Instituto Guatemalteco de Seguridad Social
Ciudad de Guatemala C. A.

ACUERDO No. 27/2010

EL GERENTE DEL
INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL

CONSIDERANDO:

Que a través del Acuerdo 5-90 emitido por la Gerencia el 31 de enero de 1990, se regula lo concerniente al trámite y empleo del formulario DPD-112 "Certificado de Trabajo", por parte de las dependencias del Instituto que tienen relación con su emisión, registro, entrega y control para la distribución a los patronos y para la calificación de los derechos de los afiliados, tanto en prestaciones en salud como en dinero, que dictan los Reglamentos sobre Protección Relativa a Enfermedad, Maternidad y Accidentes.

Que como parte del proceso de modernización del Instituto, se creó un software en la plataforma AS-400, que registra el control de existencia y distribución de certificados de trabajo, para lograr su adecuado uso en beneficio de los intereses institucionales, enmarcado en el Acuerdo 5-90 de Gerencia que contiene el Instructivo para el Trámite y Empleo del Certificado de Trabajo.

POR TANTO:

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

ACUERDA:

Dictar y aprobar el siguiente:

Artículo 1. MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA CONTROL DE EXISTENCIA Y DISTRIBUCIÓN DE CERTIFICADOS DE TRABAJO EN LA PLATAFORMA AS-400.

Artículo 2. Para facilitar el cumplimiento que le corresponde a las dependencias involucradas, el manual se deberá aplicar conforme el contenido de las normas y procedimientos siguientes:

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
GERENTE

ÍNDICE

Contenido **Hoja No.**

I. INTRODUCCIÓN.....03

II. OBJETIVOS DEL MANUAL.....03

III. CAMPO DE APLICACIÓN.....03

IV. NORMAS GENERALES.....04

V. NORMAS ESPECÍFICAS DE LOS PROCEDIMIENTOS.....06

Procedimiento No. 1.
Abastecimiento de Certificados de Trabajo en Bodega Central del Departamento de Recaudación.....06

Procedimiento No. 2.
Entrega de Certificados de Trabajo a las Dependencias del Instituto.....09

Procedimiento No. 3.
Entrega de Certificados de Trabajo a Patronos.....12

Procedimiento No. 4.
Calificación del Certificado de Trabajo para la Acreditación de derechos del Afiliado.....15

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
GERENTE

I. INTRODUCCIÓN

El certificado de trabajo es el documento y requisito indispensable para la acreditación de derechos, el cual es usado en cada uno de los programas implementados por el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social y juega un papel preponderante tanto para el otorgamiento de prestaciones en salud como prestaciones en dinero.

Dentro del proceso de modernización institucional, se sistematizaron los controles, a fin de eficientar el manejo y distribución de los certificados de trabajo.

II. OBJETIVOS DEL MANUAL

a) Que el Departamento de Recaudación y las dependencias que intervienen en el manejo de los formularios de certificado de trabajo, conozcan sus responsabilidades para atender con eficiencia y eficacia a los patronos y afiliados.

b) Facilitar al recurso humano que participa en los procedimientos de existencia y distribución de certificados de trabajo, un instrumento administrativo que sirva de guía en la ejecución organizada y oportuna de las actividades que le corresponde.

III. CAMPO DE APLICACIÓN

El presente manual es de aplicación en el Departamento de Recaudación y dependencias administrativas que intervienen en la distribución de los certificados de trabajo a los patronos y las dependencias médicas que califican derechos de los afiliados.

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
GERENTE

IV. NORMAS GENERALES

1) El Instituto exige la presentación del certificado de trabajo para la acreditación de derechos como afiliado, previo a recibir atención médica, a excepción de los casos por emergencia que se dará un plazo de 48 horas para la entrega del mismo.

2) El Departamento de Recaudación es la dependencia encargada de mantener actualizada la base de datos patronal, del control de existencia y distribución de los formularios DPD-112 certificado de trabajo, a los patronos en el área metropolitana y a las dependencias del Instituto en el área departamental para su posterior distribución a los patronos.

3) El Departamento de Recaudación contará con un sistema computarizado que llevará el control de los formularios DPD-112 certificado de trabajo, con acceso al menú Certificados de Trabajo Departamento de Recaudación; además, las dependencias del Instituto que distribuyan estos formularios y las que califiquen derechos para atención médica, tendrán acceso a las opciones del menú, según la función que les corresponda.

4) Las personas responsables del control manual de la existencia y distribución del certificado de trabajo deberán ingresar con su usuario y contraseña personal a la plataforma AS-400, menú Certificados de Trabajo Departamento de Recaudación y en pantalla se despliegan las opciones siguientes:

   01 Pedidos

   02 Ingreso a Bodega Central

   03 Traslados

   04 Ingresos

   05 Entrega a patronos

   06 Consumido

   07 Robo

   08 Pérdidas

   09 Anulaciones

   10 Anulación pedidos

   11 Anulación traslados

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
GERENTE

Continúan: IV. NORMAS GENERALES

16 Movimientos por CT

17 Pedidos de certificados

21 Ver impresiones

22 Generalidades usuarios

23 Visado

90 Salir

5) Cuando se presente algún incidente de robo, pérdida o anulación de un formulario de certificado de trabajo, ingresar a las opciones 7 (Robo), 8 (Pérdidas) o 9 (Anulaciones), según sea el caso y registrar los datos con base al oficio de aviso por parte del patrono o dependencia del Instituto.

6) Para conocer el estatus de uno o varios certificados de trabajo se debe ingresar a la opción 16 (Movimientos por CT), digitar la serie y números del o los certificados de trabajo y formar rango de búsqueda.

7) Las opciones 21 (Ver impresiones), 22 (Generalidades usuarios) y 23 (Visado) del menú de Certificados de Trabajo, sólo podrán ser accesadas por el Departamento de Informática.

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
GERENTE

V. NORMAS ESPECÍFICAS DE LOS PROCEDIMIENTOS

Procedimiento No. 1

ABASTECIMIENTO DE CERTIFICADOS DE TRABAJO EN BODEGA CENTRAL DEL DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN

Normas Específicas

1) La Bodega Central debe proteger y custodiar los formularios DPD-112 certificado de trabajo, en un lugar apropiado y resguardar los mismos contra el deterioro o robo.

2) Un representante de la Bodega Central integrará la comisión receptora de los formularios DPD-112 certificado de trabajo.

3) La Bodega Central debe registrar en el sistema todo pedido que ingrese a las instalaciones de la bodega y digitar los datos siguientes:

   a) Serie de los CT
   b) El número del primer CT recibido (DEL)
   c) El número del último CT recibido (AL)
   d) Cantidad solicitada
   e) Número patronal (proveedor)
   f) Nombre del proveedor
   g) Nit del proveedor
   h) Fecha de entrega
   i) Número de pedido

4) En caso de no estar seguro de alguno de los datos ingresados en el sistema, se teclea "NO" al momento de confirmar la información que exige el programa y se regresa al menú principal presionando la tecla F3.

5) Cuando se necesite anular algún pedido, debe registrarse en el sistema y accesar a la opción 10 (Anulación pedidos).

6) Para verificar los pedidos de los certificados de trabajo solicitados al Departamento de Abastecimientos, la persona responsable podrá ingresar al menú y accesar a la opción 17 (Pedidos de certificados).

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
GERENTE

Procedimiento: **ABASTECIMIENTO DE CERTIFICADOS DE TRABAJO EN BODEGA CENTRAL DEL DEPTO. DE RECAUDACIÓN**

Pasos 12 Formas 02

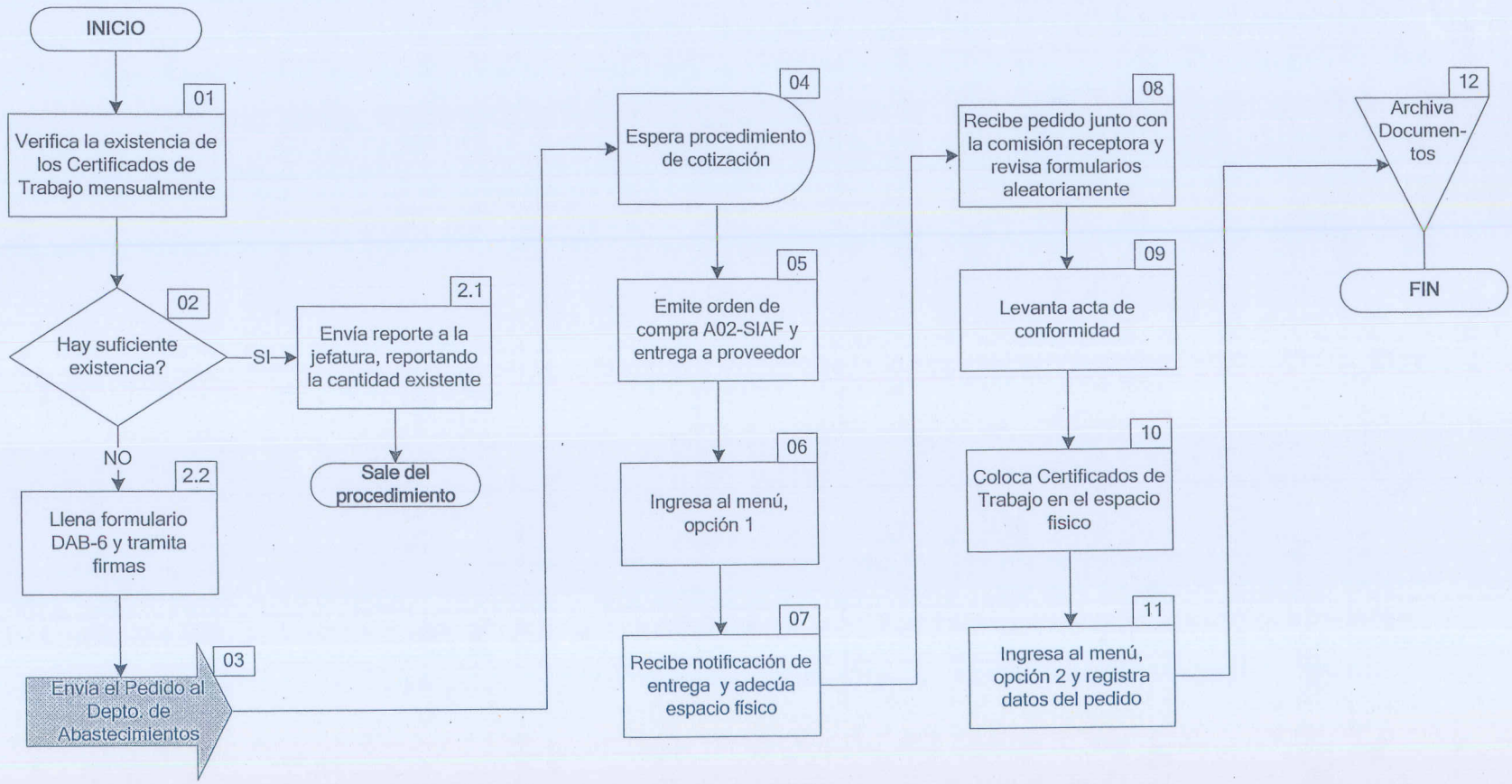
RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
		INICIO
Depto. de Recaudación Bodega Central.....	01	Verifica existencias de formularios de certificado de trabajo mensualmente.
	02	¿Hay suficiente existencia?
		2.1 Sí, envía reporte a jefatura del Departamento de Recaudación informando la cantidad en existencia. Sale del procedimiento.
		2.2 No, llena formulario DAB-6 Pedido al Departamento de Abastecimientos y tramita firmas y sello del jefe del Departamento.
	03	Envía el pedido al Departamento de Abastecimientos.
	04	Espera procedimiento de cotización.
	05	Emite orden de compra (A-02-SIAF) y la envía al proveedor adjudicado.
	06	Ingresa a la Plataforma AS-400, al menú Certificados de Trabajo, presiona la opción 01 (Pedidos) y registra el número y año del pedido.
	07	Recibe notificación de entrega del pedido y adecúa el espacio físico para la recepción.
	08	Recibe pedido junto con la comisión receptora y revisa los formularios aleatoriamente.
	09	Levanta acta de conformidad con el ingreso del pedido.
	10	Coloca certificados de trabajo en el espacio físico asignado.
	11	Ingresa a la Plataforma AS-400, menú Certificados de Trabajo, presiona opción 02 (Ingreso a Bodega Central) y registra datos del pedido recibido y confirma la información tecleando "SI".
	12	Archiva documentos.
		FIN

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL GERENTE

Procedimiento: **ABASTECIMIENTO DE CERTIFICADOS DE TRABAJO EN BODEGA CENTRAL DEL DEPTO. DE RECAUDACIÓN**

Pasos 12 **Formas** 02

DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN / Bodega Central



Procedimiento No. 2

ENTREGA DE CERTIFICADOS DE TRABAJO A LAS DEPENDENCIAS DEL INSTITUTO

Normas Específicas

1) La Bodega Central del Departamento de Recaudación despachará únicamente a la Unidad de Certificados de Trabajo de ese Departamento los formularios DPD-112 certificado de trabajo, debiendo requerir a la Jefatura el ingreso a la opción 3 para registrar los datos del traslado a esta unidad.

2) La Unidad de Certificados de Trabajo es la responsable de distribuir los formularios DPD-112 a los patronos en el área metropolitana y a las dependencias del Instituto del área departamental.

3) La Unidad de Certificados de Trabajo debe elaborar mensualmente un reporte a la jefatura del Departamento de Recaudación, respecto al movimiento de los formularios DPD-112 certificado de trabajo en la unidad.

4) El traslado de los formularios a las dependencias solicitantes se realizará únicamente en vehículos oficiales del Instituto.

5) En los casos en que la dependencia solicitante detecta que recibió certificados de trabajo de más o de menos, debe elaborar de inmediato un oficio al Departamento de Recaudación, para reportar dicha anomalía, requerir o devolver los formularios y solicitar la corrección en el sistema.

6) Cuando sea necesario anular un traslado de formularios de certificados de trabajo a una dependencia del Instituto, debe accesarse a la Plataforma AS-400 al programa Certificados de Trabajo y en la opción 11 (Anulación traslados) registrar la serie y rango de los certificados.

Procedimiento: **ENTREGA DE CERTIFICADOS DE TRABAJO A LAS DEPENDENCIAS DEL INSTITUTO**

Pasos 14 **Formas** 01

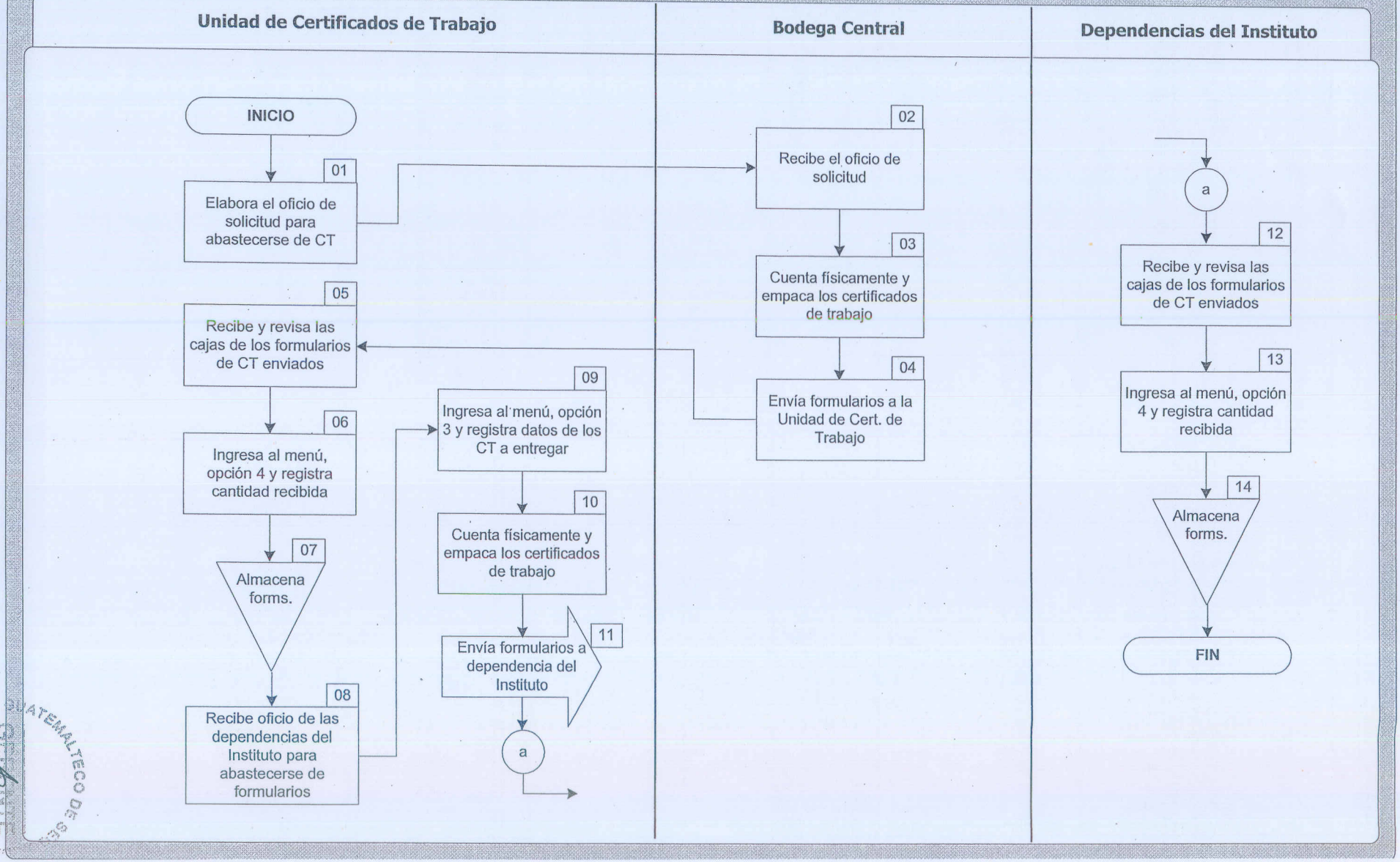
RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Depto. de Recaudación		**INICIO**
Unidad de Certificados de Trabajo.....	01	Elabora el oficio de solicitud para abastecerse de formularios de certificado de trabajo.
Bodega Central.....	02	Recibe el oficio de solicitud de certificados de trabajo.
	03	Cuenta físicamente y empaca los certificados de trabajo.
	04	Envía formularios de certificado de trabajo a la Unidad de Certificados de Trabajo.
Unidad de Certificados de Trabajo.....	05	Recibe y revisa las cajas de formularios de certificados de trabajo.
	06	Ingresa al menú, opción 04 (Ingresos) y registra la cantidad recibida de certificados de trabajo.
	07	Almacena formularios de certificados de trabajo.
	08	Recibe el oficio de solicitud de certificados de trabajo de dependencia del Instituto.
	09	Ingresa al menú y presiona la opción 03 (Traslados), registra número de serie y cantidad de certificados de trabajo (números correlativos) que entregará.
	10	Cuenta físicamente y empaca los certificados de trabajo.
	11	Envía formularios de certificado de trabajo a la dependencia solicitante.
Dependencias del Instituto..	12	Recibe y revisa las cajas de los formularios enviados.
	13	Ingresa al menú a la opción 04 (Ingresos) y registra la cantidad recibida de certificados de trabajo.
	14	Almacena las cajas en la dependencia.
		FIN

GERENTE

ACUERDO No. 27/2010

Procedimiento: **ENTREGA DE CERTIFICADOS DE TRABAJO A LAS DEPENDENCIAS DEL INSTITUTO**

Pasos 14 **Formas** 01



Procedimiento No. 3

ENTREGA DE CERTIFICADOS DE TRABAJO A PATRONOS

Normas Específicas

1) El Patrono que está moroso en el pago de sus cuotas y pertenece al sector privado, se le denegará la entrega de certificados de trabajo y se le indicará que debe ponerse al día.

2) Los casos de patronos morosos que soliciten certificados de trabajo y pertenezcan al sector público, serán resueltos por el Jefe del Departamento de Recaudación.

3) Para proceder al trámite de la solicitud de entrega de certificados de trabajo que presente el patrono, se deberá previamente verificar que los datos registrados en la plataforma AS-400 coincidan con los presentados en la solicitud, cédula de vecindad o cualquier otro documento de identificación del representante o patrono y del responsable de recibirlos; además las firmas presentadas, deberán estar registradas, autorizadas y actualizadas en la base de datos del Instituto.

   En los casos en que el patrono no cumpla con los datos registrados en la plataforma AS-400, se le informará el motivo del rechazo de su trámite.

4) La cantidad de formularios de certificado de trabajo a entregar al patrono, está sujeta al análisis del historial patronal en los aspectos siguientes:

   a) Cantidad de trabajadores reportados
   b) Reconocimientos de deuda
   c) Pagos parciales
   d) Entregas recientes
   e) Historial de entregas

5) Queda a criterio del encargado determinar el número de formularios a entregar y justificar los motivos cuando la entrega es menor a lo solicitado, por parte del patrono.

6) Las dependencias del Instituto que distribuyan los formularios de certificado de trabajo, deberán contar con una impresora o como mínimo, una numeradora, para el registro en cada certificado de trabajo del número patronal, código que identifica a la dependencia y el sello respectivo.

Procedimiento:

ENTREGA DE CERTIFICADOS DE TRABAJO A PATRONOS

Pasos 10 Formas 01

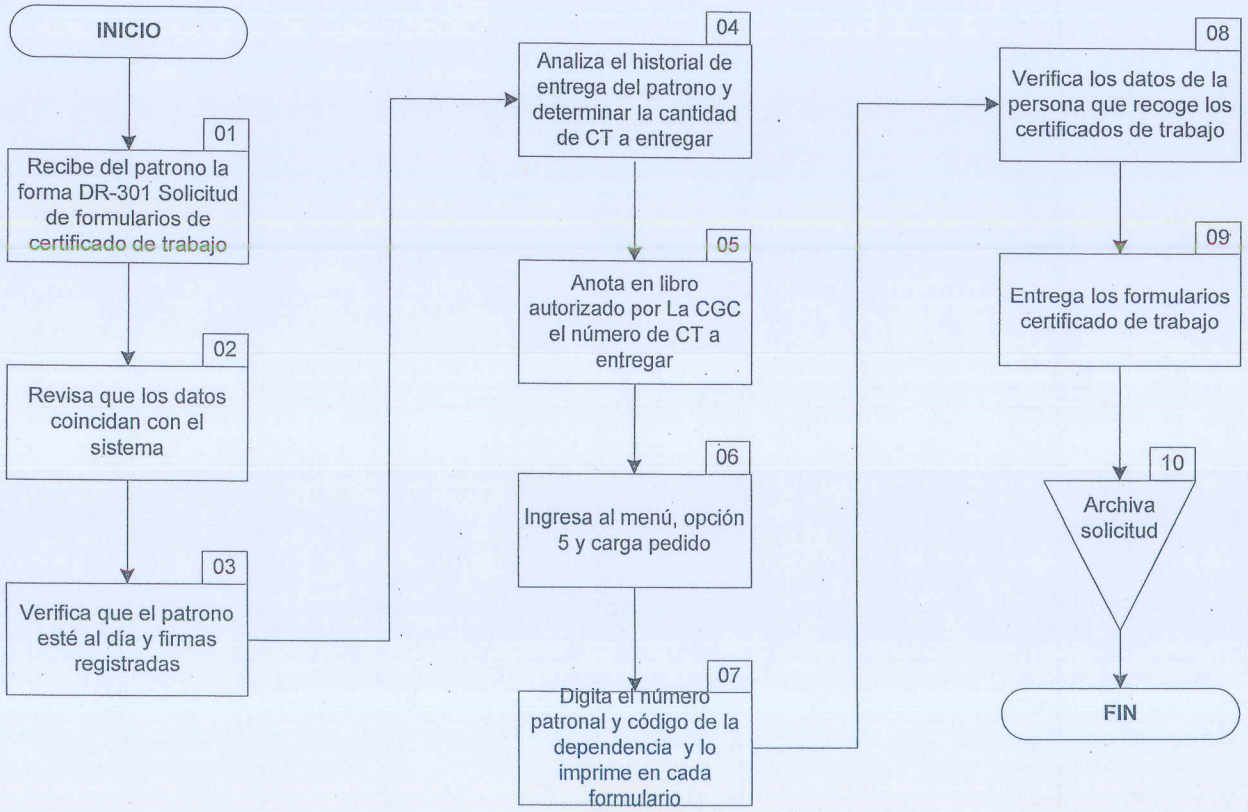
RESPONSABLE	PASO	INICIO ACTIVIDAD
Unidad de Certificados de Trabajo y dependencias del Instituto...	01	Recibe del patrono la forma DR-301 Solicitud de formularios de certificados de trabajo.
	02	Revisa que los datos de la solicitud coincidan con los del patrono en el sistema.
	03	Verifica que el patrono esté al día y las firmas registradas en el sistema.
	04	Analiza historial de entregas del patrono en el sistema para determina la cantidad de certificados de trabajo a entregar.
	05	Anota en el libro autorizado por la Contraloría General de Cuentas de la Nación el número de certificados a entregar.
	06	Ingresa al menú, digita opción 05 (Entrega a patronos) y carga el pedido del patrono que solicita.
	07	Digita el número patronal y el código de la dependencia que entrega e imprime en cada uno de los certificados de trabajo, dicho número y código.
	08	Verifica los datos de la persona que recoge los certificados de trabajo.
	09	Entrega formularios de certificado de trabajo.
	10	Archiva solicitud.
		FIN

Procedimiento:

ENTREGA DE CERTIFICADOS DE TRABAJO A PATRONOS

Pasos 10 **Formas** 01

Unidad de Certificados de Trabajo y Dependencias del Instituto



INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
GERENTE

Procedimiento No. 4

CALIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE TRABAJO PARA LA ACREDITACIÓN DE DERECHOS DEL AFILIADO

Normas Específicas

1) El certificado de trabajo que sea rechazado por cualquier motivo, debe ser registrado en el sistema como "No aceptado", retener el original y devolver la copia del mismo al afiliado o beneficiario con la indicación que debe presentar uno nuevo.

2) En los casos en que exista algún problema en el certificado de trabajo, pero que no afecte la acreditación de derechos del paciente para ser atendido, el encargado de admisión le devolverá copia del mismo, con la indicación que debe presentar un nuevo certificado de trabajo.

3) Las dependencias del Instituto que no puedan ingresar al menú, los datos del certificado de trabajo que acredita derechos de los afiliados, deberán comunicarse a la Unidad de Visado del Departamento de Recaudación y proporcionar la información que le solicite para su registro.

Procedimiento: **CALIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE TRABAJO PARA LA ACREDITACIÓN DE DERECHOS DEL AFILIADO**

Pasos 08 **Formas** 01

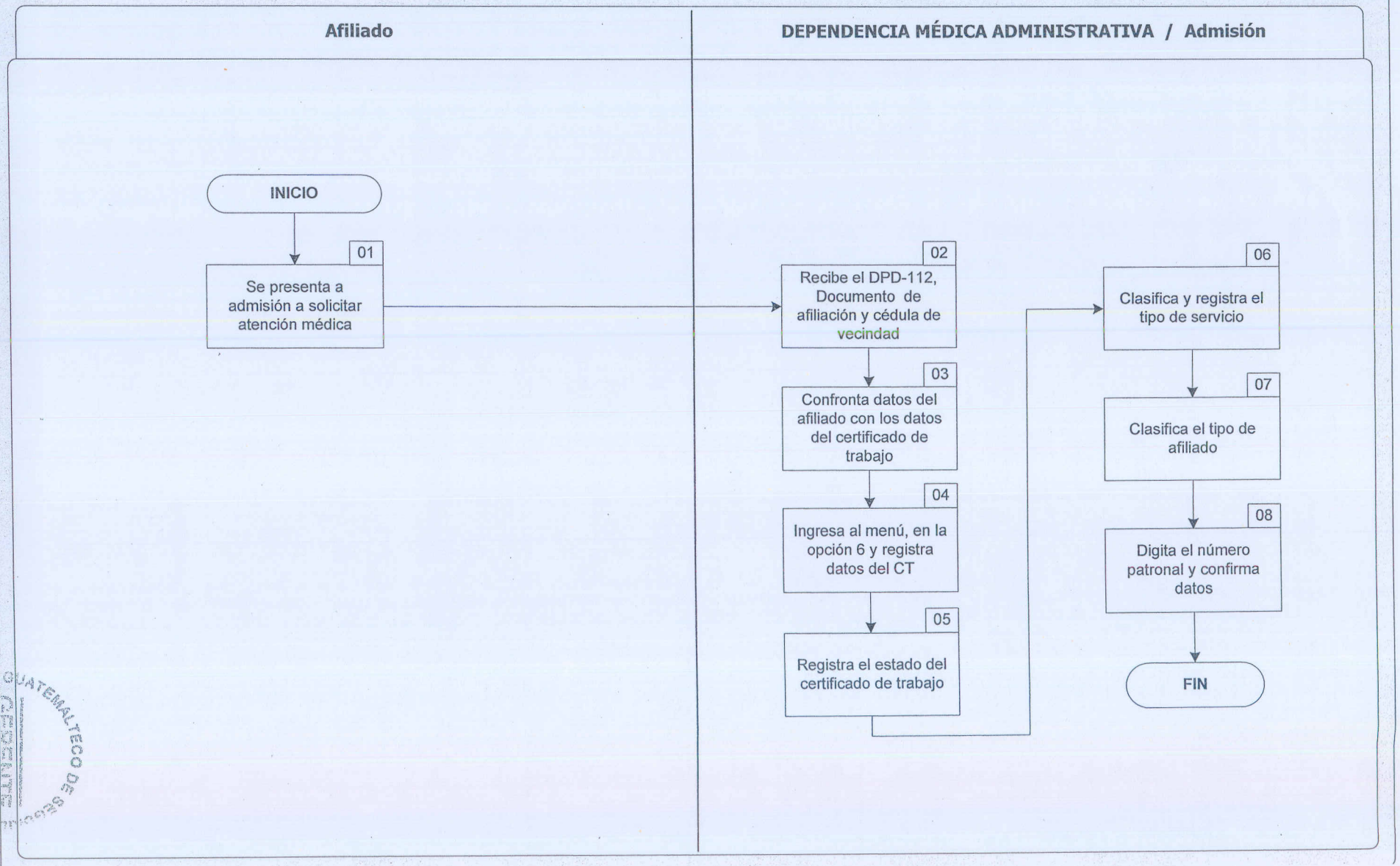
RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
		INICIO
Afiliado.....	01	Se presenta a Admisión de la dependencia del Instituto a solicitar atención médica.
Dependencia Médico Administrativa Admisión.....	02	Recibe formulario DPD-112 certificado de trabajo, documento de afiliación y cédula de vecindad.
	03	Confrontan datos del afiliado con los datos del certificado de trabajo.
	04	Ingresa al menú, oprime opción 06 (Consumido) y registra la serie, número del certificado de trabajo y de afiliación.
	05	Registra estado del certificado de trabajo: A = Aceptado consumido (los datos están correctos). B = Aceptado con problemas (existe error, pero no afecta la acreditación de derechos). C = No aceptado.
	06	Clasifica y registra el tipo de atención : E = Enfermedad M = Maternidad A = Accidentes
	07	Clasifica tipo de afiliado: A = Afiliado B = Beneficiario
	08	Digita número patronal, confirma datos del certificado y oprime F5 para grabar en el sistema.
		FIN

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
GERENTE

ACUERDO No. 27/2010

Procedimiento: **CALIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE TRABAJO PARA LA ACREDITACIÓN DE DERECHOS DEL AFILIADO**

Pasos 08 **Formas** 01



ACUERDO No. 27/2010

Artículo 3. El presente Acuerdo consta de dieciocho (18) hojas con el sello de Gerencia, impresas únicamente en el lado anverso, el contenido del manual se identifica con números romanos, naturales e incisos para efectos de control interno.

Artículo 4. Las modificaciones o cambios que por actualización sea necesario introducir al manual, se atenderán a propuesta de la Subgerencia Financiera y seguirá el mismo procedimiento de aprobación original.

Artículo 5. Cualquier situación de interpretación o no prevista, debe ser resuelta en su orden, por el Departamento de Recaudación, Subgerencia Financiera o por la Gerencia en última instancia.

Artículo 6. El presente acuerdo entra en vigencia en la fecha de su emisión.

Dado en la Ciudad de Guatemala, el veintiuno de junio de dos mil diez.

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
GERENTE

Lic. ALFREDO ROLANDO DEL CID PINILLOS
GERENTE

Ref. Caso 156084, Prov. 4102 Depto. de Recaudación