueno del Jefe del Departamento; la secretaria de Jefatura, deberá numerar, sellar y rubricar todas las hojas de fotocopia que conforman la certificación.
4. La Unidad de Reconocimientos de Deuda debe procurar la automatización de los registros de los reconocimientos de deuda suscritos por el sector patronal, debiendo realizar esta transición de forma progresiva de forma manual a sistematizada.
5. La Unidad de Reconocimiento de Deuda, es la responsable de la guarda y custodia del expediente y del Reconocimiento de Deuda en original; cuando el patrono haya cancelado los montos contenidos en dicho documento, se remitirá a la Unidad de Archivo de la Dirección de Recaudación.





# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

PROCEDIMIENTO:

No. 6 CONTROL DE LOS RECONOCIMIENTOS DE DEUDA E INCREMENTO DE LA CUENTA 1139 (Auxiliar 03)

Pasos:

08

Formas:

00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
		<b>INICIO</b>
Analista.....	01	Revisa y registra en los sistemas informáticos los pagos efectuados por los patronos que suscribieron el reconocimiento de deuda.
	02	Elabora el oficio y adjunta el detalle de amortizaciones al reconocimiento de deuda y lo traslada al Jefe de Unidad para la firma respectiva.
	03	Solicita las firmas al Jefe de Unidad y el visto bueno del Jefe del Departamento.
Jefe de Unidad.....	04	Recibe, firma y entrega el oficio y los demás documentos a la Secretaria de Jefatura para el visto bueno del Jefe del Departamento.
Secretaria de Jefatura...	05	Recibe el oficio y solicita la firma de visto bueno al Jefe del Departamento.
Jefe del Departamento...	06	Recibe el oficio, firma los documentos y lo traslada a la Secretaria de Unidad.
Secretaria de Unidad.....	07	Recibe el oficio y los demás documentos y lo envía al Departamento de Contabilidad.
	08	Archiva las copias de los oficios recibidos y entrega una copia al Analista de la Unidad para que lo incorpore al expediente.
		<b>FIN</b>

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
SUBGERENTE

DIRECCION DE RECAUDACION  
SECRETARIA DE RECAUDACION

DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO  
JEFE DE DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
I.G.S.S.



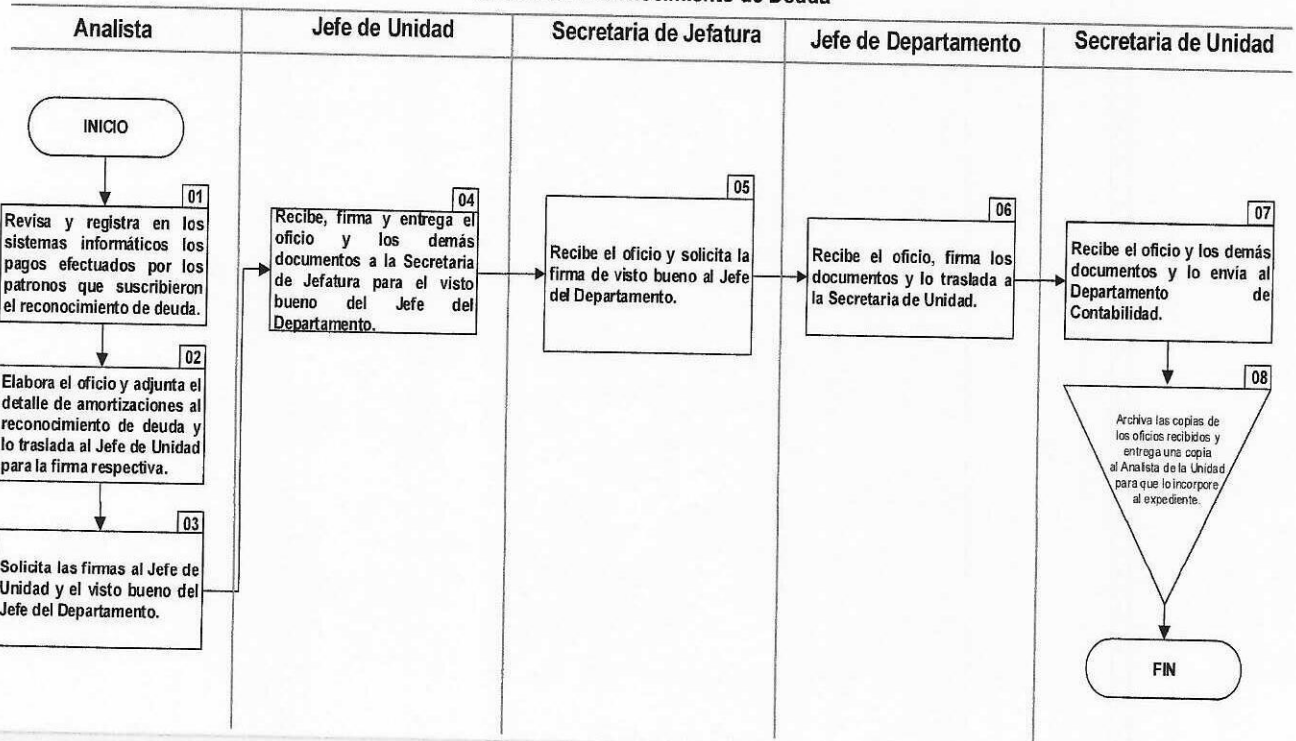
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL  
DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

08 Formas: 00

PROCEDIMIENTO:

No. 6 CONTROL DE LOS RECONOCIMIENTOS DE DEUDA E INCREMENTO DE LA CUENTA 1139 (Auxiliar 03)

Unidad de Reconocimiento de Deuda



37

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
SUBGERENTE

DIRECCION DE REGALDACION  
IGSS

DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO  
Jefe de Departamento Administrativo  
IGSS



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL  
DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO**

**PROCEDIMIENTO No. 7**

**CONTROL DE LOS RECONOCIMIENTOS DE DEUDA  
Y DISMINUCIONES DE LA CUENTA 1139 (Auxiliar 03)**

**NORMAS ESPECÍFICAS**

1. La Unidad de Reconocimiento de Deuda debe informar mensualmente al Departamento de Contabilidad, los abonos que la parte patronal realiza al reconocimiento de deuda, para que efectúe la disminución de la Cuenta 1139, previa determinación de que Auxiliar debe realizar la disminución correspondiente y se debe describir en el oficio en que se traslada la información al citado Departamento.
2. Cuando la Junta Directiva, autorice a través de un acuerdo la exoneración de recargos por omisos en el pago de las cuotas de seguridad social y este incluya la renegociación de deudas contenidas en reconocimiento de deuda suscrito con anterioridad a la vigencia de dicho acuerdo, se debe solicitar al Departamento de Contabilidad, la disminución de los Auxiliares del reconocimiento de deuda que se incluirá en el nuevo reconocimiento que suscribirá el patrono por el beneficio de la exoneración.
3. La Unidad de Reconocimientos de Deuda debe procurar la automatización de las disminuciones por pagos realizados a los reconocimientos de deuda suscritos por el sector patronal, debiendo realizar esta transición de forma progresiva de forma manual a sistematizada.

  
INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
SUBDIRECTOR

  
DIRECCION DE RECALCULACION  
I.G.S.S.

  
DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO  
JEFE DE DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
I.G.S.S.



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

**PROCEDIMIENTO:**

**No. 7 CONTROL DE LOS RECONOCIMIENTOS DE DEUDA Y  
DISMINUCIONES DE LA CUENTA 1139 (Auxiliar 03)**

Pasos:

**09**

Formas:

**00**

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
		<b>INICIO</b>
Analista.....	01	Revisa y determina en los sistemas informáticos los patronos que suscribieron el reconocimiento de deuda.
	02	Elabora el oficio por cada registro patronal en el que se requiera la disminución de Cuenta 1139, en el que se detallan los Auxiliares de la cuenta deudora del patrono y los montos a disminuir, junto con los datos del patrono.
	03	Traslada al Jefe de Unidad el oficio y el detalle de pagos por tipo de documento de los abonos realizados al reconocimiento de deuda para firma.
Jefe de Unidad.....	04	Recibe el oficio, firma y gestiona la firma de visto bueno del oficio y de los documentos por el Jefe del Departamento.
Secretaria de Unidad.....	05	Recibe el oficio y los documentos, numera y traslada al Departamento de Contabilidad.
Analista.....	06	Recibe la cédula de conciliación contable emitida y remitida al Departamento de Contabilidad, elabora la nueva cédula plantea los incrementos y disminuciones de los patronos que tengan reconocimiento de deuda y traslada al Jefe de Unidad para firma.
Jefe de Unidad.....	07	Recibe el oficio y la cédula de conciliación, la firma y gestiona la firma de visto bueno del Jefe del Departamento y traslada a la Secretaria de Unidad.
Secretaria de Unidad.....	08	Recibe el oficio y la cédula de conciliación contable, numera el oficio y traslada a la Subgerencia Financiera para su conocimiento.
	09	Archiva el oficio firmado y los documentos y los traslada a la Unidad de Archivo General de la Dirección de Recaudación, para su resguardo y custodia, cuando corresponda.
		<b>FIN</b>

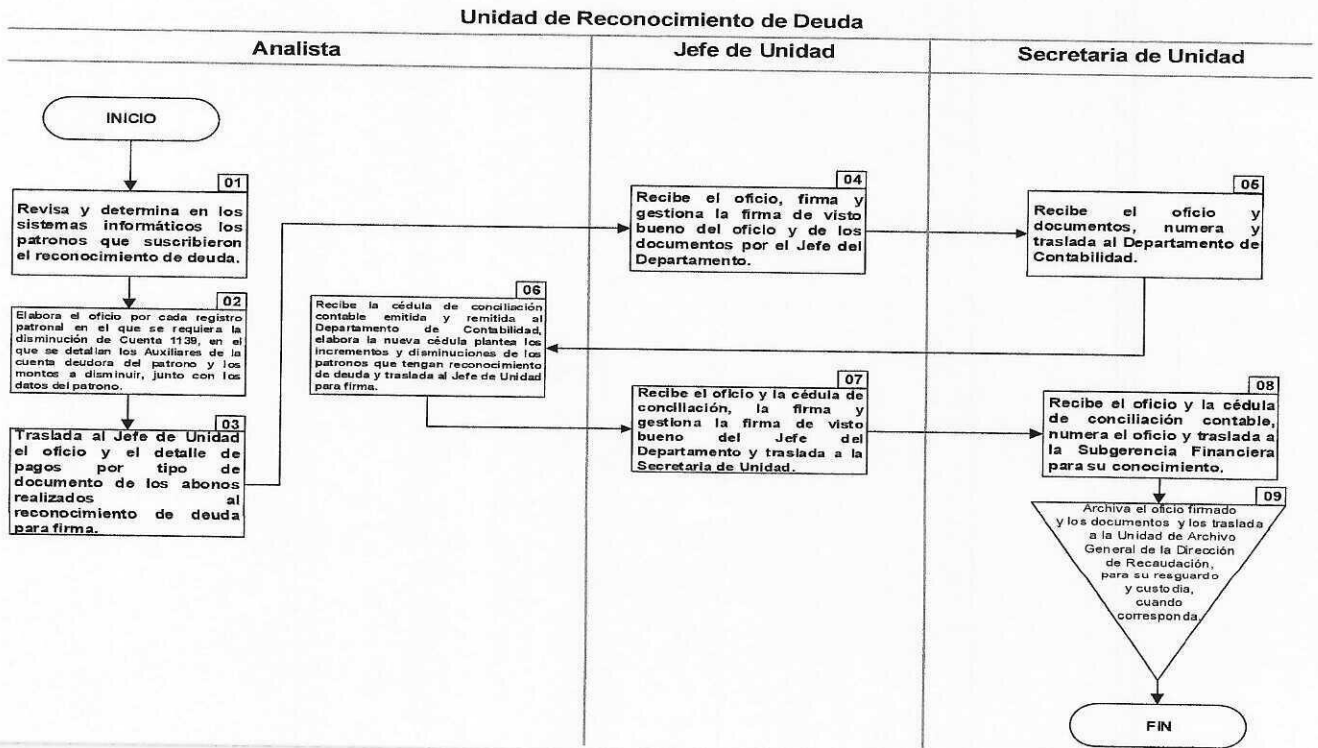




MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

09 Formas: 00

PROCEDIMIENTO: No. 7 CONTROL DE LOS RECONOCIMIENTOS DE DEUDA Y DISMINUCIONES DE LA CUENTA 1139 (Auxiliar 03)



40

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
SUBGERENTE

DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN  
DIRECTOR DE RECAUDACIÓN

DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO  
JEFE DE DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
I.G.S.S.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL  
DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO**

**UNIDAD DE ANÁLISIS Y EMISIÓN DE NOTAS DE CARGO Y ABONOS**

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
SUBGERENTE

DIRECCIÓN DE RECALIFICACIÓN  
DIRECCIÓN DE RECALIFICACIÓN  
IGSS

DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO  
JEFE DE DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
IGSS



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

### PROCEDIMIENTO No. 8

### ANÁLISIS DE ACTAS DE REVISIÓN E INFORMES

#### NORMAS ESPECÍFICAS

1. El Analista al recibir el expediente, debe verificar que contenga el original del acta de revisión, carátula, informe respectivo y cuadro numérico, las firmas y sellos originales del Cajero o Delegado, Inspector Patronal actuante, Jefe del Departamento de Inspección Patronal, cuando corresponda y del Patrono, Contador o Representante Legal.
2. Se debe ingresar y registrar en el sistema informático las actas de revisión analizadas, para consulta de otras unidades del departamento; estas actas se empastarán para enviarlas al Archivo, después de análisis.
3. Las actas de revisión que presenten deficiencias de forma o de fondo o cuando se considere que la información o documentación adjunta no sea suficiente para determinar la existencia de omisos o diferencias salariales, se devolverán a la Dependencia responsable, a efecto de que el Inspector Patronal que corresponda rectifique, ratifique o amplíe dicha acta.
4. Las actas de revisión del Departamento de Guatemala y de los Departamentos que no tengan Dirección Departamental cuya revisión se realizó como consecuencia de una nota de cargo impugnada, se trasladarán a la Dirección de Recaudación para que se continúe con el trámite de la impugnación. En el caso de los Departamentos que tengan Dirección Departamental, el trámite de las impugnaciones se realizará en dicha Dirección Departamental.
5. Las notas de cargo por adeudos patronales se emitirán con fundamento en las actas de revisión, Planilla de Seguridad Social presentadas, pero que no fueron pagadas o se pagaron parcialmente y se atenderán de conformidad con lo establecido en la normativa institucional vigente.
6. Si del análisis del expediente se determina que existen irregularidades en la emisión de la nota de cargo, se debe anular y emitir nuevamente el documento de cobro corregido.
7. Los datos de las notas de cargo, por ninguna circunstancia, se completarán de forma manual ni se efectuarán alteraciones, borrones, enmiendas, tachaduras o mutilaciones.





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

8. Las actas de revisión que sirvieron de base para la emisión de la nota de cargo, se archivarán temporalmente, luego se enviarán a empastar y finalmente se trasladarán a la Unidad de Archivo General de la Dirección de Recaudación para su resguardo y custodia.





**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL  
DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO**

**PROCEDIMIENTO:**

**No. 8 ANÁLISIS DE ACTAS DE REVISIÓN E INFORMES**

**Pasos:**

**13**

**Formas:**

**02**

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
		<b>INICIO</b>
Secretaria de Recepción	01	Recibe las actas de revisión y el expediente, verifica que los anexos y folios se encuentren correctos, firma y sella de recibido el documento de ingreso.
	02	Registra en la base de datos el acta de revisión y los demás documentos contenidos en el expediente, asigna a los Analistas y entrega por conocimiento.
Analista.....	03	Recibe el expediente que contiene el acta de revisión y los documentos adjuntos, revisa y firma el Formulario DP-7, Hoja de conocimiento o forma vigente.
	04	Analiza e investiga en el sistema informático y en otras fuentes el pago de las contribuciones patronales y de trabajadores por parte del patrono reportados en el acta de revisión.
	05	¿La información del acta de revisión es correcta?
	05.1	SÍ. Analiza y establece el resultado en la Formulario DR-1, Cédula de Análisis de Actas de Revisión o forma vigente. (Continúa en el paso 11)
	05.2	NO. Elabora el oficio o la providencia para devolver a donde corresponda (Departamento de Inspección Patronal, Cajas, Delegaciones o Direcciones Departamentales), para que se amplíe o rectifique la información y traslada al Jefe de Unidad para la firma. (Continúa en el paso 06)
Jefe de Unidad.....	06	Recibe el oficio o la providencia, lo revisa, firma y traslada al Jefe de División.
Jefe de División.....	07	Recibe el oficio o la providencia, lo revisa, firma y solicita el visto bueno del Jefe del Departamento.





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

**PROCEDIMIENTO:**

**No. 8 ANÁLISIS DE ACTAS DE REVISIÓN E INFORMES**

**Pasos:**

**13**

**Formas:**

**02**

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Jefe del Departamento...	08	Recibe el oficio o la providencia, lo revisa, firma y devuelve a la Secretaria de Unidad por conducto de la Secretaria de Jefatura.
Secretaria de Unidad.....	09	Recibe el oficio o la providencia, lo numera, registra el descargo en el sistema informático y prepara el expediente para su traslado a donde corresponda.
	10	Archiva la copia del oficio y de la providencia con firma y sello de recibido.
Analista.....	11	Analiza el resultado del acta de revisión.
	12	¿Tiene saldo pendiente por pagar?
		12.1 Sí. Emite y registra la nota de cargo en el sistema informático correspondiente; traslada el expediente al Archivo de la Dirección de Recaudación. (Sale del procedimiento)
		12.2 NO. Traslada por conocimiento a la Secretaria de Unidad indicando que el patrono no tiene deuda. (Continúa en el paso 13)
Secretaria de Unidad.....	13	Recibe el acta de revisión, registra el descargo en el sistema informático y archiva el original para el empastado.
		<b>FIN</b>

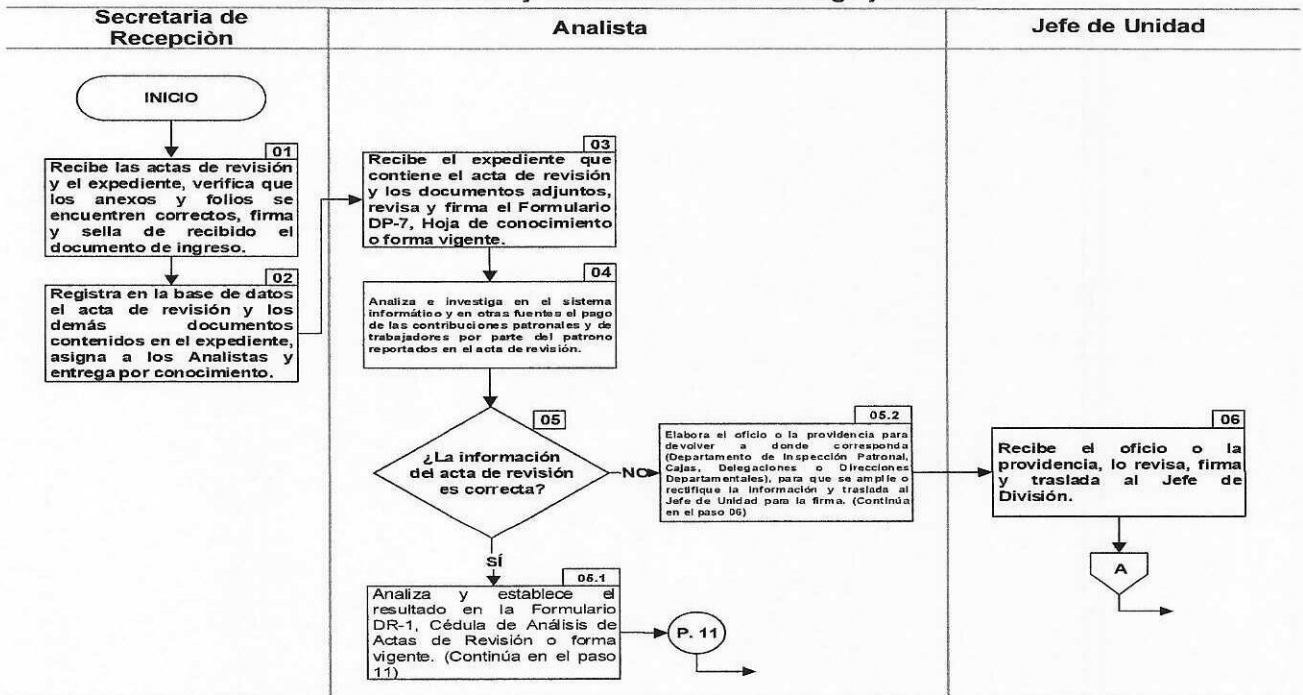




MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL  
DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

PROCEDIMIENTO:  
No. 8 ANÁLISIS DE ACTAS DE REVISIÓN E INFORMES

Unidad de Análisis y Emisión de Notas de Cargo y Abonos



46



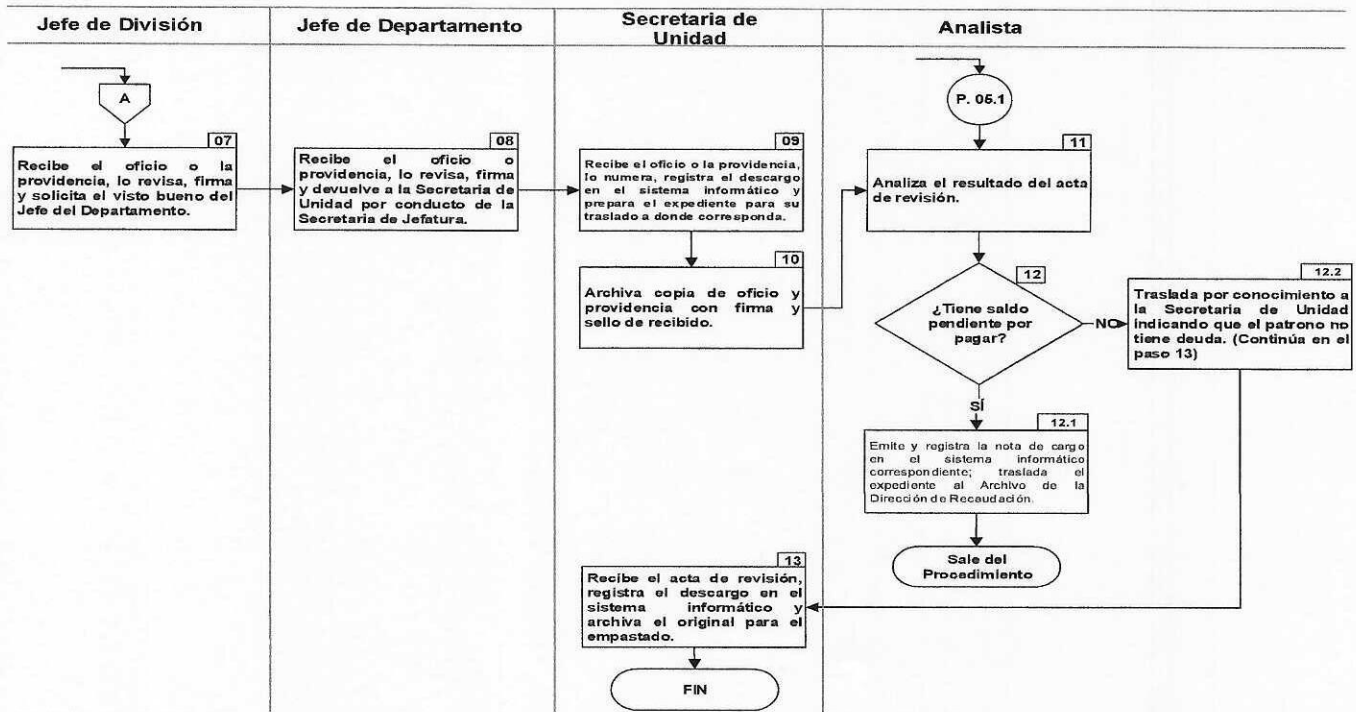


MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL  
DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

Pasos 13 Formas 02

Procedimiento: **No. 8 ANÁLISIS DE ACTAS DE REVISIÓN E INFORMES**

Unidad de Análisis y Emisión de Notas de Cargo y Abonos





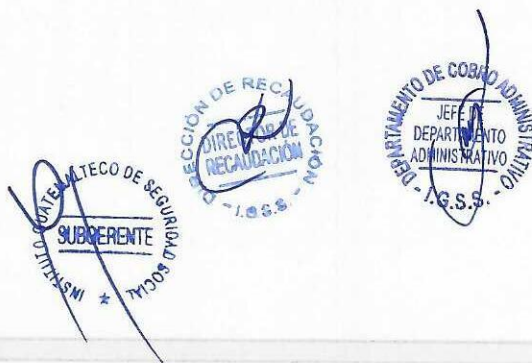
## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

### PROCEDIMIENTO No. 9

### VERIFICACIÓN DE ADEUDOS PARA LA INCIDENCIA PATRONAL

#### NORMAS ESPECÍFICAS

1. Cuando el Inspector Patronal recomiende la cancelación, suspensión o anulación del registro patronal en acta de revisión o informe, determinará la existencia de adeudos en concepto de cuotas patronales o laborales; si el patrono está solvente, se enviará el expediente al Departamento de Registro de Patronos y Trabajadores, para que atienda la recomendación del Inspector.
2. El acta de revisión o informe debe contener la información y documentación necesaria para la cancelación, anulación o suspensión del registro patronal; caso contrario, se devolverá para solicitar su ampliación.
3. En el caso que se determine que el patrono no está solvente, previo a trasladar el expediente al Departamento de Registro de Patronos y Trabajadores para que realice el trámite correspondiente a la incidencia, se efectuarán las acciones de cobro correspondientes o se realizarán los cambios necesarios a los documentos de cobro según corresponda.
4. Se archivará el acta de revisión o informe en original con fecha, nombre y firma del Analista responsable.





# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

PROCEDIMIENTO:  
No. 9 VERIFICACIÓN DE ADEUDOS PARA LA INCIDENCIA PATRONAL

Pasos: 11 Formas: 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Secretaria de Recepción	01	<b>INICIO</b> Recibe las actas de revisión, informes y expedientes, verifica que los anexos y folios se encuentren correctos, firma y sella de recibido el documento correspondiente.
	02	Ingresa y registra en la base de datos cada acta de revisión e informe, de acuerdo con el número, código y año, y asigna a los Analistas entregado por conocimiento.
Analista.....	03	Recibe el expediente que contiene el acta de revisión e informe, revisa y firma.
	04	Analiza, investiga y determina el estado de la cuenta del registro patronal con base a las certificaciones de Gerencia, notas de cargo, reconocimientos de deuda, actas de revisión, Planilla de Seguridad Social u otro medio que permita obtener dicho extremo.
	05	¿Tiene deuda el patrono?  05.1 SÍ. Elabora el oficio dirigido a la Unidad de Recuperación de Cuentas por Cobrar para realizar las gestiones de cobro respectivo y traslada al Jefe de Unidad. (Continúa en el paso 06)  05.2 NO. Elabora el oficio dirigido al Departamento de Registro de Patronos y Trabajadores para que atienda las recomendaciones del Inspector Patronal contenidas en el acta de revisión o informe y traslada al Jefe de Unidad. (Continúa en el paso 06)
Jefe de Unidad.....	06	Recibe el oficio y el expediente, revisa, firma de visto bueno y traslada al Jefe de División.





# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

PROCEDIMIENTO:

No. 9 VERIFICACIÓN DE ADEUDOS PARA LA INCIDENCIA PATRONAL

Pasos:

11

Formas:

00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Jefe de División.....	07	Recibe el oficio y el expediente, revisa, firma y traslada a la Secretaria de Jefatura para la firma.
Secretaria de Jefatura....	08	Recibe el oficio y el expediente traslada al Jefe de Departamento para firma.
Jefe de Departamento....	09	Recibe el oficio o el expediente revisa, firma y traslada a la Secretaria de Unidad.
Secretaria de Unidad.....	10	Recibe, numera y prepara el expediente y traslada a la Unidad de Recuperación de Cuentas por Cobrar para realizar las gestiones de cobro o al Departamento de Registro de Patronos y Trabajadores para la cancelación o suspensión del registro patronal.
	11	Archiva las copias del oficio debidamente firmadas de recibido.

**FIN**

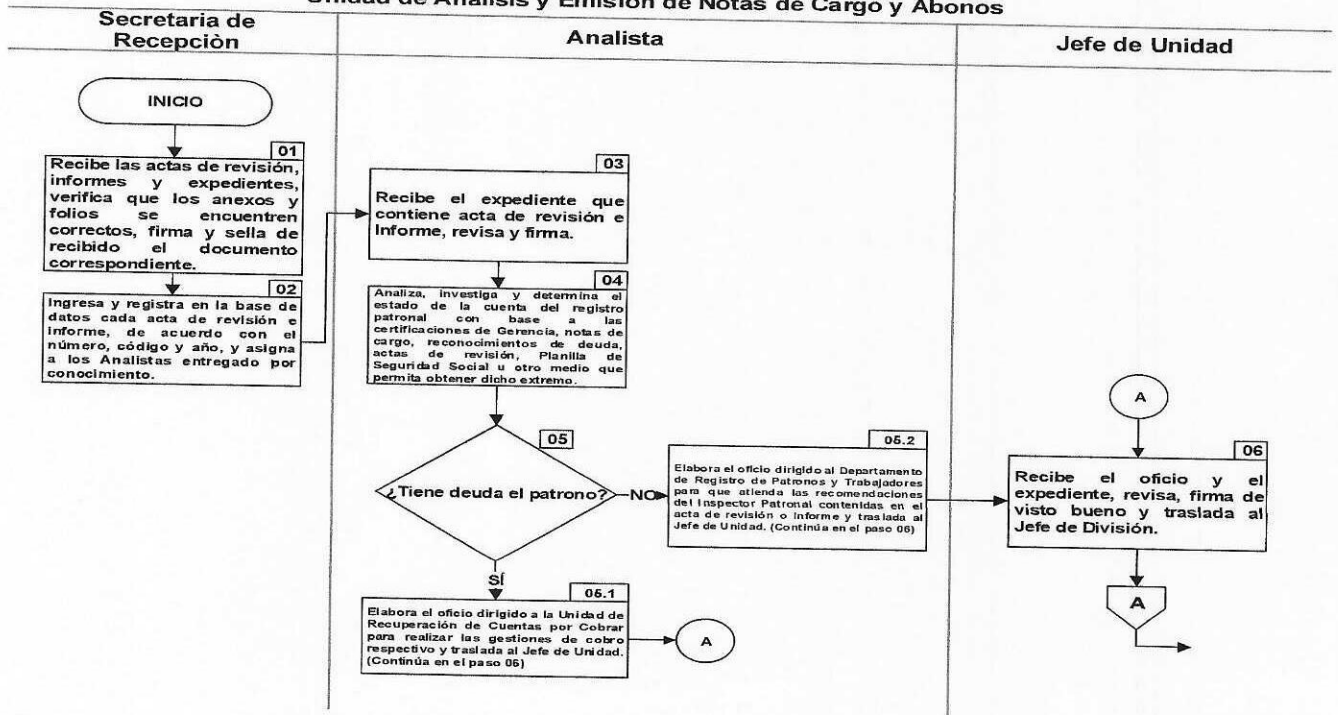


MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

PROCEDIMIENTO:

No. 9 VERIFICACIÓN DE ADEUDOS PARA LA INCIDENCIA PATRONAL

Unidad de Análisis y Emisión de Notas de Cargo y Abonos



INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
SUBGERENTE

SECCIÓN DE REGISTRO DE PATRONOS Y TRABAJADORES  
DIRECCIÓN DE REGISTRO DE PATRONOS Y TRABAJADORES  
IGSS

DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO  
JEFE DE DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
IGSS

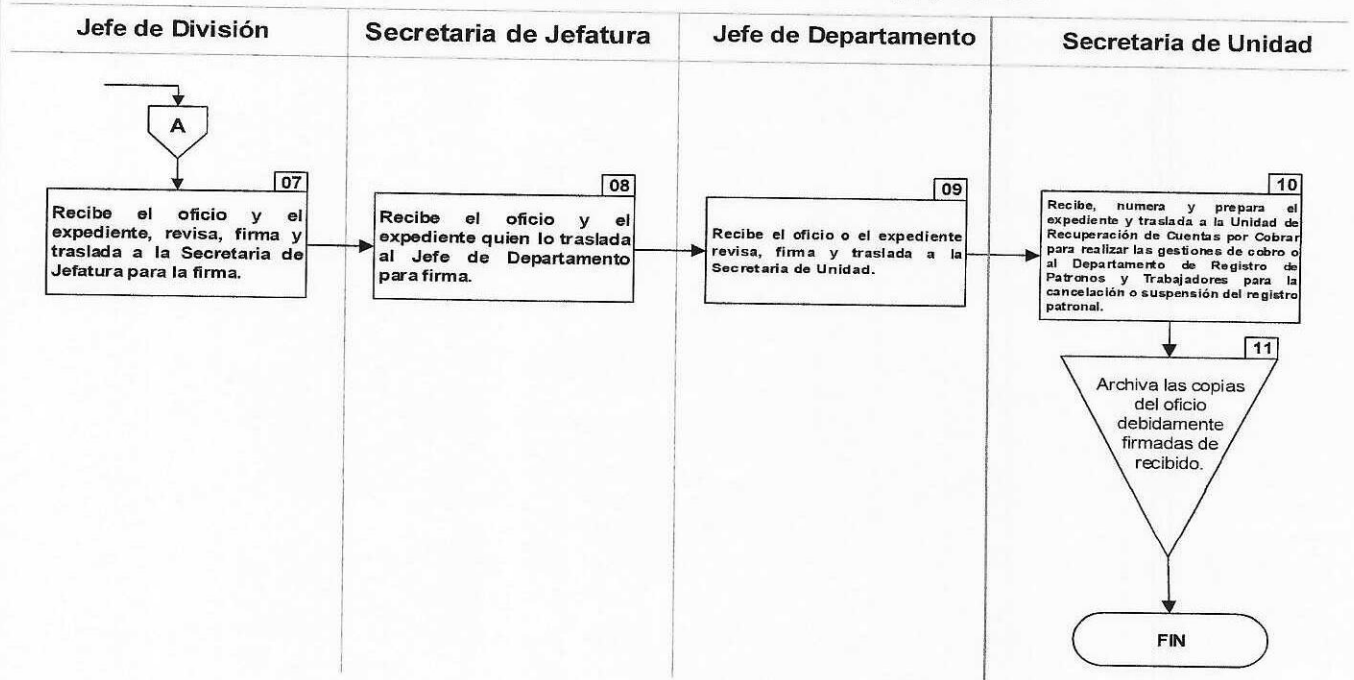


MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL  
DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

11 Formas: 00

PROCEDIMIENTO:  
No. 9 VERIFICACIÓN DE ADEUDOS PARA LA INCIDENCIA PATRONAL

Unidad de Análisis y Emisión de Notas de Cargo y Abonos



52





**PROCEDIMIENTO No. 10**

**ABONOS O REINTEGRO A LA CUENTA CORRIENTE DEL REGISTRO  
PATRONAL**

**NORMAS ESPECÍFICAS**

1. En las solicitudes de abonos o reintegro realizadas por el patrono, este debe cumplir como mínimo con los requisitos siguientes:
  - A. Persona Individual, los siguientes documentos:**
    1. Solicitud dirigida al Departamento de Cobro Administrativo, firmada, sellada y membretada por el patrono.
    2. Fotocopia de Documento Personal de Identificación (DPI) o pasaporte del patrono vigente (ampliada al 50%).
    3. Fotocopia de la constancia del Registro Tributario Unificado (RTU) actualizado, del patrono.
    4. Patente de Comercio de Empresa.
    5. Fotocopia del estado de Cuenta Bancaria, de conformidad con las especificaciones de los requisitos para nota de abono vigente.
    6. Formulario para Registro de Cuenta Monetaria (inventario de cuenta) o formato vigente del Departamento de Tesorería del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, en original.
    7. Recibos y planillas pagadas, para determinar lo indebidamente pagado, así como los recibos y planillas rectificadas.
  - B. Persona Jurídica, los siguientes documentos:**
    1. Solicitud dirigida al Departamento de Cobro Administrativo, firmada, sellada y membretada por el representante legal o patrono.
    2. Fotocopia de Documento Personal de Identificación (DPI) o pasaporte vigente del representante legal (ampliada al 50%).
    3. Fotocopia del nombramiento que acredite la representación legal, inscrito en los registros correspondientes.
    4. Fotocopia o constancia del Registro Tributario Unificado (RTU) actualizado del representante legal, así como de la persona jurídica a la que represente, actualizado.
    5. Patente de Comercio de Empresa y Patente de Comercio de Sociedad.
    6. Fotocopia del Estado de Cuenta Bancaria, de conformidad con las especificaciones de los requisitos para nota de abono vigente.
    7. Original del Formulario para Registro de Cuenta Monetaria (Inventario de Cuenta) o forma vigente del Departamento de Tesorería.





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

8. Recibos y planillas pagadas, para determinar lo indebidamente pagado, así como, los recibos y planillas rectificadas.
2. El Analista encargado de las Notas Abonos de la Unidad de Análisis y Emisión de Notas de Cargo y Abonos, realiza un preanálisis donde se verifica si el patrono cumple con los requisitos indicados anteriormente y gestionará las diligencias necesarias para determinar si efectivamente existen pagos de más.
3. En el caso que se considere necesario, el Analista encargado de las Notas Abonos elabora un oficio o providencia y traslada el expediente al Departamento de Inspección Patronal, Delegación o Caja Departamental correspondiente, solicitando un acta de revisión o informe.
4. El Analista encargado de Notas de Abono recibe el expediente del Analista encargado del Análisis de Actas de Revisión e Informes de la Unidad de Análisis y Emisión de Notas de Cargo y Abonos, con base en lo recomendado en el acta de revisión o informe, realiza el análisis y determinará si procede o no la devolución de las cuotas pagadas de más. De no llevar los requisitos se procede conforme a la norma específica número 10 de esta normativa.
5. Una vez completados los requisitos, el Analista encargado de Notas de Abono genera la nota de abono en el Sistema Auxiliar AS-400 o sistema informático vigente y elabora el oficio dirigido al Departamento de Contabilidad, solicitando la elaboración del Comprobante Único de Registro (CUR) de pago, el cual deberá contar con las firmas y sellos del Director de Recaudación y del Jefe del Departamento de Cobro Administrativo, así como, con el visto bueno del Subgerente Financiero.
6. El Analista encargado de Notas de Abono genera las notas de abono que sean necesarias en el Sistema Auxiliar AS-400 o sistema informático vigente; estas serán firmadas y selladas por el Jefe de la Unidad de Análisis y Emisión de Notas de Cargo y Abonos y el Jefe del Departamento de Cobro Administrativo.
7. El Analista encargado de Notas de Abono, debe conformar dos expedientes (original y copia) con la siguiente documentación:
  - a. Oficio dirigido al Departamento de Contabilidad solicitando la elaboración del Comprobante Único de Registro (CUR), para la firma y el sello de visto bueno del Subgerente Financiero.
  - b. Copia de acta de revisión del Departamento de Inspección Patronal, Delegación o Caja Departamental, en los casos en que proceda (la original se queda en la Unidad de Análisis y Emisión de Notas de Cargo y Abonos).
  - c. Nota de Abono, sin notificar al patrono, para su revisión y aprobación.
  - d. Documentos señalados en las literales A o B de la norma específica número 1.





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

- El Analista encargado de Notas de Abono debe trasladar el expediente original y copia a la Sugerencia Financiera, para el visto bueno del Subgerente.
- Si el oficio firmado con el visto bueno es favorable por parte del Subgerente Financiero, el Analista elabora un oficio para notificar al patrono o representante legal y genera las notas de abono que sean necesarias, en el Sistema Auxiliar AS-400 o sistema informático vigente.
- El Analista encargado de Notas de Abono, según el caso, debe trasladar el oficio de notificación el cual incluye la Nota de Abono, para las firmas y sellos respectivos; si se trata de un caso del área departamental, los traslada a la Delegación o Caja Departamental que corresponda; o, si se trata de un caso del área metropolitana, los traslada a la Unidad de Notificaciones de la Dirección de Recaudación para realizar la notificación al patrono o representante legal.
8. El Analista encargado de Notas de Abono debe esperar que regrese el oficio de notificación firmado y sellado por el patrono o representante legal (realiza las gestiones correspondientes para agilizar las diligencias) e incorpora al expediente original.
  9. El Analista encargado de Notas de Abono debe trasladar el expediente original y copia al Departamento de Contabilidad para el registro y elaboración del CUR; al regresar el oficio del Departamento de Contabilidad firmado y sellado de recibido. Traslada dos copias del expediente al Departamento de Tesorería, para la apertura de la cuenta y el acreditamiento correspondiente.
  10. Cuando el patrono no cumpla con los requisitos para el trámite solicitado, el Analista encargado de Notas de Abono debe emitir un aviso al patrono, por oficio, vía correo electrónico u otro medio digital, para que subsane los requisitos previos, fijando un plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de haber recibido dicho aviso; en caso de no cumplir, se archivará el expediente.
  11. Si la devolución se trata de contribuciones de un trabajador a quien no se le ha notificado su Resolución que lo acredite como pensionado del Instituto, el plazo para la presentación de su requerimiento será a partir del día siguiente a la notificación de la Resolución respectiva, el patrono o representante legal es quien debe presentar la documentación al Departamento de Cobro Administrativo





**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL  
DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO**

PROCEDIMIENTO: **No. 10 ABONOS O REINTEGRO A LA CUENTA CORRIENTE DEL REGISTRO PATRONAL** Pasos: **13** Formas: **00**

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Secretaria de Recepción	01	<p><b>INICIO</b></p> <p>Recibe, registra la solicitud y asigna en el sistema informático vigente al Analista correspondiente, quien firma y sella de recibido el conocimiento respectivo.</p>
Analista.....	02	<p>Revisa y analiza (preanálisis) la solicitud del patrono o representante legal y los documentos adjuntos, de acuerdo con las literales A o B que corresponda de la norma específica número 1.</p> <p>03 ¿Cumple con los requisitos para el trámite?</p> <p>03.1 Sí. Continúa en el paso 05.</p> <p>03.2 NO. Emite un aviso al solicitante conforme a la norma específica 10. (Continúa en el paso 04)</p> <p>04 ¿El Patrono subsanó los requisitos?</p> <p>04.1 Sí. Regresa al paso 02.</p> <p>04.2 NO. Archiva el expediente. (Sale del procedimiento)</p> <p>05 ¿Necesita revisión contable?</p> <p>05.1 Sí. Solicita al Departamento de Inspección Patronal, Delegación o Caja Departamental que corresponda, la elaboración de un acta de revisión o informe para determinar si procede el trámite requerido. (Continúa en el paso 06)</p> <p>05.2 NO. Continúa en el paso 07.</p>





# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

PROCEDIMIENTO: No. 10 ABONOS O REINTEGRO A LA CUENTA CORRIENTE DEL REGISTRO PATRONAL Pasos: 13 Formas: 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Analista.....	06	Recibe el expediente del Analista encargado del Análisis de Actas de Revisión e Informes.
	07	¿Procede abonar a la cuenta corriente del registro patronal?  07.1 Sí. Analiza el expediente. (Continúa en el paso 08)  07.2 NO. Elabora un oficio con las firmas respectivas, indicando los motivos por los cuales no procede el abono a la cuenta corriente y notifica al patrono. (Sale del procedimiento)
	08	Genera la nota de abono en el Sistema Auxiliar AS-400 o sistema informático vigente e imprime y elabora oficio dirigido al Departamento de Contabilidad para solicitar la elaboración del Comprobante Único de Registro (CUR) de pago; traslada a la Subgerencia Financiera el expediente (original y copia) conforme a la norma específica número 7 para su visto bueno.
	09	Recibe el expediente de la Subgerencia Financiera.
	10	¿La Subgerencia Financiera avaló con visto bueno?  10.1 Sí. Genera la Nota de Abono en el Sistema Auxiliar AS-400 o sistema informático vigente; imprime la Nota de Abono, tramita las firmas y sellos respectivos; elabora el oficio para notificar al patrono o representante legal, traslada conforme a la norma específica 7, para que se realice la notificación al Patrono o representante legal. (Continúa en el paso 11)  10.2 NO. Subsana lo solicitado en el expediente. (Regresa al paso 08)





# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

PROCEDIMIENTO: No. 10 ABONOS O REINTEGRO A LA CUENTA CORRIENTE DEL REGISTRO PATRONAL Pasos: 13 Formas: 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Analista.....	11	Regresa el oficio de notificación del patrono o representante legal firmado y sellado de recibido, se adjunta al expediente (original y copia), para el Departamento de Contabilidad, se traslada a la Secretaria.
	12	Recibe el oficio firmado y sellado por el Departamento de Contabilidad y lo adjunta al expediente original. Seguidamente, conforma dos (2) copias del expediente, destinadas al Departamento de Tesorería, se traslada a la Secretaria de Unidad.
Secretaria de Unidad.....	13	Recibe los expedientes y elabora los oficios de traslado y gestiona las firmas del Jefe inmediato y del Jefe del Departamento de Cobro Administrativo.

**FIN**

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
SUBGERENTE

DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN  
1991 - 1992

DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO  
JEFE DE DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
I.G.S.S.



# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

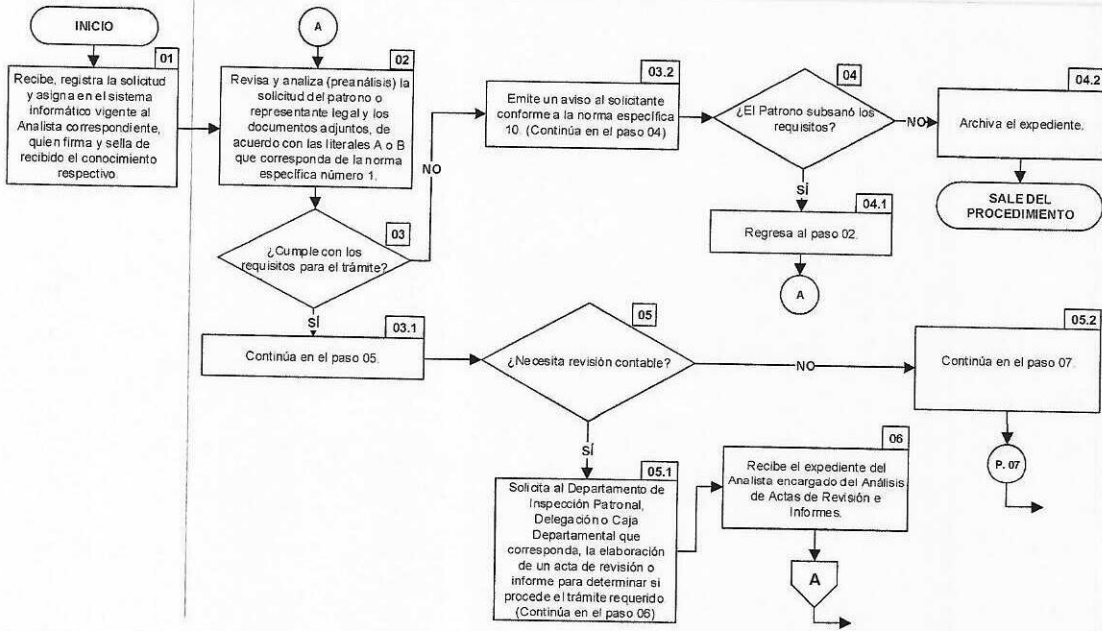
PROCEDIMIENTO:

## No. 10 ABONOS O REINTEGRO A LA CUENTA CORRIENTE DEL REGISTRO PATRONAL

### Unidad de Análisis y Emisión de Notas de Cargo y Abonos

Secretaría de Recepción

Analista



59



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL  
DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

13 Formas: 00

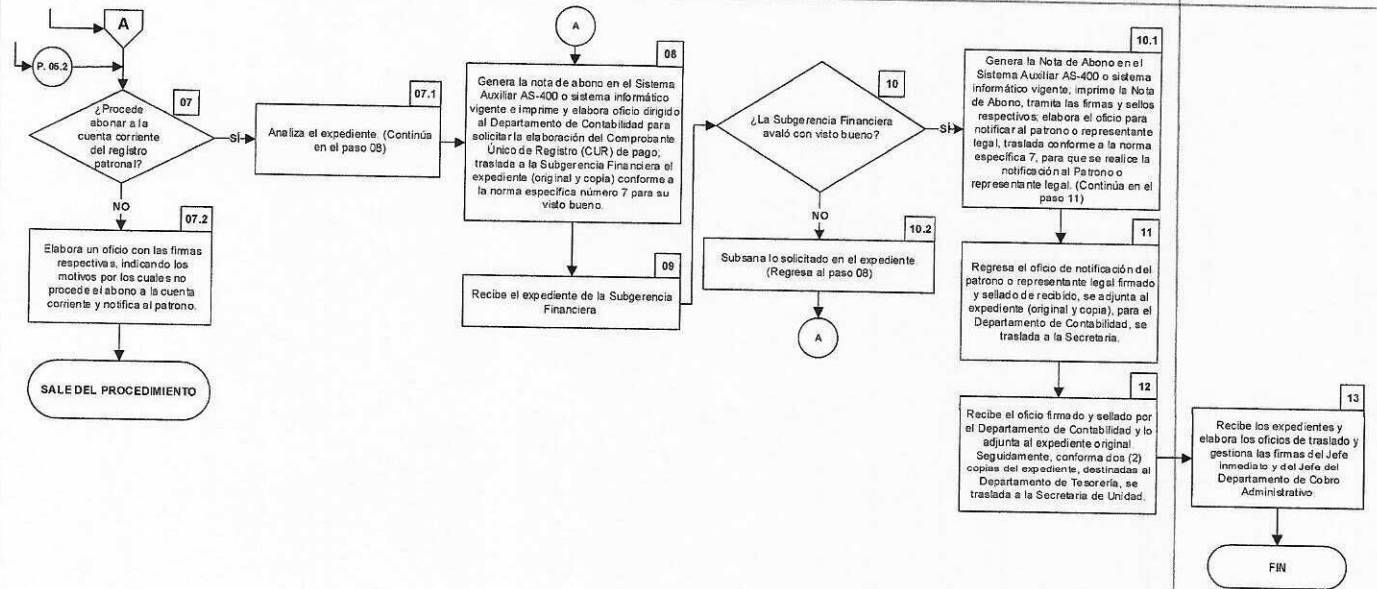
PROCEDIMIENTO No. 01:

No. 10 ABONOS O REINTEGRO A LA CUENTA CORRIENTE DEL REGISTRO PATRONAL

Unidad de Análisis y Emisión de Notas de Cargo y Abonos

Analista

Secretaría de  
Unidad



INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
SUBGERENTE

DIRECCIÓN DE REGALACIÓN

DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO  
JEFE DE DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
IG.S.S.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL  
DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO**

**UNIDAD DE RECUPERACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR**





PROCEDIMIENTO No. 11

SOLICITUD Y ENTREGA DE ESTADOS DE CUENTA

NORMAS ESPECÍFICAS

1. El Departamento de Cobro Administrativo debe atender todas las solicitudes para la emisión de estados de cuenta a nivel metropolitano y departamental.
2. El patrono debe solicitar el estado de cuenta a través de la plataforma de servicios electrónicos del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, proporcionando la información requerida.

Si se presenta de forma física la solicitud de estado de cuenta debe cumplir con los requisitos siguientes:

- a. Hoja membretada de la empresa, si la tuviese, dirigida al Jefe del Departamento de Cobro Administrativo.
  - b. Información general del patrono y la solicitud expresa del patrono.
  - c. Firma del propietario o Representante Legal
  - d. Número patronal, nombre del patrono y empresa
3. En ambos casos la solicitud de estado de cuenta se debe adjuntar la documentación siguiente:

**Persona Individual:**

- a. Fotocopia del Documento Personal de Identificación -DPI- del propietario.
- b. Fotocopia de la Patente de Comercio de Empresa

**Persona Jurídica**

- a. Fotocopia del Documento Personal de Identificación -DPI- del Representante Legal
  - b. Fotocopia del nombramiento del Representante Legal
  - c. Fotocopias de las Patentes de Sociedad y de Empresa.
4. El Analista debe revisar en la tarjeta de historial patronal: Cuenta Corriente Patronal Formulario DP-46 y Auxiliar de Recaudación Formulario DP-48 o formas vigentes y sistemas informáticos respectivos las cuotas patronales y laborales pagadas y no pagadas, de la cuenta corriente del registro patronal.





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

5. El Departamento de Cobro Administrativo debe tramitar y extender el estado de cuenta, en un plazo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de recibida la solicitud.
6. En la entrega del estado de cuenta el patrono debe presentar su Documento de Identificación Personal -DPI- o el de la persona autorizada por el patrono por escrito; si no es posible entregarla personalmente, se envía a la dirección registrada para su notificación, por medio de la Unidad de Notificadores de la Dirección de Recaudación (área metropolitana) y Sección de Correspondencia y Archivo del Departamento de Servicios de Apoyo (área departamental) o a través de la plataforma de servicios electrónicos del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social o por cualquier otro medio que disponga el Instituto.
7. El Analista debe revisar y analizar los pagos del patrono a partir de la fecha de declaratoria formal de su inscripción en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, hasta la fecha de emisión del estado de cuenta.
8. En caso de que el patrono tenga omisos y no se haya emitido nota de cargo, se debe solicitar la colaboración del Departamento de Inspección Patronal, delegaciones o cajas departamentales para efectuar revisiones contables, sin perjuicio de requerir de pago de las cuotas pendientes.
9. Se debe clasificar, analizar y determinar la cuenta corriente del registro patronal considerando para el efecto, los omisos, notas de cargo, reconocimientos de deuda y certificaciones de Gerencia reportados en el sistema informático correspondiente; en caso de existir un acta de revisión pendiente de análisis, se deja la observación en el estado de cuenta que se le entrega al patrono.
10. Los estados de cuenta pueden ser sin saldo o con saldo; en este último caso se deben describir los omisos que presente y la deuda documentada existente; en ambos casos se debe incluir el fundamento legal que ampara la emisión del estado de cuenta.
11. El Analista al realizar el análisis del estado de la cuenta patronal si encuentra incongruencias en las Planilla de Seguridad Social pagadas y presentadas por el patrono, debe solicitar las correcciones o transferencias que correspondan, por medio de Formulario DR-0061, Corrección de datos o forma vigente a la Unidad correspondiente.
12. Cuando el Analista verifica en la información de ingresos diversos que una Certificación de Gerencia se encuentra pagada y aparece como activa en la Opción 16 del Sistema AS-400 o sistema informativo vigente, debe solicitar al Departamento de Cobro Judicial la actualización de los avisos para determinar la situación de las Certificaciones de Gerencia.





**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL  
DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO**

**PROCEDIMIENTO:**

**No. 11 SOLICITUD DE ESTADOS DE CUENTA**

**Pasos:**

**12**

**Formas:**

**02**

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
<b>INICIO</b>		
Secretaria de Recepción..	01	Recibe la solicitud del patrono de forma física o electrónica y los documentos que presenta, firma de recibido la hoja de conocimiento y traslada el expediente al Jefe de Unidad.
Jefe de Unidad.....	02	Recibe y margina las solicitudes a los Analistas.
Analista.....	03	Recibe el expediente, revisa datos del patrono, analiza su cuenta corriente en las Tarjetas de historial patronal formularios: Cuenta Corriente Patronal Formulario DP-46 y Auxiliar de Recaudación Formulario DP-48 o formas vigentes y lo reportado en el sistema informático u otros medios disponibles para el efecto.
	04	<p>¿El patrono se encuentra solvente?</p> <p>04.1 Sí. Elabora estado de cuenta sin saldo y se envía en forma electrónica (sale del procedimiento) o se Imprime, firma y traslada al Jefe de Unidad para revisión y firma. (Continúa en el paso 05)</p> <p>04.2. NO. Se elabora estado de cuenta con saldo y se envía en forma electrónica (sale del procedimiento) o se Imprime, indica los períodos en omiso o deuda documentada incumplida, detalla montos y períodos. (Continúa en el paso 05)</p>
Jefe de Unidad.....	05	Revisa el estado de cuenta con el expediente y corrige si es necesario, firma y traslada al Jefe de División.
Jefe de División.....	06	Revisa el estado de cuenta con el expediente y corrige si es necesario, firma y traslada a la Secretaria de Jefatura para la firma.





# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

PROCEDIMIENTO:

No. 11 SOLICITUD DE ESTADOS DE CUENTA

Pasos:

12

Formas:

02

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Secretaria de Jefatura.....	07	Recibe el expediente y traslada al Jefe del Departamento para la firma.
Jefe de Departamento.....	08	Recibe, revisa, firma el estado de cuenta y lo devuelve a la Secretaria de Jefatura.
Secretaria de Jefatura.....	09	Recibe el estado de cuenta, estampa los sellos que correspondan y lo devuelve al Analista.
Analista.....	10	Recibe el estado de cuenta y lo traslada a la Secretaria de Unidad.
Secretaria de Unidad.....	11	Recibe el estado de cuenta con el expediente, numera y registra la emisión en el sistema informático y archiva la copia en orden correlativo en el Archivo General de la Dirección de Recaudación.
	12	Entrega el estado de cuenta al patrono, quien debe firmar de recibido.

**FIN**

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
SUBGERENTE

DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN  
DIRECTOR DE RECAUDACIÓN  
IGSS

DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO  
JEFE DE DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
IGSS



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

PROCEDIMIENTO:

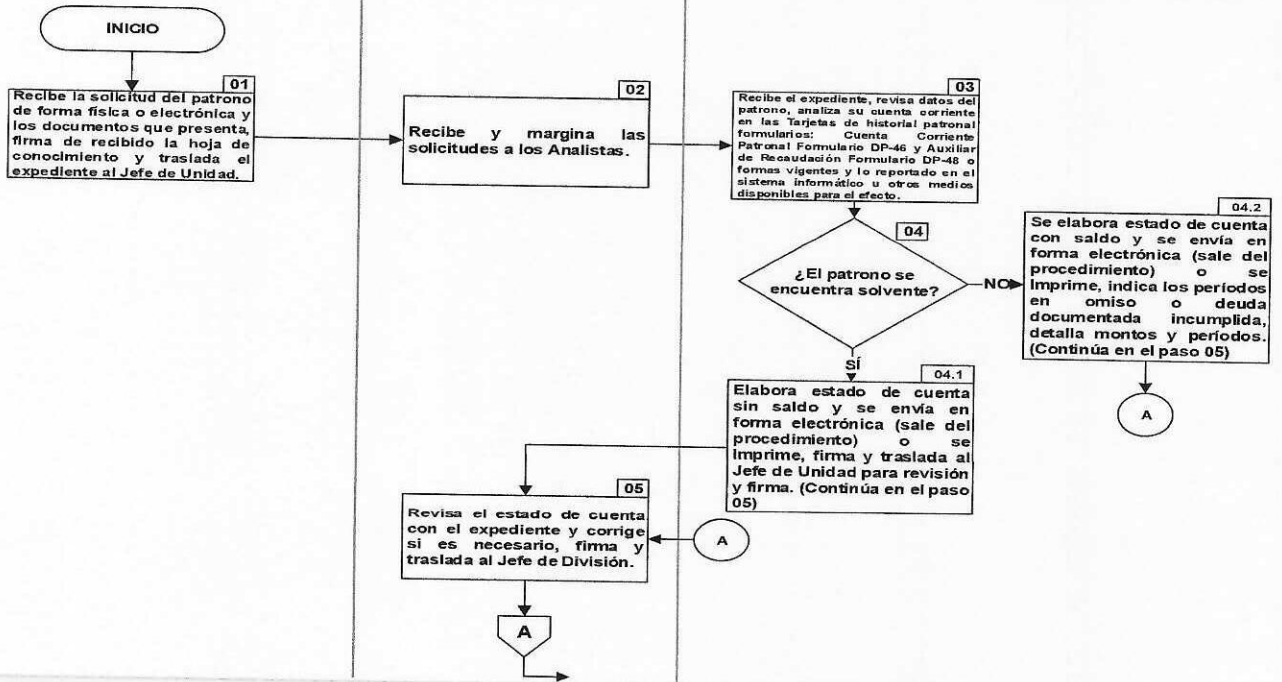
No. 11 SOLICITUD DE ESTADOS DE CUENTA

Unidad de Recuperación de Cuentas por Cobrar

Secretaría de Recepción

Jefe de Unidad

Analista



66





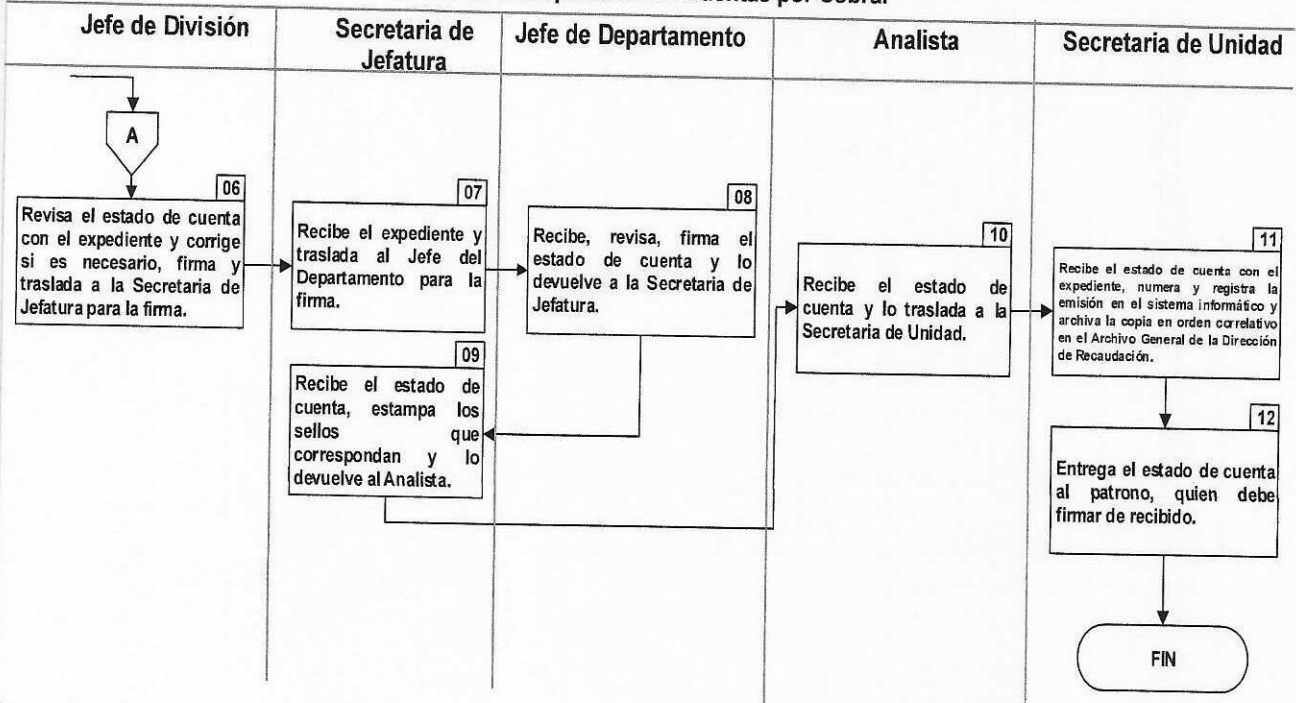
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL  
DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

12 Formas: 02

PROCEDIMIENTO:

No. 11 SOLICITUD DE ESTADOS DE CUENTA

Unidad de Recuperación de Cuentas por Cobrar





PROCEDIMIENTO No. 12

GESTIÓN DE COBRO DE REGISTROS PATRONALES CON OMISOS Y  
NOTAS DE CARGO DEL ÁREA METROPOLITANA

NORMAS ESPECÍFICAS

1. El Analista debe solicitar a la Subgerencia de Tecnología, los listados de los patronos que han incumplido con la obligación de realizar el pago de las cuotas patronales y laborales, dentro de los primeros cinco (5) días calendario del mes, siguiente al vencimiento del pago.
2. Con base en listado de omisos, se debe revisar la información existente en los sistemas informáticos del Instituto, para conocer las causas de los omisos y determinar la procedencia de realizar el requerimiento de pago a los patronos morosos.
3. El Analista debe evaluar periódicamente a través de las herramientas informáticas y datos estadísticos, el comportamiento del registro patronal, tomando en cuenta el estado de los patronos vigentes, suspendidos, cancelados o anulados y debe elaborar el informe mensual de variaciones y el seguimiento correspondiente a la cartera morosa.
4. El Analista debe proponer al patrono opciones de pago según la reglamentación vigente para que pueda optar por pagar al contado, adquirir un compromiso de pago o suscribir un reconocimiento de deuda, de acuerdo a su conveniencia.
5. Cuando al patrono se le notifique una nota de cargo, éste podrá pagar al contado las cuotas patronales y laborales que adeuda, suscribir un reconocimiento de deuda o adquirir un compromiso de pago.
6. El Analista no debe otorgarle el recibo de pago al patrono sin que antes genere, transmita y valide la Planilla de Seguridad Social, cuando el patrono manifieste su interés de pagar los montos dinerarios contenidos en la nota de cargo; de encontrarse diferencia entre esta y lo estimado por el Inspector, se debe enviar al Departamento de Inspección Patronal para que ratifique o rectifique la estimación realizada.
7. El Analista debe requerir el pago del monto dinerario contenido en las notas de cargo cuando ya hayan sido notificadas al patrono, por medio de correo electrónico, vía telefónica, por escrito o por cualquier medio que se disponga para el efecto.





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

8. Cuando no se localice al patrono para requerirle el pago de los omisos, se debe solicitar la colaboración del Departamento de Inspección Patronal, Delegaciones o Cajas Departamentales para realizar revisión contable, con el fin de establecer fehacientemente el estado del patrono respecto a los adeudos al Instituto o diferencias en las Planillas de Seguridad Social presentadas y pagadas.
9. El Analista debe enviar al Departamento de Cobro Judicial, dentro del plazo establecido en la normativa institucional vigente, las Notas de Cargo correspondientes al área metropolitana, Cajas o Delegaciones Departamentales que no tengan Dirección Departamental y que no sea posible cobrar por la vía administrativa, para que continúe el trámite que corresponda.





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

**PROCEDIMIENTO:**

No. 12 GESTIÓN DE COBRO DE REGISTROS PATRONALES CON  
OMISOS Y NOTAS DE CARGO DEL ÁREA METROPOLITANA

**Pasos:**

**17**

**Formas:**

**00**

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
		<b>INICIO</b>
Analista.....	01	Recibe vía electrónica el listado de patronos con omisos, analiza y determina la cantidad de períodos pendientes de pago.
	02	Realiza el requerimiento de pago al patrono; si lo omite, se le envía la citación vía correo electrónico o en forma física a través de un oficio.
	03	¿El patrono atiende los requerimientos de pago?  03.1 Sí. Informa los períodos en mora, que debe generar, transmitir y validar las Planillas de Seguridad Social en el Módulo Informático, expone las formas de pago que permite la normativa del Instituto. (Continúa en el paso 05)  03.2 NO. Solicita al Inspector Patronal actuante realizar una revisión contable y recomendar lo que proceda; elabora el oficio de solicitud y lo traslada para la firma al Jefe de Unidad y Jefe de Departamento. (Continúa en el paso 04)
Jefe de Unidad.....	04	Recibe, revisa, firma, sella el oficio, gestiona la firma de la Jefatura del Departamento y lo traslada a la Secretaria de Recepción para su evacuación.
Secretaria de Recepción...	05	Recibe la nota de cargo notificada del área metropolitana y la traslada al Jefe de Unidad para la asignación correspondiente.
	06	Recibe el oficio, firma, sella y envía al Inspector actuante para que recomiende lo que proceda.
Jefe de Unidad.....	07	Recibe la recomendación del Inspector y asigna el caso al Analista que corresponda.





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

**PROCEDIMIENTO:**

No. 12 GESTIÓN DE COBRO DE REGISTROS PATRONALES CON  
OMISOS Y NOTAS DE CARGO DEL ÁREA METROPOLITANA

Pasos:

17

Formas:

00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD	
Analista.....	08	Recibe la nota de cargo, consulta en el sistema informático el estado de la misma; si está vigente, realiza las gestiones de cobro al patrono.	
	09	¿Se localiza al patrono?  09.1 Sí. Informa sobre las opciones para pagar el monto de la nota de cargo. (Continúa en el paso 10)  09.2 NO. Envía la solicitud y el expediente de omisos al Departamento de Inspección Patronal para realizar revisión contable. (Sale del procedimiento)	
	10	¿El patrono desea pagar?  10.1 Sí. Informa al patrono que debe generar, transmitir y validar las Planillas de Seguridad Social de los períodos adeudados. (Continúa en el paso 11)  10.2 NO. Envía la nota de cargo con sus diligencias al Departamento de Cobro Judicial para su trámite correspondiente. (Sale del procedimiento)	
	11	Extiende el recibo con la fecha de pago debido a que el patrono presenta la constancia correspondiente, elabora el oficio y lo traslada al Jefe de Sección o Jefe de Unidad para revisión y firma.	
	12	Recibe el expediente, revisa, firma, sella y lo traslada al Jefe de División para la firma respectiva.	
	13	Recibe el expediente, firma si fuere el caso y lo traslada a la Secretaria de Jefatura para firma y sello.	
	Jefe de Sección/ Jefe de Unidad.....		
	Jefe de División.....		





# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

PROCEDIMIENTO:

No. 12 GESTIÓN DE COBRO DE REGISTROS PATRONALES CON OMISOS Y NOTAS DE CARGO DEL ÁREA METROPOLITANA

Pasos:

17

Formas:

00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Secretaria de Jefatura.....	14	Recibe el expediente y lo traslada al Jefe del Departamento para el visto bueno.
Jefe de Departamento.....	15	Recibe el expediente, revisa, firma y devuelve a la Secretaria de Jefatura.
Secretaria de Jefatura.....	16	Recibe el expediente, estampa el sello de Jefatura y lo traslada a la Secretaria de Unidad.
Secretaria de Unidad.....	17	Recibe el expediente, registra el descargo en el sistema informático, sella, traslada a donde corresponde y archiva la copia del oficio.

**FIN**



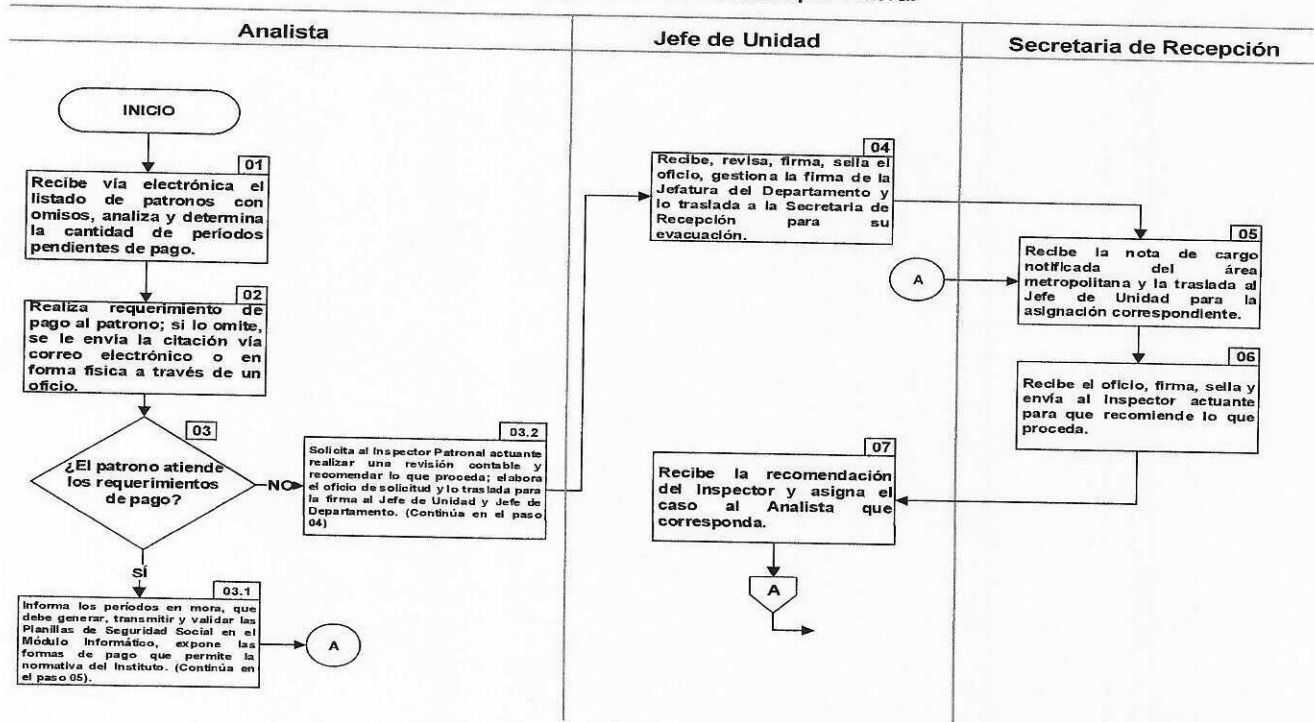


# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

17 Formas: 00

## PROCEDIMIENTO: No. 12 GESTIÓN DE COBRO DE REGISTROS PATRONALES CON OMISOS Y NOTAS DE CARGO DEL ÁREA METROPOLITANA

### Unidad de Recuperación de Cuentas por Cobrar



73

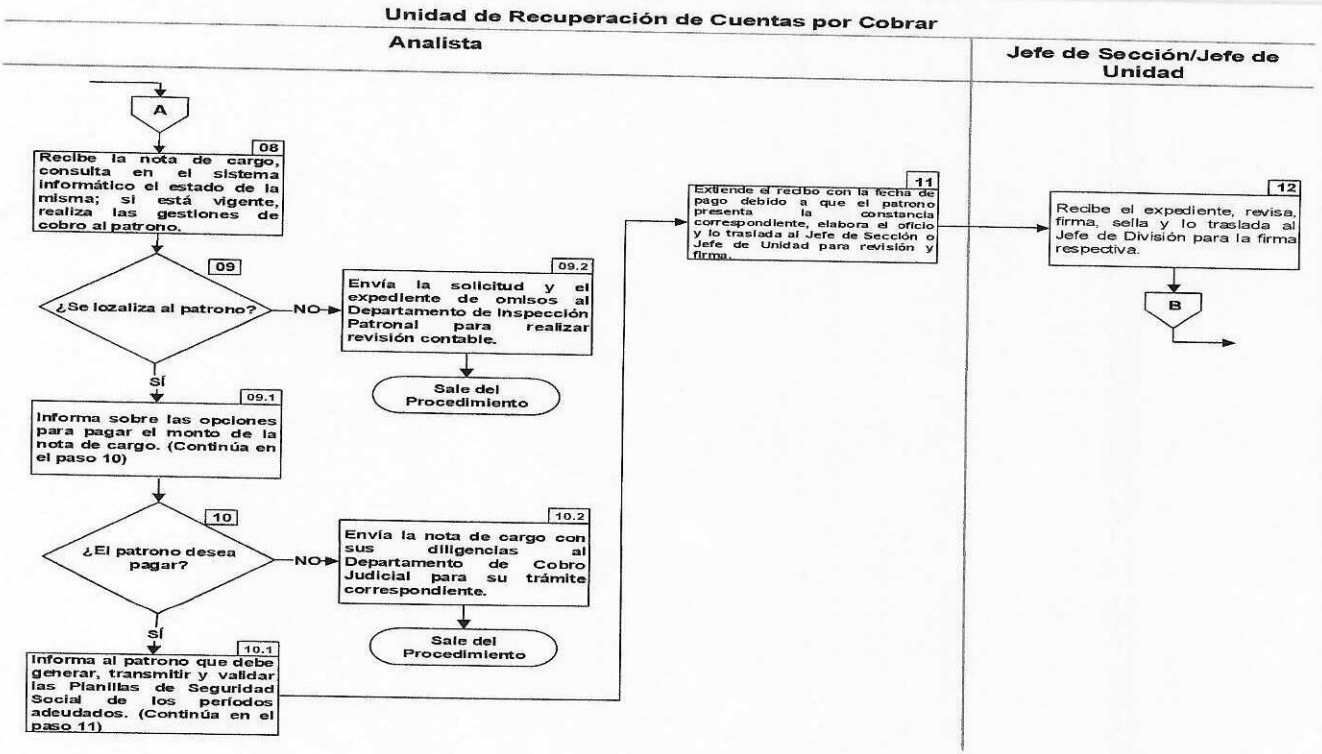




MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL  
DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

17 Formas: 00

PROCEDIMIENTO:  
No. 12 GESTIÓN DE COBRO DE REGISTROS PATRONALES CON OMISOS Y NOTAS DE CARGO DEL ÁREA METROPOLITANA



74





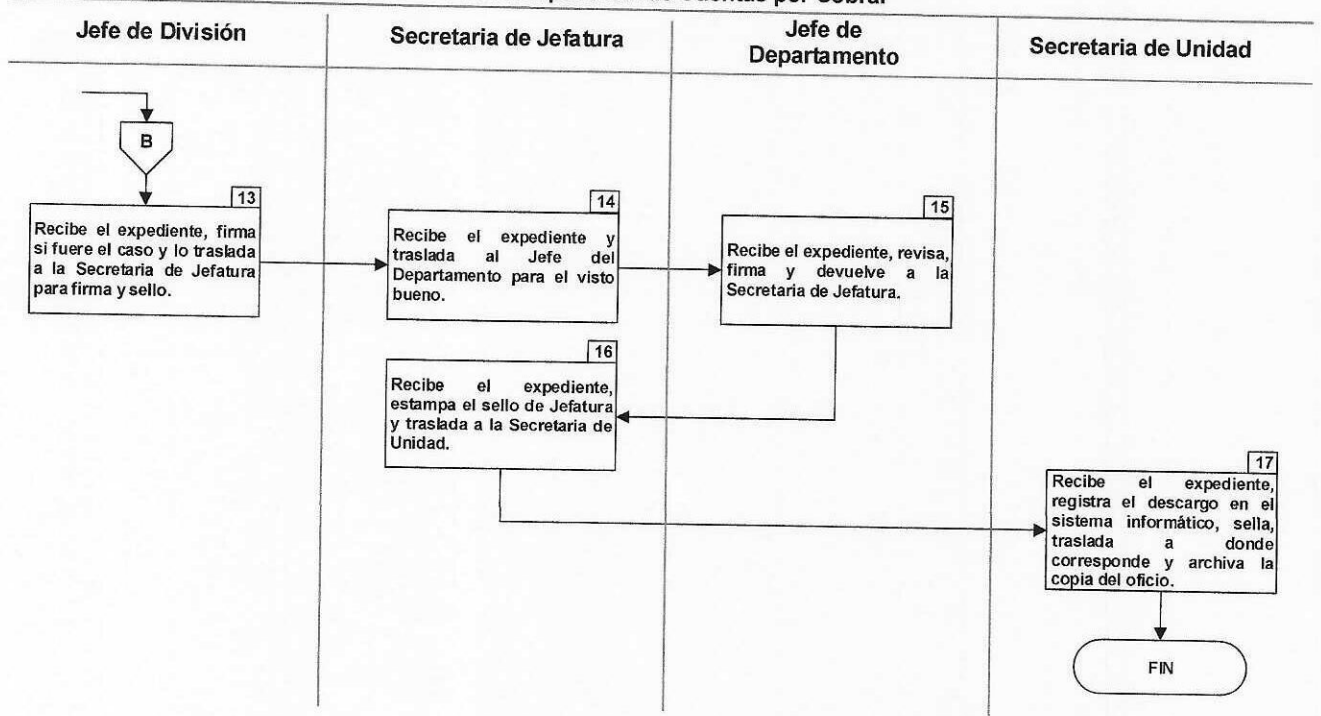
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL  
DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

17 Formas: 00

PROCEDIMIENTO:

No. 12 GESTIÓN DE COBRO DE REGISTROS PATRONALES CON OMISOS Y NOTAS DE CARGO DEL ÁREA METROPOLITANA

Unidad de Recuperación de Cuentas por Cobrar



75

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
SUBGERENTE

DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO  
JEFES DE DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
- I.G.S.S. -



PROCEDIMIENTO No. 13

SOLICITUD Y ENTREGA DE LA SOLVENCIA PATRONAL

NORMAS ESPECÍFICAS

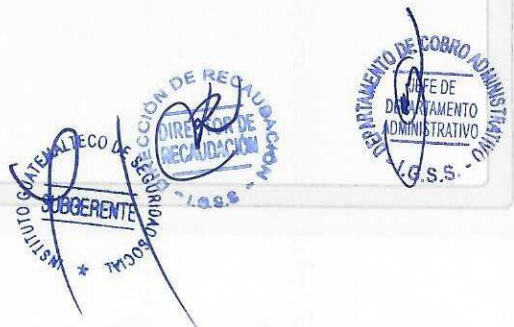
1. El Departamento de Cobro Administrativo debe atender todas las solicitudes del sector patronal a nivel metropolitano y departamental.
2. El Analista debe verificar que el patrono se encuentre solvente ante el Instituto por los números patronales que tenga inscritos y contratos de ejecución de obras o prestación de servicios adheridos a su registro patronal, para el efecto se realiza la consulta con base a su Número de Identificación Tributaria.
3. El patrono debe solicitar la solvencia patronal a través de la plataforma de servicios electrónicos del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, proporcionando la información requerida en el formulario respectivo.
4. El patrono debe actualizar una vez al año, los datos generales de todos los registros patronales inscritos a su nombre, en el Departamento de Registro de Patronos y Trabajadores, previo a solicitar la solvencia patronal, con los datos siguientes:
  - a. Nombramiento del representante legal, si fuere el caso.
  - b. Documento Personal de Identificación (DPI) o pasaporte vigente si fuera extranjero, del Patrono o Representante Legal
  - c. Patente de Comercio de Sociedad y Patente de Comercio de Empresa
  - d. Constancia del Registro Tributario Unificado -RTU-
  - e. Dirección del patrono y de la empresa, así como la dirección para recibir notificaciones
  - f. Correo electrónico
5. La solvencia debe contener los datos siguientes:
  - a. Numero de solvencia
  - b. Número y nombre del patrono
  - c. Último pago reportado por el patrono
  - d. Indicar que presentaron Planillas de Seguridad Social sin movimiento o si el patrono es de reciente inscripción, si fuera el caso.
6. No se extenderá solvencia patronal por los motivos siguientes:
  - a. Si existe reconocimiento de deuda suscrito por el patrono





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

- b. Certificaciones de Gerencia pendientes de pago
  - c. Notas de Cargo pendientes de pago
  - d. Omisos en el pago de cuota patronal y de trabajadores
7. Cuando no proceda la solvencia patronal, se le informará el motivo por el cual no se le extiende la misma a través de la plataforma de servicios electrónicos del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social o por cualquier otro medio que disponga el Instituto, y se concede el plazo de tres (3) días hábiles para que subsane su estado, de no hacerlo, se da por terminado su proceso y debe presentar una nueva solicitud.
  8. Se debe mantener el control de la numeración de las solvencias en orden correlativo y por año según el Sistema Integrado de Gestión del Seguro Social o sistema informático vigente con los datos siguientes: Número de solvencia, fecha de emisión, nombre y número del patrono.
  9. El Analista debe emitir las solvencias en forma electrónica o papel si fuera el caso, con los parámetros de seguridad autorizados para el efecto.
  10. El Analista emisor de la solvencia deberá anular de forma inmediata toda solvencia que presente inconsistencias en su emisión, tanto en el sistema informático del Instituto como en su versión física, en la cual deberá estamparse el sello de ANULADO.
  11. El expediente y la copia de la solvencia emitida en papel y entregada al patrono se resguardan en el Archivo General de la Dirección de Recaudación o en otro medio que para el efecto determine el Instituto.
  12. Para destruir hojas de seguridad utilizadas en la emisión de las solvencias y que por alguna razón se anulen, se debe solicitar autorización al Jefe del Departamento de Cobro Administrativo dentro de los primeros diez (10) días hábiles del mes siguiente de su anulación.





**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL  
DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO**

**PROCEDIMIENTO:**

**No.13 SOLICITUD Y ENTREGA DE LA SOLVENCIA PATRONAL**

**Pasos:**

**08**

**Formas:**

**00**

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Secretaria Recepción....	01	<p><b>INICIO</b></p> <p>Recibe la solicitud en forma electrónica por medio de la plataforma informática autorizada para el efecto y la traslada al Analista.</p>
Analista.....	02	<p>Analiza y revisa que se encuentre al día en todos los registros patronales y verifica los pagos registrados en el sistema informático a partir de la declaratoria formal de inscripción hasta la fecha de análisis.</p>
	03	<p>¿El patrono se encuentra solvente?</p> <p>03.1 Sí. Elabora la solvencia, genera el número en el sistema informático y la envía en forma electrónica. (Continúa en el paso 04)</p> <p>03.2 NO. Registra en el sistema los motivos por los cuales no procede la solvencia y se concede un plazo de 3 días hábiles para subsanarlos. (Regresa al paso 02)</p>
	04	<p>Genera e imprime la solvencia patronal, porque el patrono está presente.</p>
	05	<p>Elabora el oficio donde se le informan los motivos por los cuales no se extiende la solvencia; debido a que el patrono está presente, se traslada al Jefe del Departamento para su firma.</p>
Jefe de Departamento...	06	<p>Recibe y firma el oficio o la solvencia patronal y traslada a la Secretaria de Jefatura.</p>
Secretaria de Jefatura...	07	<p>Recibe y estampa los sellos respectivos en el oficio o la solvencia patronal y traslada a la Secretaria de Recepción.</p>
Secretaria de Recepción...	08	<p>Recibe el oficio o la solvencia patronal, reproduce las fotocopias, escanea, entrega al patrono y traslada el expediente a la Unidad de Archivo General de la Dirección de Recaudación para su guarda y custodia.</p>
		<p><b>FIN</b></p>

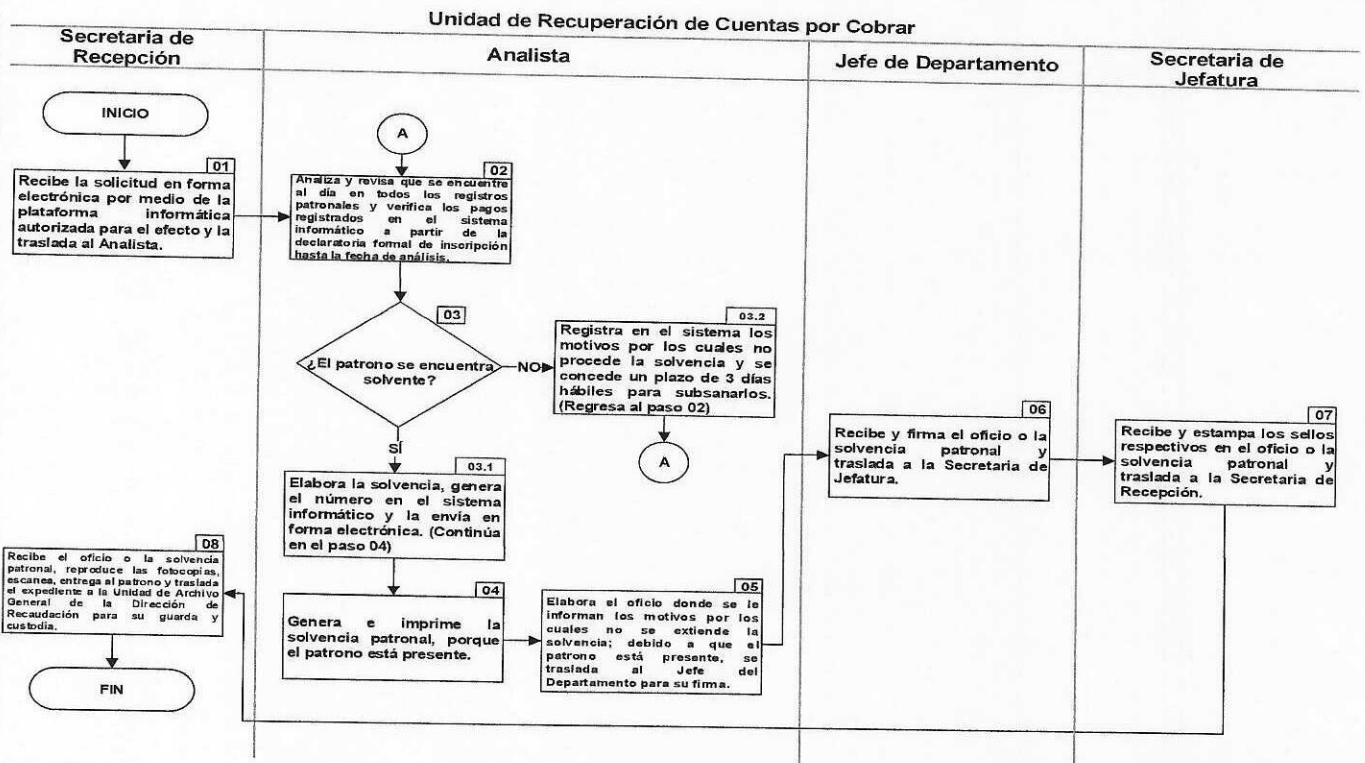




MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL  
DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

Pasos 08 Formas 00

Procedimiento:  
**No. 13 SOLICITUD Y ENTREGA DE LA SOLVENCIA PATRONAL**



79





PROCEDIMIENTO No. 14

**INHABILITACIÓN DEL NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN TRIBUTARIA  
-NIT- DEL REGISTRO PATRONAL EN EL REGISTRO GENERAL  
DE ADQUISICIONES DEL ESTADO -RGAE-**

**NORMAS ESPECÍFICAS**

1. Cuando los patronos tengan obligaciones pendientes de cumplimiento con el Instituto, en observancia del Artículo 80, literal c) de la Ley de Contrataciones del Estado u otra normativa vigente que deba cumplir, se procederá a su inhabilitación.
  2. La Inhabilitación de patronos se realizará a solicitud de las dependencias de la Dirección de Recaudación, Direcciones, Delegaciones y Cajas Departamentales, que según su área de competencia les corresponda en el proceso y seguimiento de la oportuna recaudación de Contribuciones a la Seguridad Social.
  3. La Unidad de Recuperación de Cuentas por Cobrar es la responsable de atender las solicitudes recibidas por las unidades administrativas correspondientes y debe llevar el control de estas.
  4. Se inhabilitarán al o los patronos como proveedores del Estado en los siguientes casos:
    - ✓ Cuando incumpla en la presentación y/o pago de las planillas de seguridad social en forma electrónica y la deuda se encuentre firme
    - ✓ Cuando exista nota de cargo y que esta esté firme
    - ✓ Cuando exista Certificaciones de Gerencia vigentes
    - ✓ Cuando haya incumplimiento del pago de dos amortizaciones consecutivas de un reconocimiento de deuda
    - ✓ Por prestaciones otorgadas indebidamente y
    - ✓ Obligaciones pendientes de pago al Instituto por contratos adjudicados como proveedor del Estado registrados en GUATECOMPRAS que se encuentren inscritos al IGSS
- Éstos serán los documentos de base o soporte para dicha inhabilitación.
5. El Analista debe conformar un expediente por cada inhabilitación efectuada, el cual debe de contener los documentos en los que conste el adeudo del patrono y de todos los registros inscritos en el Instituto, si fuere el caso, así como de las diligencias de cobro realizadas.





**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS  
DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO**

6. El Analista debe enviar el expediente al Archivo, el cual se considerará para la rehabilitación cuando lo solicite el patrono, esto cuando se haya finalizado el trámite de inhabilitación.
7. El Analista debe llevar el control de los registros patronales que han sido inhabilitados y debe informar mensualmente a la Jefatura del Departamento de Cobro Administrativo; el informe debe contener el nombre del responsable, la fecha, el motivo, el código de inhabilitación, el nombre del patrono, el número patronal y el Número de Identificación Tributaria.

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
SUBGERENTE

DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN  
DIRECTOR DE RECAUDACIÓN  
IGSS

DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO  
JEFE DE DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
IGSS



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

**PROCEDIMIENTO:**  
No. 14

**INHABILITACIÓN DEL NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN TRIBUTARIA -NIT- DEL REGISTRO PATRONAL EN EL REGISTRO GENERAL DE ADQUISICIONES DEL ESTADO -RGAE-**

Pasos:

09

Formas:

00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
		<b>INICIO</b>
Secretaria de Recepción	01	Recibe el oficio con documentos de base, de los patronos que se encuentran con incumplimientos ante el Instituto y que envían las Dependencias de la Dirección de Recaudación, Cajas o Delegaciones Departamentales y lo traslada a Jefe de Unidad.
Jefe de Unidad.....	02	Recibe el expediente de inhabilitación y lo asigna al Analista.
Analista.....	03	<p>Recibe el oficio con los documentos base, analiza la cuenta corriente del patrono en los sistemas informáticos correspondientes y determina si tiene omisos los documentos de cobro notificados y firmes ante el Instituto. ¿Tiene omisos?</p> <p>03.1 SÍ. Determina que sí procede la inhabilitación y elabora dos oficios: uno que documenta la procedencia, motivo y fundamento legal de la inhabilitación y otro dirigido a la Unidad solicitante informando lo actuado. Ambos oficios los traslada al Jefe de Unidad para su autorización. (Continúa en el paso 04)</p> <p>03.2 NO. Determina que no procede la inhabilitación y elabora oficio dirigido a la Unidad solicitante, informando la improcedencia por encontrarse el patrono solvente o por haber gestionado la incidencia correspondiente. (Continúa en el paso 06)</p>
Jefe de Unidad.....	04	Recibe los oficios, de solicitud de inhabilitación y el de informar a la Unidad solicitante, procede a autorizarlos, los firma de visto bueno y los devuelve al Analista. (Continúa en el paso 05)





# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

**PROCEDIMIENTO:**  
No. 14 INHABILITACIÓN DEL NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN TRIBUTARIA -NIT- DEL REGISTRO PATRONAL EN EL REGISTRO GENERAL DE ADQUISICIONES DEL ESTADO -RGAE-

Pasos: 09 Formas: 00

RESPONSABLE	PASO	DESCRIPCIÓN
Analista.....	05	Recibe el oficio de autorización de la inhabilitación e ingresa a la página web del Registro General de Adquisiciones del Estado -RGAE- o al sistema informativo vigente, para registrar la inhabilitación con los documentos de soporte. (Continúa en el paso 07)
	06	Recibe el oficio dirigido a la Unidad solicitante, lo envía y archiva la copia debidamente firmada de recibido. (Sale del procedimiento)
	07	Ingresa en el sistema informático RGAE o sistema informativo vigente el Número de Identificación Tributaria -NIT- del patrono y describe el concepto por el cual se realiza la inhabilitación, elabora el oficio para informar al patrono de su inhabilitación y lo traslada al Jefe de Departamento para la firma y sello.
Jefe de Departamento ...	08	Firma y sella el oficio y lo devuelve al Analista junto con el expediente de inhabilitación.
Analista.....	09	Recibe el oficio firmado y sellado y lo envía por correo electrónico (si tuviera) o por otro medio de comunicación autorizado, informando al patrono el motivo de la inhabilitación, traslada el oficio original y el expediente a la Unidad de Archivo General de la Dirección de Recaudación.

**FIN**



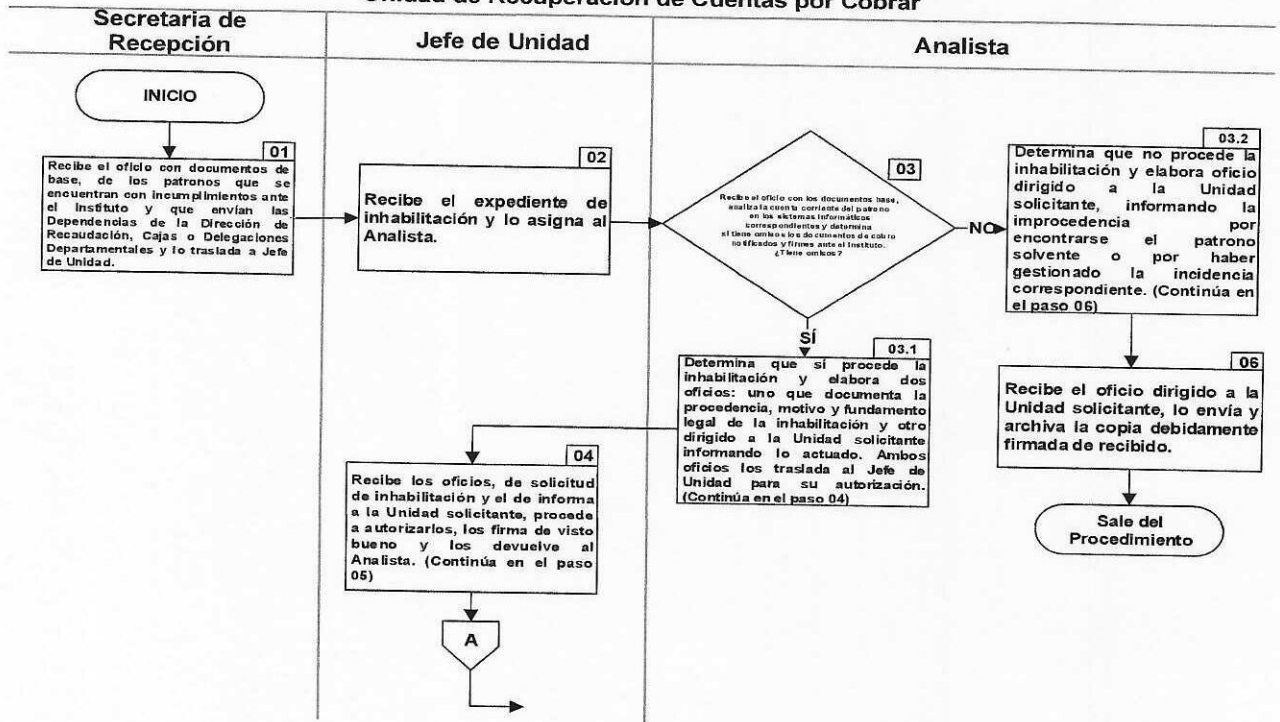


MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL  
DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

09 Formas: 00

PROCEDIMIENTO: No. 14 INHABILITACIÓN DEL NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN TRIBUTARIA -NIT- DEL REGISTRO PATRONAL EN EL REGISTRO GENERAL DE ADQUISICIONES DEL ESTADO -RGAE-

Unidad de Recuperación de Cuentas por Cobrar



84

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
SUBGERENTE

DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN  
DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN

DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO  
JEFES DE DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO - I.G.S.S. -



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

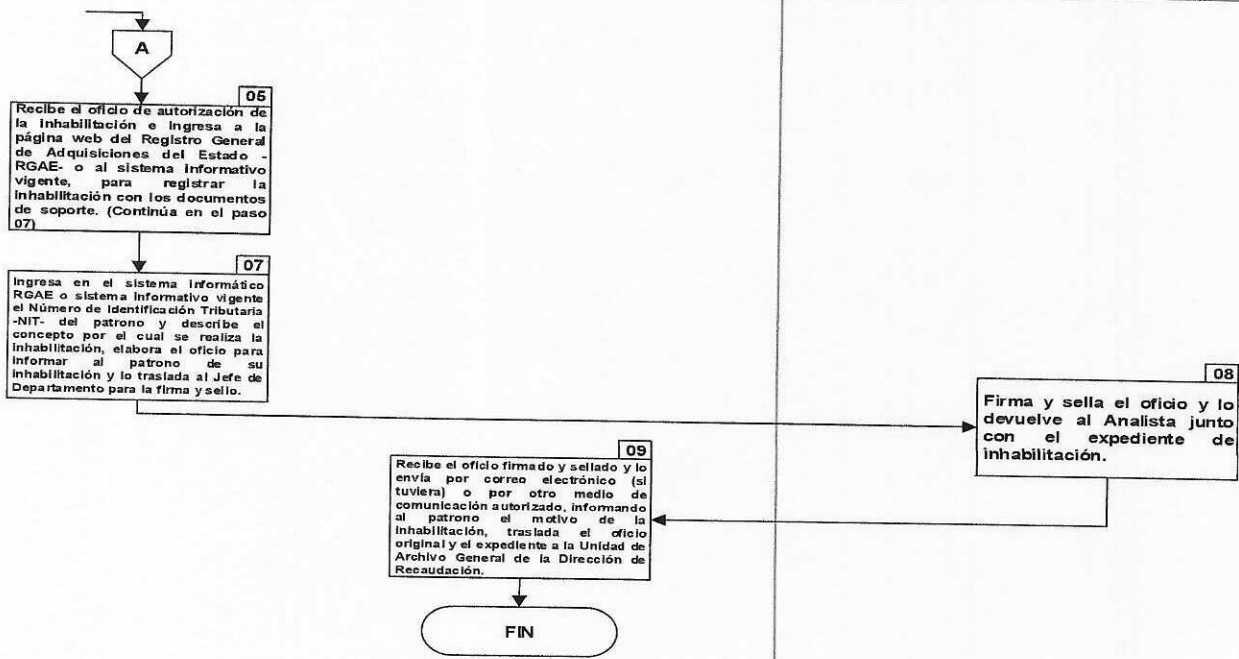
09 Formas: 00

PROCEDIMIENTO No. 14 INHABILITACIÓN DEL NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN TRIBUTARIA -NIT- DEL REGISTRO PATRONAL EN EL REGISTRO GENERAL DE ADQUISICIONES DEL ESTADO -RGAE-

Unidad de Recuperación de Cuentas por Cobrar

Analista

Jefe de Departamento



85

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
SUBGERENTE

DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN  
DIRECTOR DE RECAUDACIÓN  
I.G.S.S.

DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO  
JEFE DE DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
I.G.S.S.



**PROCEDIMIENTO No. 15**  
**REHABILITACIÓN DEL NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN TRIBUTARIA**  
**-NIT- DEL REGISTRO PATRONAL EN EL REGISTRO GENERAL**  
**DE ADQUISICIONES DEL ESTADO -RGAE-**

**NORMAS ESPECÍFICAS**

- I. La rehabilitación de un patrono en el Registro General de Adquisiciones del Estado –RGAE-, únicamente se realizará a solicitud de este, y cuando haya pagado el total de la deuda que, en concepto de cuotas patronales y laborales, tenga ante el Instituto. Para el efecto, debe cumplir con los siguientes requisitos:
  - a. Presentar una solicitud por escrito en hoja membretada con el sello respectivo, si lo tuviere, dirigida al Jefe del Departamento de Cobro Administrativo, la cual debe indicar como mínimo:
    - a.1 Número Patronal
    - a.2 Nombre del patrono
    - a.3 Nombre de la Empresa
    - a.4 Número de Identificación Tributaria de la persona jurídica o persona individual
    - a.5 Número de la inhabilitación o sanción
    - a.6 Firma del Propietario o Representante Legal
    - a.7 Dirección de correo electrónico
    - a.8 Dirección para recibir notificaciones
  - b. Fotocopia del Documento Único de Identificación -DPI- del Representante Legal en caso de ser persona jurídica o del propietario en caso de ser persona individual.
  - c. Fotocopia de los documentos que acrediten la Representación Legal, cuando se trate de una persona jurídica, inscritos en los registros correspondientes.
- II. El Analista verifica la cuenta corriente del requirente y determina si cumplió con sus obligaciones ante el Instituto, en todos sus establecimientos y contratos inscritos y, con el visto bueno del Jefe inmediato, traslada el expediente al Jefe de División encargado de efectuar la rehabilitación.
- III. El Jefe de División efectúa la rehabilitación, lleva el control de esta e informa al Jefe del Departamento de Cobro Administrativo de lo actuado.
- IV. Una vez finaliza el trámite de la rehabilitación, se envía el expediente a la Unidad de Archivo General de la Dirección de Recaudación para su resguardo.





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

**PROCEDIMIENTO:**

No. 15 REHABILITACIÓN DEL NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN TRIBUTARIA -NIT- DEL  
REGISTRO PATRONAL EN EL REGISTRO GENERAL DE ADQUISICIONES DEL ESTADO -  
RGAE-

Pasos:

09

Formas:

00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
		<b>INICIO</b>
Secretaria de Recepción	01	Recibe la solicitud del patrono para efectuar la rehabilitación en el sistema de Registro General de Adquisiciones del Estado -RGAE- o sistema informativo vigente y la traslada al Analista del Departamento de Cobro Administrativo.
Analista.....	02	Verifica en los sistemas informáticos autorizados todos los números patronales inscritos a nombre del patrono solicitante y analiza que se encuentren al día en sus contribuciones patronales y laborales; y que los otros registros que correspondan estén cancelados o suspendidos en el sistema informático del Instituto, cuando corresponda.
	03	Conforma el expediente, elabora el oficio para su validación y lo traslada al Jefe que corresponda.
Jefe de Sección / Jefe de Unidad.....	04	Recibe el oficio con el expediente, válida que corresponda la rehabilitación en el sistema RGAE o sistema informático vigente y lo traslada al Jefe de División.
Jefe de División.....	05	Recibe el oficio con el expediente, verifica si corresponde la rehabilitación, ingresa al sistema RGAE o sistema informático vigente y registra que procede la rehabilitación con base en los documentos de soporte. [Notas de cargo, detalle de omisos de pago, certificaciones de Gerencia y reconocimientos de deuda en el estado pagado]
	06	Traslada al Jefe del Departamento de Cobro Administrativo el expediente completo con el proyecto de oficio de respuesta al solicitante, indicando que el proceso finalizó y que debe abocarse al sistema RGAE para su terminación.





# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

## PROCEDIMIENTO:

No. 15 REHABILITACIÓN DEL NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN TRIBUTARIA -NIT- DEL REGISTRO PATRONAL EN EL REGISTRO GENERAL DE ADQUISICIONES DEL ESTADO -RGAE-

Pasos:

09

Formas:

00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Jefe de Departamento de Cobro Administrativo.	07	Firma el oficio de respuesta y traslada todo el expediente a la Secretaria de Jefatura para enviar el oficio de respuesta al solicitante.
Secretaria de Jefatura....	08	Envía el oficio de respuesta al patrono por correo electrónico o por medio de la Unidad de Notificaciones de la Dirección de Recaudación o lo cita para el efecto.
	09	Recibe el oficio de respuesta debidamente firmado de recibido, lo adjunta al expediente y lo traslada a la Unidad de Archivo General de la Dirección de Recaudación, para su resguardo y custodia.
		<b>FIN</b>



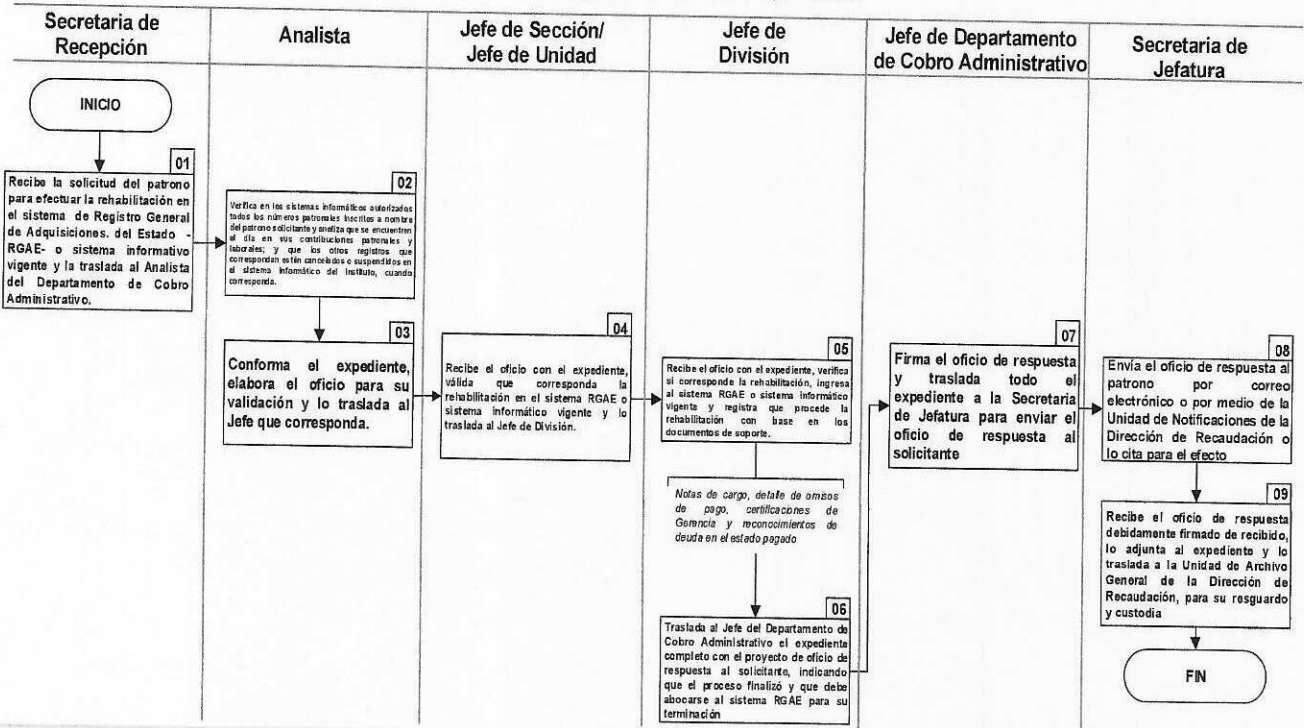


**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL  
DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO**

09 Formas: 00

**PROCEDIMIENTO:** No. 15 REHABILITACIÓN DEL NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN TRIBUTARIA -NIT- DEL REGISTRO PATRONAL EN EL REGISTRO GENERAL DE ADQUISICIONES DEL ESTADO -RGAE-

**Unidad de Recuperación de Cuentas por Cobrar**



68





## VI. ANEXOS

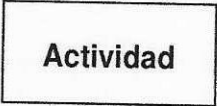
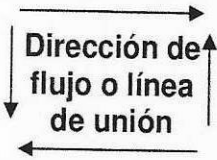
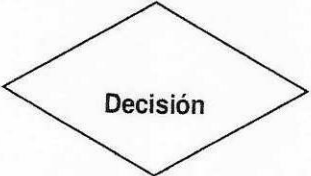

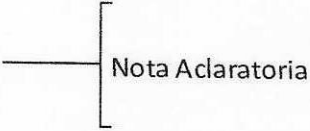
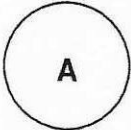
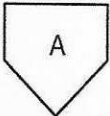
### 1. Glosario

1. Actas de Revisión: Documento que emite un Inspector patronal por razón de su cargo, que contiene una revisión contable por ciertos períodos de una empresa e instituciones estatales. La misma se compone de: carátula, informe y cuadro numérico.
2. Compromiso de pago: Documento por medio del cual una persona individual o jurídica se compromete a cumplir con las obligaciones que tenga pendientes ante el Instituto.
3. Diferencia en Salarios: Es el resultado del análisis que se realiza a las actas o informes emitidos por los inspectores patronales el cual determina si existe adeudo ante el Instituto.
4. Expedientes: Conjunto de documentos que incluye actas de revisión o informes, Notas de Cargo para ser analizados y determinar si se concluye el caso o si es necesario recopilar o rectificar información para concluir un caso.
5. Inhabilitar: Imposibilitar a una persona individual o jurídica para ser proveedor o contratista del Estado.
6. Rehabilitar: Restituir a una persona individual o jurídica para ser proveedor o contratista del Estado.
7. Suscripción de Reconocimiento de Deuda: Acto por el cual una persona individual o jurídica expresamente reconoce las obligaciones.
8. Título ejecutivo: Documento legal que trae aparejada ejecución, para efectos del presente manual el Acta de suscripción del Reconocimiento de Deuda.





## 2. Simbología utilizada en Flujogramas

 <p><b>Actividad</b></p>	<p><b>Actividad:</b> Describe las operaciones o actividades que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.</p>
 <p><b>Dirección de flujo o línea de unión</b></p>	<p><b>Dirección de flujo o línea de unión:</b> Conecta los símbolos, señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.</p>
 <p><b>Decisión</b></p>	<p><b>Decisión o alternativa:</b> Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones.</p>
 <p><b>Archivo Definitivo</b></p>	<p><b>Archivo definitivo:</b> Indica que se guarde un documento en forma permanente.</p>
 <p><b>Nota Aclaratoria</b></p>	<p><b>Nota aclaratoria:</b> 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>
 <p><b>A</b></p>	<p><b>Conector:</b> Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo, dentro de la misma hoja.</p>
 <p><b>A</b></p>	<p><b>Conector de página:</b> Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.</p>

