Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

ACUERDO No. 28/2011

EL GERENTE DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL,

CONSIDERANDO:

Que el Instituto en sus procesos de modernización contempla poner a disposición de patronos, empleadores y sus representantes, el fácil y ágil acceso a servicios exclusivos de atención y por ende coadyuvar a la prestación de servicios de forma eficiente y eficaz en la gestión con el régimen de seguridad social.

Que mediante estudios administrativos realizados se consideró necesaria la implementación del Centro de Atención Empresarial del Instituto -CATEMI-, conformado por las dependencias del Instituto, que dentro de sus funciones les corresponde realizar actividades relacionadas con la gestión patronal.

Que para cumplir con una atención eficiente, dinámica y oportuna se requiere del instrumento administrativo de apoyo que norme y guíe en las distintas actividades que desarrolla el personal del Centro de Atención.

POR TANTO,

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

ACUERDA:

ARTÍCULO 1. Aprobar el **"MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN EMPRESARIAL DEL INSTITUTO -CATEMI-"**, el que consta de cuarenta y tres (43) hojas impresas únicamente en su lado anverso, numeradas, firmadas y selladas por el Secretario de la Gerencia y que forman parte de este Acuerdo.

ARTÍCULO 2. El Manual que se aprueba en el Artículo 1, establece la normativa general y específica, la descripción y flujogramas de los procedimientos que servirán de guía general al personal de los Departamentos de Recaudación,

ACUERDO No. 28/2011

Legal, Abastecimientos, Servicios Contratados, Divisiones de Registro de Patronos y Trabajadores e Inspección, a efecto de desarrollar sus actividades de forma eficiente y eficaz, como parte de su representación en el Centro de Atención Empresarial del Instituto (que dentro del contenido será nombrado indistintamente como -CATEMI-).

ARTÍCULO 3. El cumplimiento y aplicación del presente Acuerdo, será responsabilidad de las Jefaturas de las dependencias involucradas, de la coordinación y personal asignado a CATEMI, bajo la supervisión de las Subgerencias Administrativa y Financiera, en razón de competencia.

ARTÍCULO 4. Toda actualización y modificación al contenido del Manual, se realizará a instancias de las dependencias involucradas con la aprobación de las Subgerencias Administrativa y Financiera, por medio de Acuerdo emitido por el Gerente y conforme lo establecido dentro del apartado "Introducción" del respectivo Manual.

ARTÍCULO 5. Cualquier situación no prevista expresamente o problema de interpretación que se presente en la aplicación del Manual, será resuelto conforme los lineamientos institucionales y en su orden, por la coordinación CATEMI, las jefaturas de las dependencias involucradas, los Subgerentes del área a la que éstos pertenezcan y en última instancia por el Gerente del Instituto.

ARTÍCULO 6. El presente Acuerdo entra en vigencia al día siguiente de su emisión y complementa las disposiciones internas del Instituto.

Dado en la Ciudad de Guatemala el cinco de octubre de dos mil once.

Lic. ARNOLDO ADAN AVAL ZAMORA
GERENTE

Ref. P-54 O&M. Caso 334752

7ª Avenida 22-72, zona 1, Centro Cívico, Guatemala, C.A.
PBX: 2412 1224, www.igssgt.org

CENTRO DE ATENCIÓN EMPRESARIAL DEL INSTITUTO -CATEMI-

Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Aprobado mediante Acuerdo de Gerencia No. 28/2011
de fecha 05 de octubre de 2011

ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Guatemala, octubre de 2011

SECRETARÍA DE LA GERENCIA

ÍNDICE

Contenido — Hoja No.

I. **Introducción**..... 01

II. **Objetivos del Manual**..... 01

III. **Campo de aplicación**..... 01

IV. **Del Centro de Atención Empresarial del Instituto -CATEMI-**

Normas Generales 02

Normas Específicas

- De la Coordinación..... 03
- De la Información y Orientación..... 03

V. **Del Departamento de Recaudación**

Normas Generales..... 04

Procedimiento 1. "**Suscripción de Reconocimiento de Deuda**"

- Normas Específicas..... 06
- Descripción del procedimiento..... 09
- Flujograma..... 11

Procedimiento 2. "**Cobro de Notas de Cargo**"

- Normas Específicas..... 12
- Descripción del procedimiento..... 13
- Flujograma..... 14

Procedimiento 3. "**Cálculo de Recargos por Mora**"

- Normas Específicas..... 15
- Descripción del procedimiento..... 16
- Flujograma..... 17

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
SECRETARIO DE LA GERENCIA

VI. De la División de Registro de Patronos y Trabajadores

Normas Generales..... 18

Procedimiento 1. "**Incidencia Patronal**"

- Normas Específicas..... 19
- Descripción del procedimiento..... 20
- Flujograma..... 21

Procedimiento 2. "**Acreditación de Patrono a Servicios Electrónicos**"

- Normas Específicas..... 22
- Descripción del procedimiento..... 23
- Flujograma..... 24

Procedimiento 3 **"Adhesión de Patrono a Planilla Electrónica"**

- Normas Específicas..... 25
- Descripción del procedimiento..... 26
- Flujograma..... 27

VII. De la División de Inspección

Normas Generales..... 28

Procedimiento 1. "**Fiscalización Patronal**"

- Normas Específicas..... 30
- Descripción del procedimiento..... 31
- Flujograma..... 32

Procedimiento 2. "**Notificaciones**"

- Normas Específicas..... 33
- Descripción del procedimiento..... 34
- Flujograma..... 35

VIII. Del Departamento Legal

Normas Generales..... 36

Procedimiento "**Atención de Casos de Prestaciones Indebidas, Juicios Civiles y Económico Coactivo**"

- Normas Específicas..... 37
- Descripción del procedimiento..... 39
- Flujograma..... 40

I. INTRODUCCIÓN

El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, responsable de la atención a patronos, empleadores, sus representantes u otros a su nombre, que requieran la orientación y solución de los planteamientos y gestiones en sus distintas áreas; implementó el Centro de Atención Empresarial del Instituto, -CATEMI- donde un equipo de trabajo experto, proporcionará la atención requerida de forma inmediata e integral, con el objetivo de satisfacer la demanda de servicios de este grupo de personas.

El Manual de Normas y Procedimientos del Centro de Atención Empresarial del Instituto -CATEMI-, contiene la normativa y procedimientos que se realizarán en la atención y gestión para la solución de casos de patronos o empleadores que requieran los servicios que presta este Centro, con el objeto de convertirse en una herramienta de apoyo, de consulta y complementario a los lineamientos enmarcados en la normativa institucional.

La modificación o actualización del presente manual, se deberá realizar mediante la sustitución total del contenido que deberá ser aprobado mediante Acuerdo de Gerencia.

II. OBJETIVOS DEL MANUAL

1. Normar la gestión integral que se realiza para la atención de patronos, empleadores, sus representantes u otros a su nombre, que requieran del Instituto, con el objeto proporcionar dichos servicios en un Centro de atención específico.

2. Informar al personal que integra -CATEMI-, sobre sus responsabilidades para facilitar la atención y gestión de los servicios de forma eficiente y eficaz.

III. CAMPO DE APLICACIÓN

El Centro de Atención Empresarial del Instituto -CATEMI-, surge como un concepto enfocado exclusivamente a la atención personalizada para los miembros del sector empleador o sus representantes que realicen alguna gestión relacionada con los Departamentos de Recaudación, Legal, Abastecimientos, Servicios Contratados y las Divisiones de Registro de Patronos y Trabajadores e Inspección en Oficinas Centrales del Instituto.

IV. DEL CENTRO DE ATENCIÓN EMPRESARIAL DEL INSTITUTO -CATEMI-

Normas Generales

Para facilitar el cumplimiento que le corresponde a las dependencias involucradas y una especial atención al sector empleador, el presente Manual deberá aplicarse conforme el contenido de las normas siguientes:

1. Las actividades que se desarrollan en -CATEMI-, estarán a cargo de una persona responsable de coordinar el Centro, quien velará porque éstas alcancen el mayor nivel de calidad y satisfacción posible.

2. Los principales servicios disponibles en -CATEMI-, se encontrarán bajo la supervisión de las Jefaturas de las dependencias involucradas y de las Subgerencias Administrativa y Financiera; según el área y orden siguiente:

   A. **Departamento de Recaudación**:
   - Suscripción de reconocimientos de deuda
   - Cobro de notas de cargo
   - Cálculo de recargos por mora
   - Recepción de documentos

   B. **División de Registro de Patronos y Trabajadores**:
   - Incidencia patronal
   - Acreditación de patrono a servicios electrónicos
   - Adhesión de patrono a planilla electrónica
   - Recepción de documentos

   C. **División de Inspección**:
   - Fiscalización patronal
   - Notificaciones
   - Recepción de documentos

   D. **Departamento Legal**:
   - Atención de casos de prestaciones indebidas, juicios civiles y económico coactivo
   - Firma de Reconocimientos de deuda y Contratos
   - Entrega de Reglamentación interna
   - Notificaciones
   - Recepción de documentos

   E. **Departamentos de Abastecimientos y Servicios Contratados**:
   - Eventos de licitación, cotización y contrataciones por excepción
   - Recepción de documentos

Normas Específicas

1. De la Coordinación de CATEMI.

   a. Es responsabilidad de ésta, planificar, organizar, supervisar y controlar las actividades y al personal que conforma CATEMI.

   b. Priorizar y coordinar el uso del salón de reuniones de CATEMI, a requerimiento de los Departamentos de Abastecimientos y Servicios Contratados, por eventos de licitación, cotización y contrataciones por excepción programados por el Instituto, de conformidad con la Ley de contrataciones del estado y su reglamento, cuyas actividades consisten en:

      - Recepción y apertura de plicas
      - Inducción a oferentes sobre la preparación de ofertas
      - Registro y control de documentación solicitada
      - Convenios y contratos suscritos por el Instituto

2. De la información y orientación de CATEMI:

   a. Dar la bienvenida e informar sobre todos los servicios que se brindan en este Centro.

   b. Atender público en forma permanente para orientar sobre las gestiones y trámites que se llevan a cabo en el Centro y dirigir al visitante conforme área y número asignado de atención, a la ventanilla, sala de espera o gestión que le corresponda.

   c. Informar al departamento que corresponda, cuando sea necesaria la recepción de documentos específicos a requerimiento y dirigir al interesado a la sala de espera y gestión o de atención, para ser atendido por el responsable del caso.

   d. Llevar el registro de la asistencia de oferentes para los eventos realizados por los Departamentos de Abastecimientos y Servicios Contratados, previa coordinación con los departamentos responsables del evento.

   e. Recibir, registrar y controlar la documentación dirigida a los Departamentos de Abastecimientos y Servicios Contratados, la que deberá clasificar y distribuir diariamente en coordinación con la recepción de esos departamentos.

   f. Proporcionar los formularios que se utilizan para las gestiones y trámites que realizan los empleadores en los servicios del CATEMI.

   g. Llevar el registro y control sistematizado de las personas y gestiones que se realizan en CATEMI y poner a disposición del interesado las herramientas tecnológicas, informáticas y de comunicación.

V. DEL DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN

Normas Generales

1. El Departamento de Recaudación atenderá a patronos, empleadores o interesados, en gestiones relacionadas con:

   a. Consultas reglamentarias, casos específicos de impugnación a notas de cargo y recursos de revocatoria, devolución de cuotas laborales, autorización a formato para planilla de seguridad social y expedientes relacionados con solicitudes de empleadores en general.

   b. Brindar información de requisitos para registro de firmas, cobro administrativo a empleadores morosos, actualización de datos, otorgamiento y asesoría en relación a Certificados de Trabajo.

   c. Revisar y calcular cuotas, recargos por mora, IRTRA e INTECAP de planillas de seguridad social y el cobro a solicitud.

   d. Suscripción de reconocimientos de deuda, por contribuciones atrasadas, notas de cargo y demandas, a solicitud.

   e. Elaboración de recibos de ingresos diversos por el pago de notas de cargo, a solicitud.

   f. Pago de contribuciones o información sobre los períodos pendientes de cancelar.

   g. Solicitud de estados de cuenta o solvencias de pago.

   h. Solicitudes de notas de abono, para el reintegro de pagos realizados de más en las contribuciones patronales y laborales.

   i. Atención por la emisión de certificaciones de Gerencia y que requieran solventar su situación.

   j. Notificaciones.

2. Brindar información de forma telefónica y personalmente, sobre los requisitos, situación de casos y gestiones que se realizan en el Departamento de Recaudación.

3. Recibir, registrar y controlar la documentación, correspondencia y solicitudes de empleadores, que deberá clasificar y distribuir diariamente a la recepción del Departamento de Recaudación.

4. Proporcionar la capacitación correspondiente sobre Planilla Electrónica, previa coordinación con la parte interesada.

SECRETARIO DE LA GERENCIA

5. Llevar el registro y control de las gestiones realizadas de forma sistematizada y poner a disposición del interesado, las herramientas tecnológicas, informáticas y de comunicación con que cuente para tal efecto el Instituto.

6. Agendar y reservar salas de atención cuando se requiera para la gestión y solución de los casos con el personal específico o especializado del Departamento de Recaudación.

7. La atención del caso en ventanilla no podrá exceder de treinta (30) minutos por persona, debiendo procurar resolverlos en el menor tiempo posible y ceder la ventanilla al siguiente caso al cumplirse el tiempo establecido. De ser necesario mayor tiempo para la atención, deberá hacerse del conocimiento del interesado sobre el procedimiento a seguir y si requiere de espera, nueva cita o traslado hacia otra área en CATEMI.

8. Coordinar con las áreas específicas y dependencias involucradas, a efecto de obtener de forma inmediata, la consulta o traslado de expedientes y/o archivos de forma física o electrónica y/o la presencia del personal específico o especializado que requiera para la gestión y solución de casos.

SECRETARIO DE LA GERENCIA

Normas Específicas

1. La suscripción de un reconocimiento de deuda por contribuciones patronales y laborales ante el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, está regulada en los Artículos 21 al 27 del Acuerdo 1,118 de Junta Directiva del IGSS, "Reglamento sobre Recaudación de Contribuciones al Régimen de Seguridad Social".

2. Los requisitos para reconocimiento de deuda son:

A. Persona Individual

a. Llenar solicitud.

b. Fotocopia de cédula de vecindad completa o Documento Personal de Identificación -DPI- del propietario de la empresa (documento legal de identificación).

c. Fotocopia de Constancia de Número de Identificación Tributaria -NIT- de la empresa.

d. Patente de comercio de empresa (si es colegio traer Acuerdo del Ministerio de Educación -MINEDUC-).

e. 01 timbre fiscal de Q.5.00, del año que se suscriba el reconocimiento de deuda.

f. 01 timbre notarial de Q.10.00, del año que se suscriba el reconocimiento de deuda.

g. Otros que se consideren necesarios.

B. Persona Jurídica

a. Llenar solicitud.

b. Fotocopia de constancia de Número de Identificación Tributaria -NIT- de la empresa.

c. Fotocopia de constancia de Número de Identificación Tributaria -NIT- del representante legal, original y fotocopia de la cédula de vecindad completa o Documento Personal de Identificación -DPI- (documento legal de identificación).

d. Fotocopia del documento que acredite la representación legal.

SECRETARIA DE LA GERENCIA

e. Fotocopias de patentes de comercio y de sociedad (si es colegio traer Acuerdo del Ministerio de Educación -MINEDUC-).

f. 01 timbre fiscal de Q.5.00, del año que se suscriba el reconocimiento de deuda.

g. 01 timbre notarial de Q.10.00, del año que se suscriba el reconocimiento de deuda.

h. Otros que se consideren necesarios.

C. Municipalidades

a. Llenar solicitud, firmada por el alcalde y con el sello de la comuna.

b. Presentar cédula de vecindad o Documento Personal de Identificación -DPI- original del alcalde (documento legal de identificación) y fotocopia de los mismos.

c. Presentar credencial y fotocopia completa de la misma, otorgada por El Tribunal Supremo Electoral, la cual lo acredita como alcalde.

d. Fotocopia del acta de toma de posesión del alcalde.

e. Certificación del punto de acta del Concejo Municipal que autoriza al alcalde para suscribir reconocimiento de deuda y a la vez autorizar al Banco del sistema con el que trabaja el Instituto, a que se debite de la cuenta monetaria los pagos de las cuotas niveladas.

f. Presentar original y dos fotocopias de las planillas de seguridad social de todos los períodos en mora, inclusive los períodos requeridos en documentos de cobro.

g. Presentar declaración jurada (ante Notario) sobre la veracidad de los datos consignados en las planillas de seguridad social presentadas, inclusive los períodos en documentos de cobro.

h. Un (1) timbre notarial de Q.10.00, del año que se suscriba el reconocimiento de deuda.

i. Si hubiera demanda y ésta tiene sentencia condenatoria firme, deberá efectuar el pago al que asciende la liquidación correspondiente, previo a suscribir el reconocimiento de deuda; de no tener sentencia condenatoria firme, deberán pagar únicamente las costas procesales y el interés legal.

SECRETARIA DE LA GERENCIA

D. Reconocimiento de deuda cuando existe una demanda

a. En el caso que el patrono haya sido demandado por el Instituto, el Analista de recaudación, deberá indicar al interesado, que será atendido por personal del Departamento Legal, para que se le informe de la situación de la demanda, cancele costas procesales e interés legal. Deberá solicitar una constancia extendida por el procurador del Departamento Legal de que no tiene sentencia.

b. Si la demanda tiene sentencia condenatoria no tiene derecho a reconocimiento de deuda.

E. IRTRA e INTECAP

A requerimiento del patrono o empleador las cuotas de IRTRA e INTECAP, se podrán pagar con sus respectivos recargos por medio de recibos de cuotas, en efectivo, cheque de caja o gerencia a nombre del Instituto.

3. Para todos los casos se deberán presentar las planillas de seguridad social en original y dos copias selladas y firmadas por el patrono o representante legal, por todos los periodos en mora, aún los requeridos en nota de cargo o en certificaciones de Gerencia y anexar declaración jurada (notarial), en la que se declare la veracidad de los datos que se consignen en dichas planillas, identificando el período, sin valores.

Procedimientos

El Departamento de Recaudación realizará los procedimientos siguientes:

1. Suscripción de Reconocimiento de Deuda.
2. Cobro de Notas de Cargo.
3. Cálculo de Recargos por Mora

SECRETARIO DE LA GERENCIA

Procedimiento: 1. SUSCRIPCIÓN DE RECONOCIMIENTO DE DEUDA

Descripción del Procedimiento

Pasos 10 **Formas** 02

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
		Inicio
Patrono, Empleador o Representante.....	01	Se presenta a requerir información relacionada con la suscripción de un reconocimiento de deuda, derivado de la gestión de cobro del Departamento de Recaudación o por su iniciativa.
Analista.....	02	Realiza un análisis de la cuenta corriente del patrono para determinar los períodos pendientes de pago a efecto de establecer si cumple con los requerimientos para un reconocimiento de deuda.
	03	Informa al interesado sobre los períodos pendientes de pago al Instituto, en concepto de cuotas patronales y laborales, Impuesto IRTRA y Tasa INTECAP, muestra los requisitos que deberá reunir y hace entrega de la solicitud de reconocimiento de deuda.
Patrono, Empleador o Representante.....	04	Presenta solicitud de reconocimiento de deuda, adjuntando los requisitos y planillas de seguridad social.
Analista.....	05	Revisa, analiza y acepta la solicitud y requisitos del patrono para establecer el monto total del reconocimiento de deuda e informa el monto y el plazo al patrono.
	06	Solicita confirmación del patrono de la fecha del primer abono y da la instrucción que en esa fecha deberá presentarse el patrono o representante legal a formalizar el reconocimiento de deuda mediante su firma en el título ejecutivo.
Patrono, Empleador o Representante.....	07	Solicita el recibo para efectuar la primera amortización del reconocimiento de deuda, el día y hora fijado.
Analista.....	08	Elabora el reconocimiento de deuda y Recibo de Ingresos Diversos, en concepto de cuota patronal y laboral e intereses resarcitorios, cuando corresponda; concepto de recargos por Impuesto IRTRA y Tasa INTECAP e informa que debe realizar pago.

Procedimiento: 1. SUSCRIPCIÓN DE RECONOCIMIENTO DE DEUDA
Descripción del Procedimiento

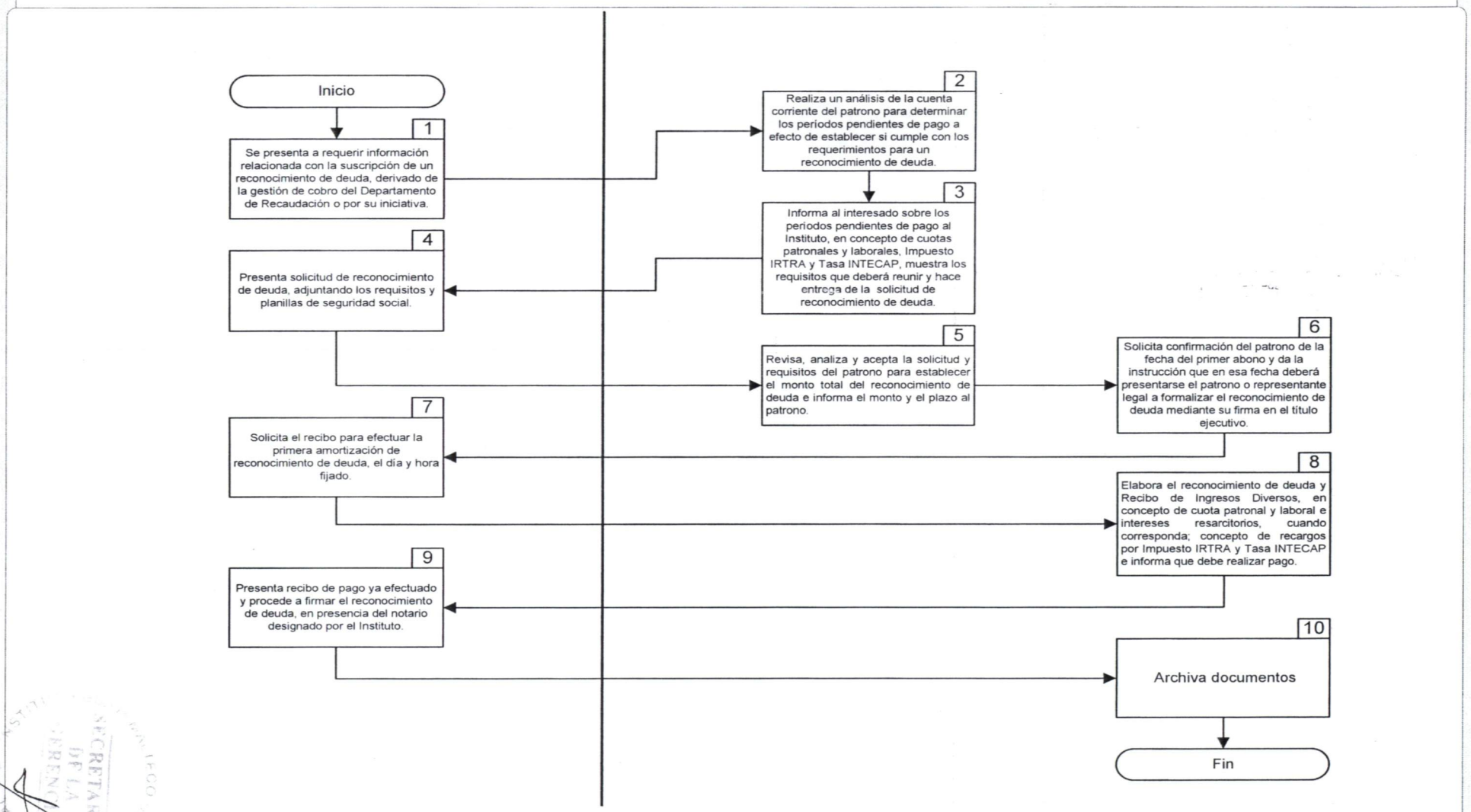
Pasos 10 **Formas** 02

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Patrono, Empleador o Representante.....	9	Presenta recibo de pago ya efectuado y procede a firmar el reconocimiento de deuda, en presencia del notario designado por el Instituto.
Analista.....	10	Archiva documentos. **Fin**

Procedimiento: 1. **SUSCRIPCIÓN DE RECONOCIMIENTO DE DEUDA**

Flujograma

Pasos 10 **Formas** 02



Normas Específicas

1. El cobro de las notas de cargo se realiza siempre y cuando se encuentre en situación vigente, y no esté incluida en una certificación de Gerencia o en un proceso de impugnación, establecido en el Artículo 14 del Acuerdo 1,118 de Junta Directiva del IGSS "Reglamento sobre Recaudación de Contribuciones al Régimen de Seguridad Social".

2. De conformidad a lo que establece el Acuerdo de Gerencia 36/2003, se podrán autorizar pagos de forma parcial correspondientes a cuotas de períodos atrasados.

3. Es indispensable que al efectuar el pago de la nota de cargo, el patrono presente las planillas de seguridad social, ya que éstas constituyen la declaración del patrono con respecto a las cuotas que debe hacer efectivas al Instituto, lo que a su vez genera el derecho a prestaciones reglamentarias a sus trabajadores.

SECRETARIO DE LA GERENCIA

Procedimiento:

2. COBRO DE NOTAS DE CARGO
Descripción del Procedimiento

Pasos 06 **Formas** 02

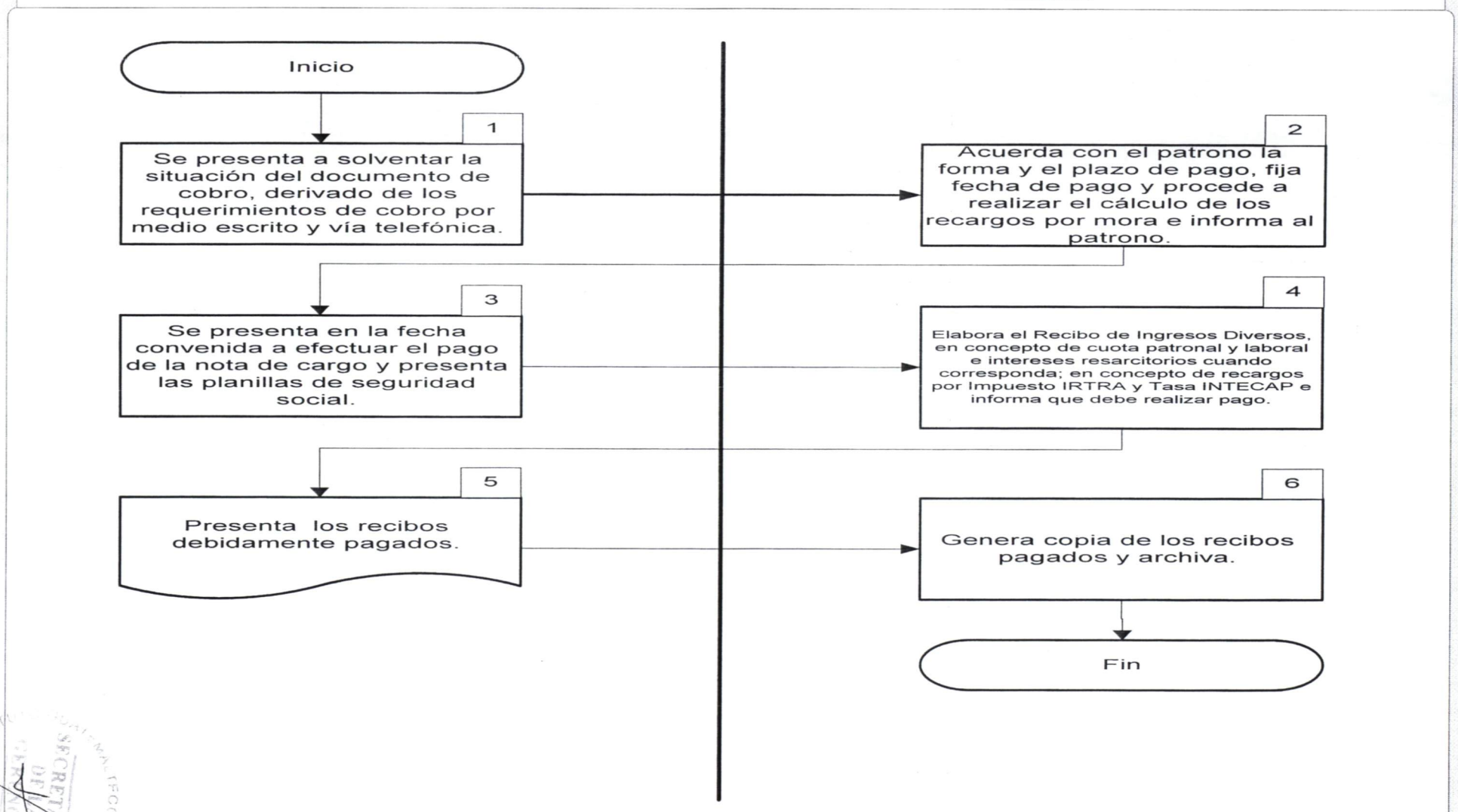
RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
		Inicio
Patrono, Empleador o Representante.....	01	Se presenta a solventar la situación del documento de cobro, derivado de los requerimientos de cobro por medio escrito y vía telefónica.
Analista.....	02	Acuerda con el patrono la forma y el plazo de pago, fija fecha de pago y procede a realizar el cálculo de los recargos por mora e informa al patrono.
Patrono, Empleador o Representante.....	03	Se presenta en la fecha convenida a efectuar el pago de la nota de cargo y presenta las planillas de seguridad social.
Analista.....	04	Elabora el Recibo de Ingresos Diversos, en concepto de cuota patronal y laboral e intereses resarcitorios cuando corresponda; en concepto de recargos por Impuesto IRTRA y Tasa INTECAP e informa que debe realizar pago.
Patrono, Empleador o Representante.....	05	Presenta los recibos debidamente pagados.
Analista.....	06	Genera copia de los recibos pagados y archiva.
		Fin

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
SECRETARIO DE LA GERENCIA

Procedimiento:

2. COBRO DE NOTAS DE CARGO
Flujograma

Pasos 06 **Formas** 02



Normas Específicas

1. El patrono que no pague el importe de las contribuciones de seguridad social, dentro de los plazos establecidos, deberá pagar al Instituto recargos que se calcularán sobre el importe de las contribuciones adeudadas; la tasa de recargo anual aplicable será equivalente al promedio ponderado de las tasas de interés activas de los bancos del sistema, informadas por el Banco de Guatemala la semana anterior a la fecha de su cálculo, más cuatro (4) puntos. A solicitud del patrono, el Departamento de Recaudación, rebajará al cincuenta por ciento (50%) este recargo, de conformidad con el artículo 32 del Acuerdo 1118 de Junta Directiva.

2. La tasa de interés vigente y el método de cálculo se rige por el Artículo 32 del Acuerdo 1,118 de Junta Directiva del IGSS, Reglamento sobre Recaudación de Contribuciones al Régimen de Seguridad Social.

3. Para toda operación el patrono deberá presentar planillas de seguridad social debidamente firmadas y selladas por el patrono o representante legal.

SECRETARIO DE LA GERENCIA

Procedimiento:

3. CÁLCULO DE RECARGOS POR MORA
Descripción del Procedimiento

Pasos 04 **Formas** 02

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
		Inicio
Patrono, Empleador o Representante.....	01	Presenta planillas de seguridad social debidamente firmadas por el patrono o representante legal, con sello de la empresa.
Analista.....	02	Recibe planillas de seguridad social del patrono.
	03	Verifica que los datos estén correctos y con base en la tasa vigente procede a efectuar el cálculo de los recargos por mora y procede a elaborar los recibos correspondientes, Recibo de Ingresos Diversos y/o Recibo de Cuotas.
	04	Entrega al interesado e instruye para que efectúe el pago de las contribuciones patronales, laborales y recargos por mora.
		Fin

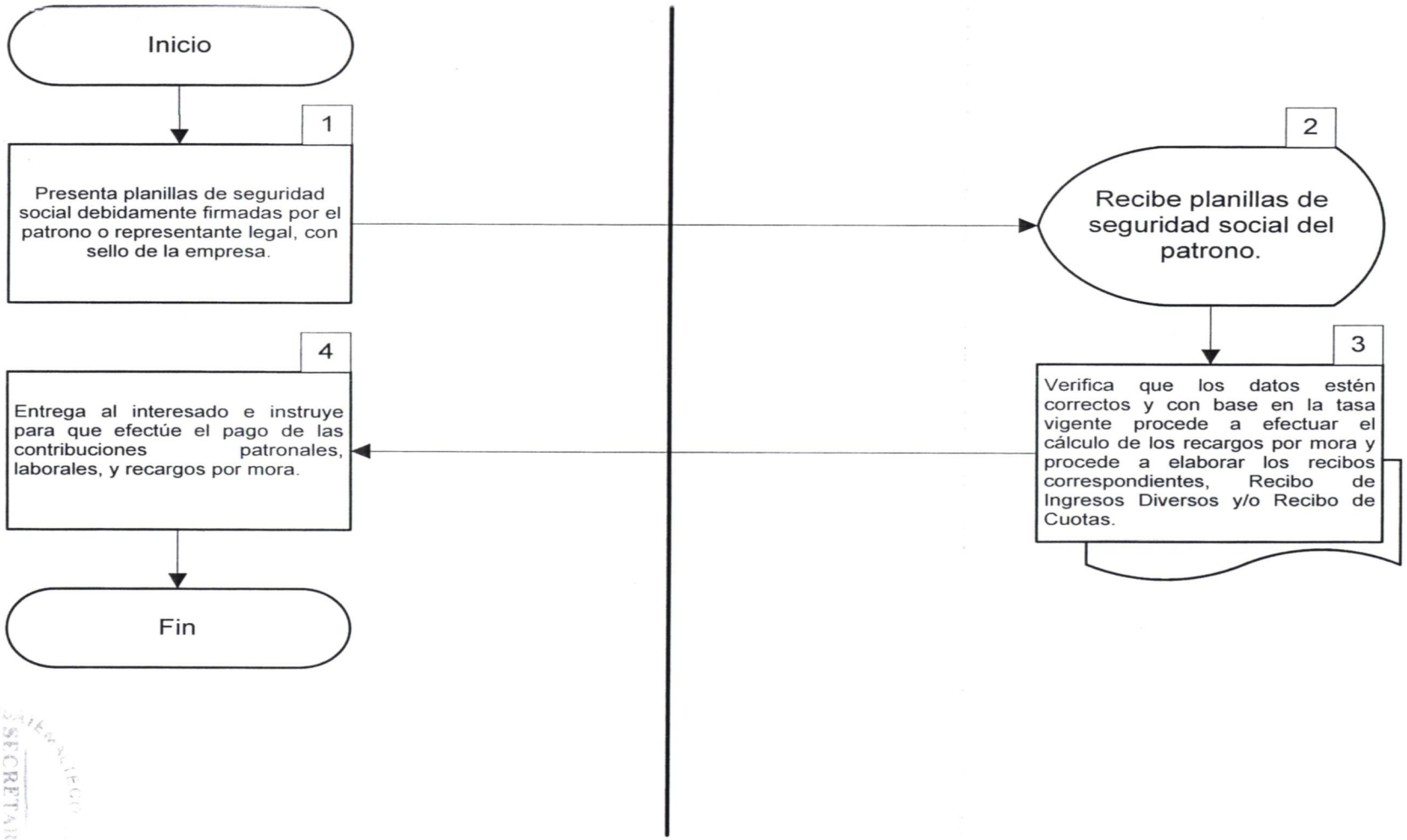
SECRETARIO DE LA GERENCIA

Procedimiento:

3. CÁLCULO DE RECARGOS POR MORA
Flujograma

Pasos 04 **Formas** 02

PATRONO, EMPLEADOR O REPRESENTANTE | **ANALISTA**



VI. DE LA DIVISIÓN DE REGISTRO DE PATRONOS Y TRABAJADORES

Normas Generales

1. La División de Registro de Patronos y Trabajadores, está representada por personal capacitado para proporcionar la orientación necesaria y recepción de documentos o cualquier otra incidencia en la cual sea necesaria la intervención de esta División.

2. Proporcionar información y orientación sobre las gestiones que se realizan por la División de Registro de Patronos y Trabajadores.

3. Información sobre la acreditación de servicios electrónicos del Instituto.

4. Información sobre adhesión a Planilla Electrónica.

5. Recepción de solicitud para incidencias patronales, constancias patronales, copias de resoluciones y constancias de afiliación en período de desempleo.

6. La atención de patronos o sus representantes, se realizará a solicitud de los mismos, en el momento que ellos lo requieran o con previa cita, según el caso.

7. Entrega de carpetas, boletines, CDs e informativos referentes al área de registro de patronos y trabajadores.

8. Recepción, registro y control de documentación recibida, la que deberá clasificar y distribuir diariamente a la recepción de la División de Registro de Patronos y Trabajadores.

9. Los casos atendidos por los representantes de esta División, se realizarán de conformidad con lo establecido en la normativa y los procedimientos específicos para la gestión y trámites relacionados con el registro de patronos y trabajadores, que se mencionan a continuación:

    1) Incidencia Patronal.

    2) Acreditación de Patrono a Servicios Electrónicos del Instituto.

    3) Adhesión de Patronos a Planilla Electrónica.

SECRETARIA DE GERENCIA

Normas Específicas

1. Se entiende como incidencias patronales a las modificaciones a datos fundamentales de una inscripción patronal en el Régimen de Seguridad Social.

2. Las incidencias patronales deben resolverse, conforme los Artículos 26 al 29 del Acuerdo de Junta Directiva 1123 de fecha 06 de marzo de 2003.

3. La recepción de solicitudes por incidencias (cambios de dirección) se realizará por medio del formulario de "Actualización de Datos" o a solicitud por escrito del patrono o su representante.

4. Los documentos que hayan sido recibidos, deberán ser enviados a la División de Registro de Patronos y Trabajadores, para su archivo en la carpeta patronal respectiva.

5. Las gestiones referentes a las incidencias patronales, serán atendidas por un Analista de incidencias, de conformidad a la normativa y procedimiento específico.

SECRETARIA DE LA GERENCIA

Procedimiento:

1. INCIDENCIA PATRONAL
Descripción del Procedimiento

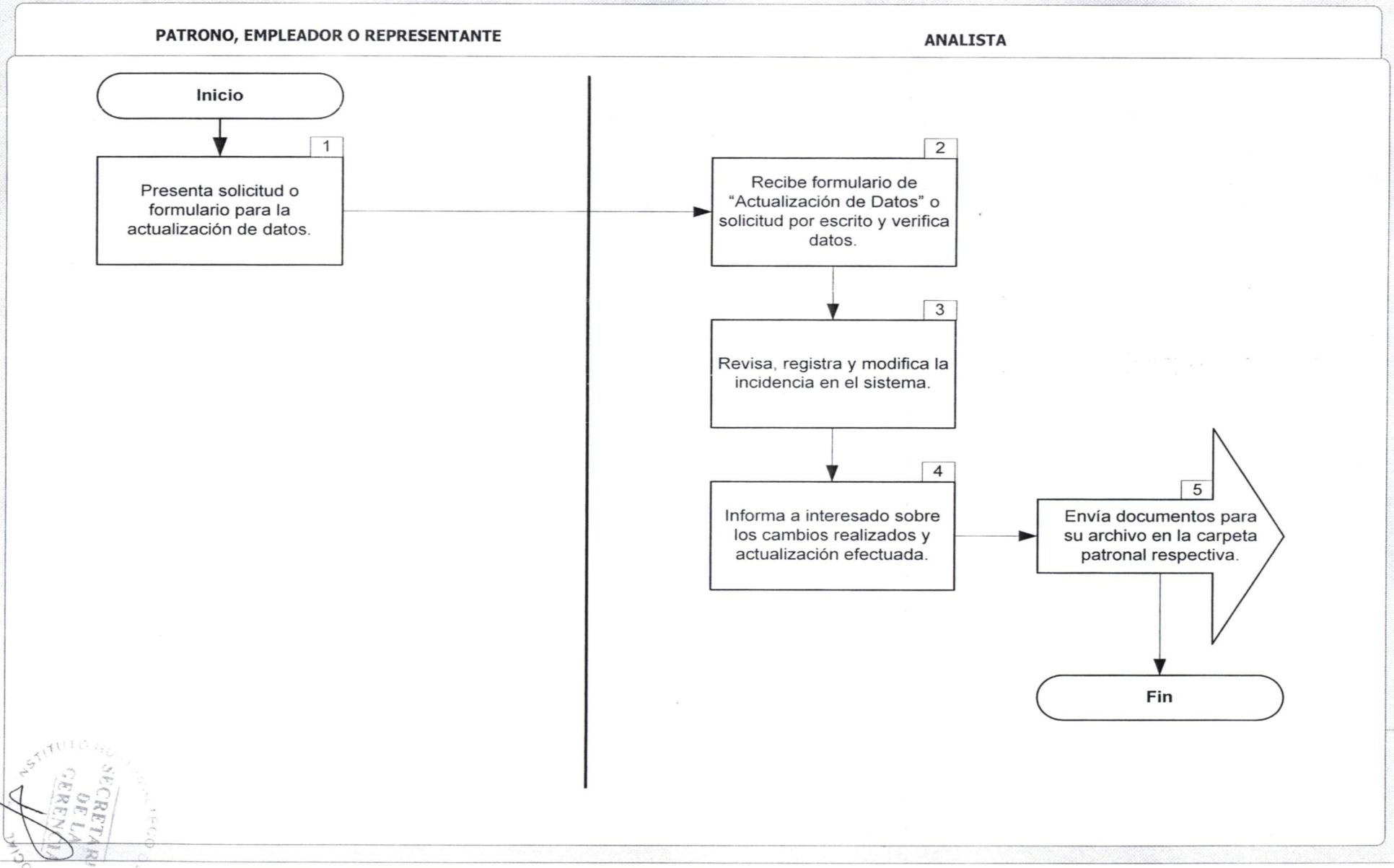
Pasos 05 **Formas** 01

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
		Inicio
Patrono, Empleador o Representante.....	01	Presenta solicitud o formulario para la actualización de datos.
Analista.....	02	Recibe formulario de "Actualización de Datos" o solicitud por escrito y verifica datos.
	03	Revisa, registra y modifica la incidencia en el sistema.
	04	Informa a interesado sobre los cambios realizados y actualización efectuada.
	05	Envía documentos para su archivo en la carpeta patronal respectiva.
		Fin

Procedimiento:

1. INCIDENCIA PATRONAL
Flujograma

Pasos 05 **Formas** 01



Normas Específicas

1. El patrono deberá estar inscrito y haber cumplido con los requisitos establecidos en la normativa y procedimiento específico de inscripción patronal, para poder acreditarse a los servicios electrónicos.

2. El patrono que lo requiera, deberá completar debidamente la forma DRPT-53 Formulario de Solicitud de Servicios Electrónicos, firmado y sellado por el patrono, empleador o su representante legal.

3. Las gestiones referentes a la acreditación de patronos a servicios electrónicos del Instituto, serán atendidas por un Analista responsable de inscripciones patronales, de conformidad a la normativa y procedimiento específico.

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL SECRETARIO DE LA GERENCIA

Procedimiento: **2. ACREDITACIÓN DE PATRONO A SERVICIOS ELECTRÓNICOS DEL INSTITUTO**
Descripción del Procedimiento

Pasos 07 **Formas** 01

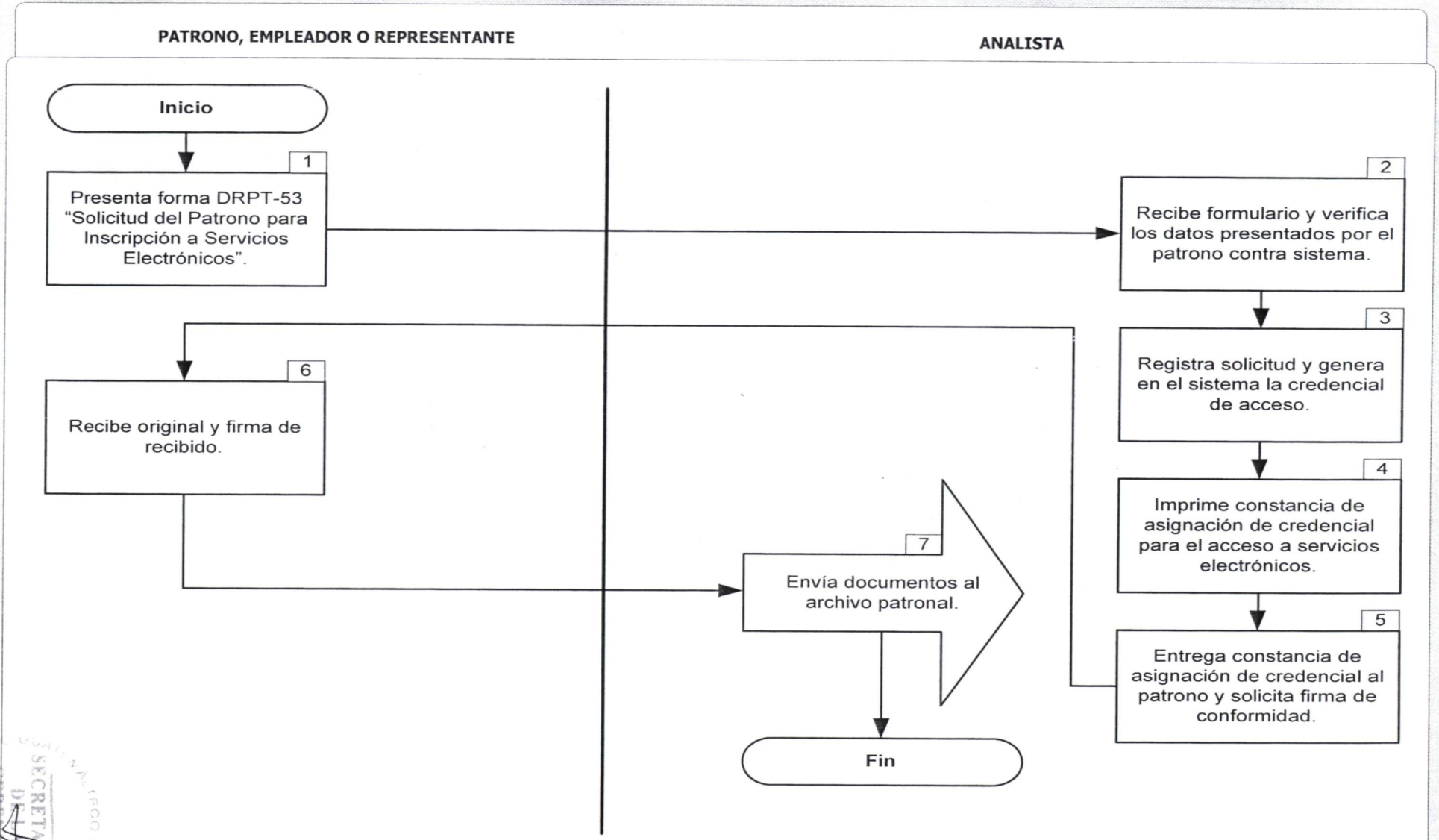
RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
		Inicio
Patrono, Empleador o Representante.....	01	Presenta forma DRPT-53 "Solicitud del Patrono para Inscripción a Servicios Electrónicos".
Analista.....	02	Recibe formulario y verifica los datos presentados por el patrono contra sistema.
	03	Registra solicitud y genera en el sistema la credencial de acceso.
	04	Imprime constancia de asignación de credencial para el acceso a servicios electrónicos.
	05	Entrega constancia de asignación de credencial al patrono y solicita firma de conformidad.
Patrono, Empleador o Representante.....	06	Recibe original y firma de recibido.
Analista.....	07	Envía documentos al archivo patronal.
		Fin

SECRETARIO DE LA GERENCIA

Procedimiento: 2. ACREDITACIÓN DE PATRONO A SERVICIOS ELECTRÓNICOS DEL INSTITUTO

Flujograma

Pasos 07 **Formas** 01



Normas Específicas

1. Para que un patrono pueda ser incluido dentro del sistema para presentar su Planilla de Seguridad Social por medio de los servicios electrónicos del Instituto, éste deberá previamente, haber obtenido la acreditación a servicios electrónicos.

2. El patrono que lo requiera, deberá completar el formulario de adhesión al nuevo esquema de presentación y pago de la planilla de seguridad social en forma electrónica, debidamente firmado y sellado por el patrono, empleador o su representante legal, adjuntará fotocopia simple de lo siguiente:

   a. Documento de identificación del propietario de la empresa o de la persona que en su representación legal, firma el formulario.

   b. En el caso de personas jurídicas, documento con el que acredite la Representación Legal, la persona que firma el formulario, la fotocopia debe incluir la razón de inscripción en el registro que corresponda (Registro Mercantil, Registro Civil, otros.)

3. Las gestiones referentes a la adhesión de patronos a servicios electrónicos del Instituto, serán atendidas por un Analista de la División de Registro de Patronos y Trabajadores, de conformidad a la normativa y procedimiento específico.

4. A partir de la fecha de aprobación del formulario de adhesión por la División de Registro de Patronos y Trabajadores, el patrono queda incorporado definitivamente al nuevo esquema de presentación y pago de la planilla de seguridad social en forma electrónica y no podrá presentar sus planillas futuras por otro medio diferente al electrónico.

SECRETARIO DE LA GERENCIA

Procedimiento: **3. ADHESIÓN DE PATRONO A PLANILLA ELECTRÓNICA**
Descripción del Procedimiento

Pasos 06 **Formas** 01

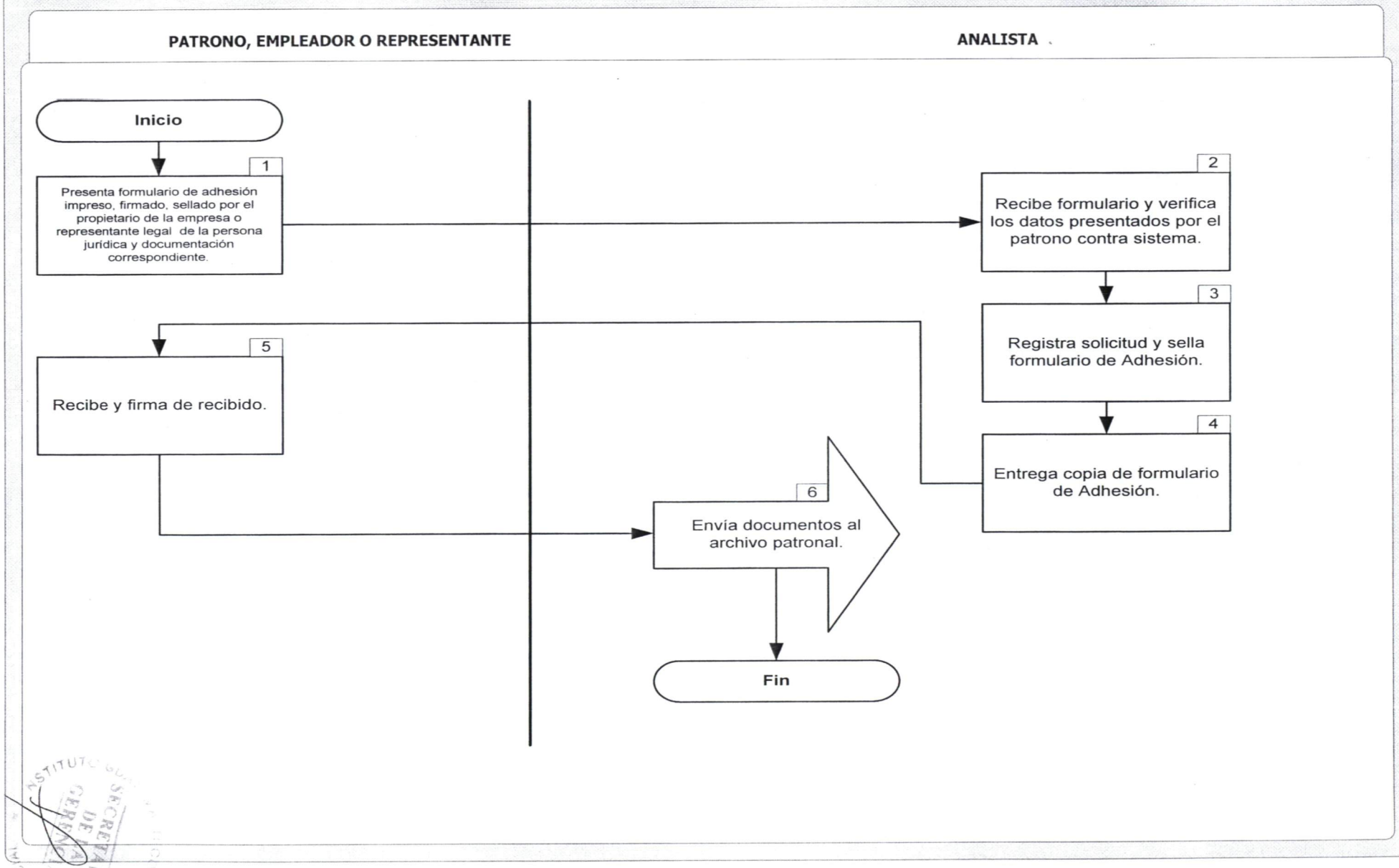
RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
		Inicio
Patrono, Empleador o Representante.....	01	Presenta formulario de adhesión impreso, firmado, sellado por el propietario de la empresa o representante legal de la persona jurídica y documentación correspondiente.
Analista.....	02	Recibe formulario y verifica los datos presentados por el patrono contra sistema.
	03	Registra solicitud y sella formulario de adhesión.
	04	Entrega copia de formulario de adhesión.
Patrono, Empleador o Representante.....	05	Recibe y firma de recibido.
Analista.....	06	Envía documentos al archivo patronal.
		Fin

SECRETARIO DE LA GERENCIA

Procedimiento:

3. ADHESIÓN DE PATRONO A PLANILLA ELECTRÓNICA
Flujograma

Pasos 06 **Formas** 01



VII. DE LA DIVISIÓN DE INSPECCIÓN

Normas Generales

1. La División de Inspección por medio de sus inspectores patronales, atenderá, informará y orientará a patronos, empleadores, representantes de personas individuales, sociedades mercantiles y municipalidades, en -CATEMI- por gestiones relacionadas con lo siguiente:

   a. Recepción y entrega de documentos requeridos y revisados por inspectores patronales.

   b. Información general de casos que requieran ser atendidos por la División de Inspección.

   c. Las contribuciones al régimen de seguridad social y/o establecer la efectiva acreditación de derechos de sus trabajadores a través de la fiscalización a documentos y libros contables.

   d. Por solicitud de cancelación, suspensión, reanudación o anulación del registro patronal, a través de fiscalización o revisión de documentos o libros contables e investigación de campo, con el objeto de detectar falsedades, inexactitudes, omisiones y otras acciones en perjuicio del Instituto.

   e. La revisión de libros contables que realizará el Inspector Patronal, en el momento que se requiera hacer efectivo el pago de contribuciones pendientes de cancelar.

   f. La solicitud de solvencia a requerimiento de la División de Registro de Patronos y Trabajadores o del patrono, para establecer si tienen la obligación de contribuir al régimen de seguridad social y participar en eventos de licitación, cotización u otros, donde los inspectores patronales deberán realizar revisión de libros contables e investigación de campo.

   g. Al solicitar devolución de cuotas patronales para que se le reintegren los pagos realizados de más o acreditar las mismas a través de una nota de abono.

   h. Por solicitud de cambio patronal, cambio de dirección del patrono o empresa, lugar para recibir notificaciones, modificaciones que se realizan a través de la revisión de documentos y libros contables, información plasmada en Acta de Revisión por parte del Inspector Patronal y de dicha actividad si se establecen saldos, ya sea por diferencia en salarios, por diferencia en cuotas pagadas o no pagadas, se remitirá la misma al Analista del Departamento de Recaudación, con el objeto de emitir el documento de cobro o nota de cargo.

   i. Al ser citados por los Inspectores Patronales por impugnaciones de notas de cargo, actividad que se lleva a través de la revisión o fiscalización de libros contables.

j. Al ser citados para realizar inscripción patronal, según investigación de campo realizada por el Inspector Patronal, cuando la inscripción se haga obligatoria por no haberse realizado de forma voluntaria en la División de Registro de Patronos y Trabajadores.

2. La atención de casos a solicitud de los interesados, se llevará a cabo por medio de citas previas y sala programada o en caso contrario, se deberá establecer si el inspector a cargo se encuentra en condiciones de poder atender y si cuenta con la sala disponible por un tiempo máximo de sesenta (60) minutos.

Procedimientos

Los procedimientos que atenderá la División de Inspección, serán los siguientes:

1) Fiscalización Patronal.

2) Notificaciones.

SECRETARIA DE LA GERENCIA

Normas Específicas

1. La fiscalización de patronos al Régimen de Seguridad Social, está regulada en el Artículo 50 del Decreto 295 del Congreso de la República, Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. En los Acuerdos 1,118 "Reglamento sobre Recaudación de Contribuciones al Régimen de Seguridad Social" y 1,123 "Reglamento de Inscripción de Patronos en el Régimen de Seguridad Social" ambos de Junta Directiva y los Acuerdos 36/2003 y 44/2003 ambos de Gerencia.

2. Para la fiscalización patronal, a requerimiento de la División de Inspección por solicitud de la parte patronal o autoridades de la institución, deberá presentar sus documentos contables, de salarios, planillas, constancias de pago y cualesquiera otros documentos indicados en la normativa específica vigente.

3. Los documentos que elaboran los Inspectores Patronales en materia de sus atribuciones, tienen plena validez en tanto no se demuestre de modo evidente su falsedad o parcialidad, conforme el inciso f) del Artículo 50 del Decreto 295 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

4. Las actas de revisión, informes y resoluciones notificadas serán enviados al Departamento de Recaudación, División de Registro de Patronos y Trabajadores y demás dependencias involucradas en el proceso y gestión que se esté realizando.

5. Es responsabilidad del Inspector Patronal en -CATEMI-, la recepción de solicitudes de revisiones contables y realizar modificaciones al registro patronal por solicitud del patrono o a requerimiento de la División de Inspección.

SECRETARIA DE LA GERENCIA

Procedimiento:

1. FISCALIZACIÓN PATRONAL
Descripción del Procedimiento

Pasos 05 **Formas** 01

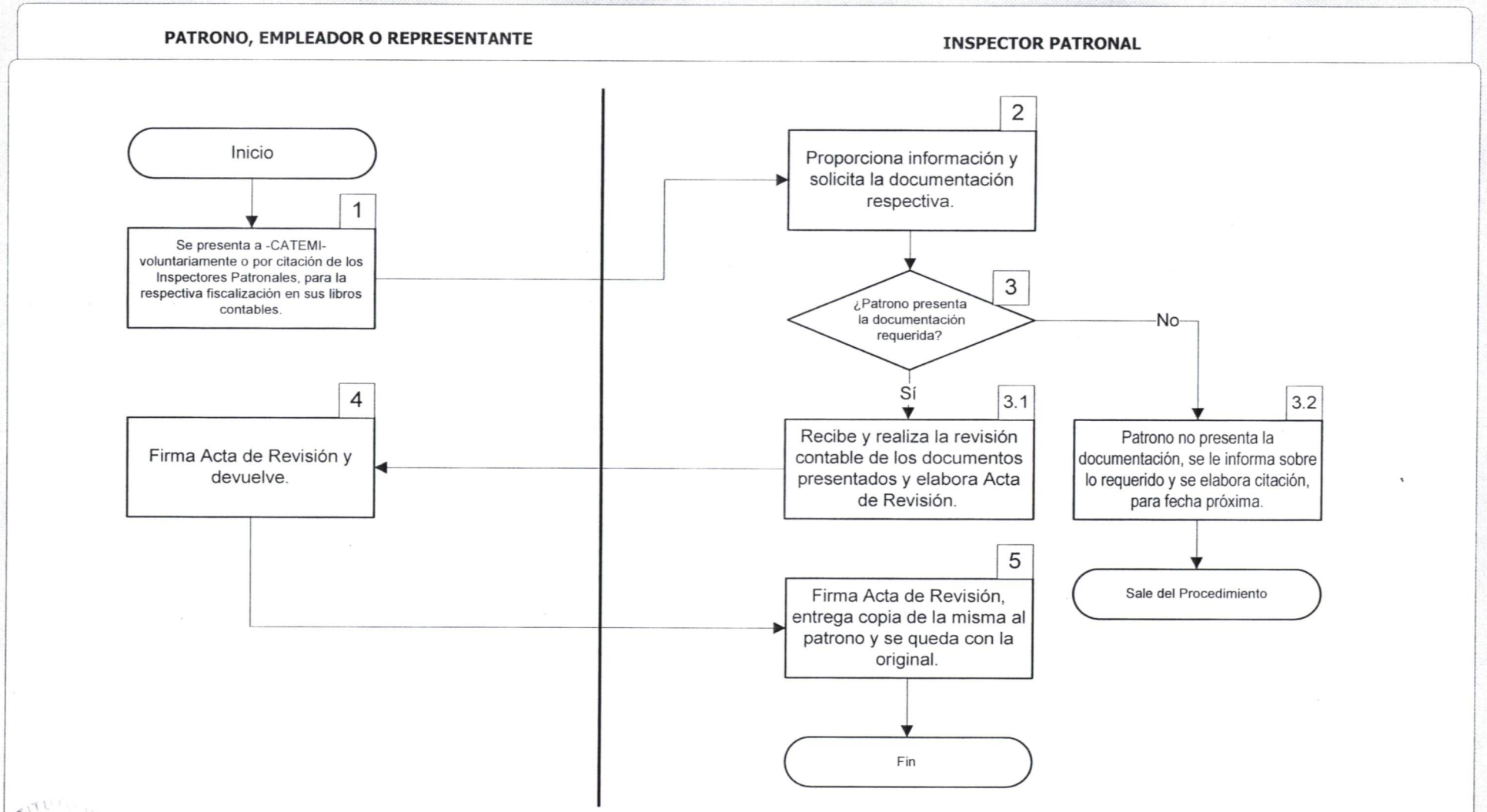
RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
		Inicio
Patrono, Empleador o Representante.....	01	Se presenta a -CATEMI- voluntariamente o por citación de los Inspectores Patronales, para la respectiva fiscalización en sus libros contables.
Inspector Patronal.....	02	Proporciona información y solicita la documentación respectiva.
	03	¿Patrono, presenta la documentación requerida? Si: Recibe y realiza la revisión contable de los documentos presentados y elabora Acta de Revisión. (Continúa en Paso No. 04) No: Patrono no presenta la documentación, se le informa sobre lo requerido y se elabora citación, para fecha próxima. (Sale del procedimiento)
Patrono, Empleador o Representante.....	04	Firma Acta de Revisión y devuelve.
Inspector Patronal.....	05	Firma Acta de Revisión, entrega copia de la misma al patrono y se queda con la original.
		Fin

SECRETARIA DE LA GERENCIA

Procedimiento:

1. FISCALIZACIÓN PATRONAL
Flujograma

Pasos 05 **Formas** 01



Normas Específicas

1. Las notificaciones de resoluciones, deben efectuarse eficiente y oportunamente, conforme los Artículos 66 al 79 del Decreto Ley No. 107 Código Procesal Civil y Mercantil.

2. Se deberá atender a los empleadores o sus representantes, que se presentan voluntariamente a -CATEMI- o que son citados por los Inspectores Patronales, para notificarles lo siguiente: la resolución de inscripción del patrono, notas de cargo, avisos de modificaciones de sus registros patronales, puntos resolutivos de Junta Directiva, resoluciones de cobros al patrono y de no acreditación de derechos del afiliado. Lo anterior con excepción de los casos en los que se haya señalado lugar para recibir notificaciones, en los cuales no se deberán realizar en CATEMI, sino en el lugar señalado para tal efecto.

SECRETARIO DE LA GERENCIA

Procedimiento:

2. NOTIFICACIONES
Descripción del Procedimiento

Pasos 04 **Formas** 01

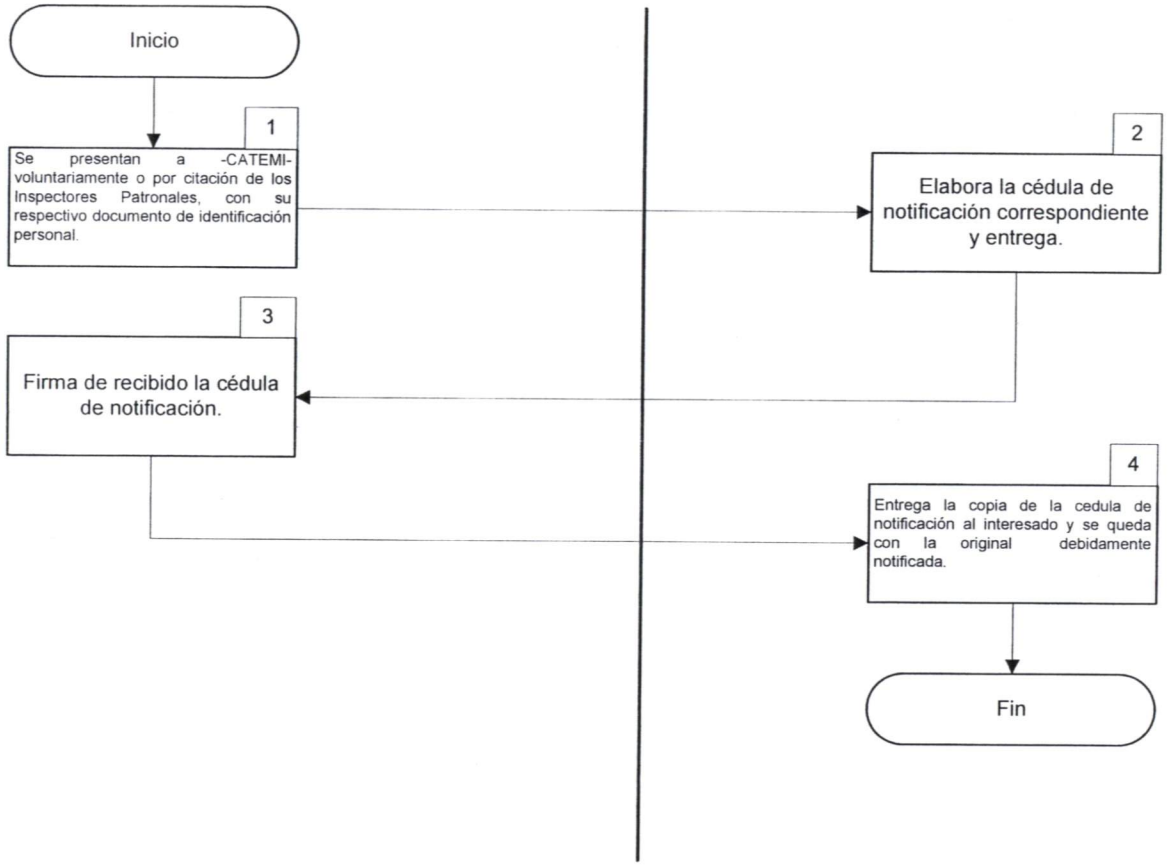
RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
		Inicio
Patrono, Empleador o Representante.....	01	Se presentan a -CATEMI- voluntariamente o por citación de los Inspectores Patronales, con su respectivo documento de identificación personal.
Inspector Patronal.....	02	Elabora la cédula de notificación correspondiente y entrega.
Patrono, Empleador o Representante.....	03	Firma de recibido la cédula de notificación.
Inspector Patronal.....	04	Entrega la copia de la cedula de notificación al interesado y se queda con la original debidamente notificada.
		Fin

Procedimiento:

2. NOTIFICACIONES
Flujograma

Pasos 04 **Formas** 01

PATRONO, EMPLEADOR O REPRESENTANTE | **INSPECTOR PATRONAL**



VIII. DEL DEPARTAMENTO LEGAL

Normas Generales

1. Todas las actividades de atención a los patronos, empleadores o representantes (Personas Individuales, Sociedades y Municipalidades) en -CATEMI-, relacionadas con la gestión del Departamento Legal, se realizará por el Procurador encargado del caso que corresponda, relacionadas con:

   a. Informar y orientar a patronos y empleadores, sobre los casos específicos en los cuales deba intervenir el Departamento Legal.

   b. Coordinar con la coordinación de CATEMI, para la atención de los casos según el área que corresponda de notariado, laboral, económico coactivo y civil.

   c. Podrá disponer de salas de atención por un máximo de 60 minutos, según programación.

   d. Recepción de solicitudes y entrega de normativa institucional (Recopilación de Leyes)

   e. La suscripción de reconocimientos de deuda, pagados mediante amortizaciones, de conformidad con lo establecido en los Acuerdos 1118 de Junta Directiva y 24-G/89 de Gerencia, elaboración de órdenes de pago por requerimientos de cobro, por reconocimientos de deuda pactados o incumplidos, elaboración de finiquitos, derivado de las citaciones realizadas por los Procuradores o Asesores Jurídicos y Notarios de las áreas siguientes: Civil, Prestaciones Indebidas y Económico Coactivo del Departamento Legal, o cuando el patrono se presenta sin citación.

   f. La elaboración de liquidación de costas procesales, en los casos en que se haya emitido certificación de Gerencia y el deudor manifieste su anuencia a realizar el pago respectivo, derivado de las citaciones realizadas por los procuradores o asesores jurídicos y notarios del área económico coactivo del Departamento Legal, o cuando el patrono se presente sin citación.

2. El Procurador a cargo, deberá indicar al interesado, cuando éste manifieste su anuencia a realizar el pago respectivo, que será atendido por el Analista del Departamento de Recaudación para la elaboración del recibo de ingresos diversos, efectuar el pago correspondiente y entregar al Procurador una copia del recibo ya cancelado.

Procedimiento

El Departamento Legal realizará gestiones para atender los casos relacionados con prestaciones indebidas, juicios civiles y económico coactivo.

Normas Específicas:

1. Los Procuradores del área de Prestaciones Indebidas tendrán a su cargo lo siguiente:

   a. Informar al patrono sobre la situación en que se encuentra el adeudo, con el objetivo de lograr que se pague el monto al que asciende el mismo, según resolución respectiva en un sólo pago, o se suscriba un reconocimiento de deuda, si la cantidad adeudada lo amerita.

   b. Elaborar orden de pago (pago total o parcial).

   c. Elaborar reconocimiento de deuda, sobre el pago total del adeudo, según resolución emitida por la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias y que requerirá la firma del patrono, legalizada por un asesor jurídico y notario del departamento. No se entregará copia de este documento al interesado hasta que se haya concluido el trámite respectivo en el Departamento Legal.

2. Los Procuradores del área Civil tendrán a su cargo lo siguiente:

   a. Informar al patrono sobre la situación en que se encuentre el expediente, con el objetivo de lograr que el patrono pague el monto al que asciende el reconocimiento de deuda o realice pagos parciales si la cantidad adeudada lo amerita.

   b. Elaborar orden de pago (pago total o parcial) dicha orden requiere firma del Jefe o Subjefe del Departamento Legal, sello y numeración.

   c. Elaborar liquidación para calcular las Costas Procesales si fuera el caso que el expediente se encuentre en proceso de demanda judicial.

3. Los Procuradores del área Económico Coactivo tendrán a su cargo lo siguiente:

   a. Informar al patrono sobre adeudos al Instituto, elaborar liquidación para calcular las Costas Procesales, posterior a ello indicar al patrono que se presente con el Analista del Departamento de Recaudación, para que se le elaboren los cálculos de recargos por mora e interés legal.

   b. En el caso que el patrono solicite pagar el monto al que asciende la liquidación por medio de pagos parciales, se analizará el expediente y si es posible se aprobará la solicitud, en cuyo caso, se pactará la fecha en que se realizará el primer pago y posteriormente se le dará seguimiento al caso hasta que termine de pagar.

   c. En caso que el patrono suscriba un reconocimiento de deuda, basado en el Acuerdo 1,118 de Junta Directiva del Instituto, se efectuarán las liquidaciones de costas de todas las demandas que el patrono tenga en trámite y se le indicará al patrono que se presente con el Analista del Departamento de Recaudación para la suscripción del Reconocimiento de Deuda.

4. Atender a las personas que se presenten a reclamar que se les afectaron sus intereses o se les decretó arraigo, sin tener ellos obligaciones para con el Instituto, en cuyo caso, el procurador establecerá en la carpeta patronal si el interesado no es el patrono y por lo tanto, se trata de un homónimo, de ser así elaborará y presentará al juzgado el memorial correspondiente donde se informará que el demandado no es el patrono obligado.

5. En los casos que el interesado requiera cancelar al momento la correspondiente deuda, deberá indicársele, que se presente con el Analista del Departamento de Recaudación para la elaboración del recibo de ingresos diversos, efectuar el pago en recepción de Tesorería en -CATEMI- y remitir al procurador, una copia del recibo de ingresos diversos ya cancelado, para el registro correspondiente.

Procedimiento: **1. ATENCIÓN DE CASOS DE PRESTACIONES INDEBIDAS, JUICOS CIVILES Y ECONÓMICO COACTIVO**

Descripción del Procedimiento

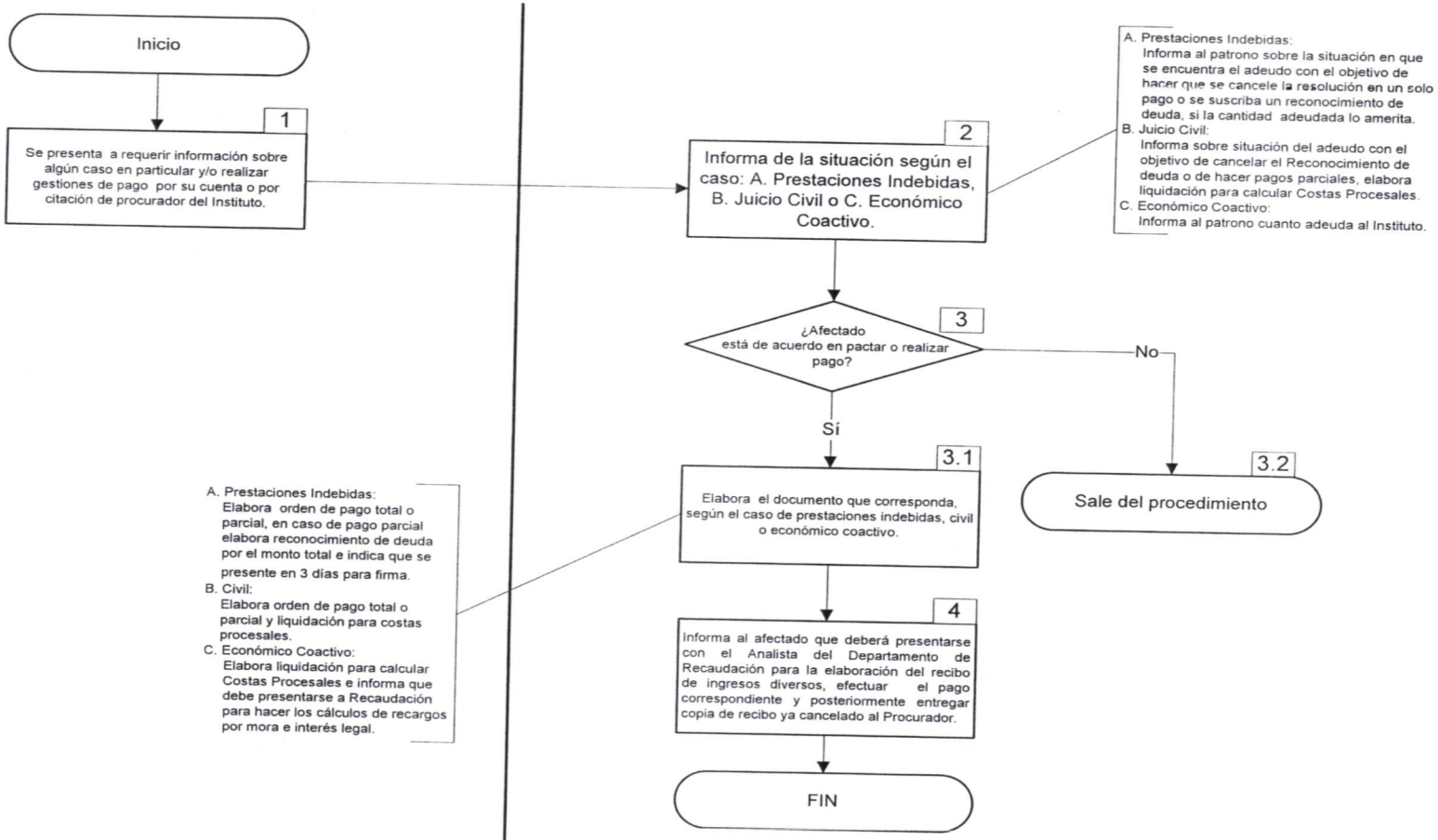
Pasos 04 **Formas** 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
		Inicio
Patrono, Empleador o Representante.....	01	Se presenta a requerir información sobre algún caso en particular y/o realizar gestiones de pago por su cuenta o por citación de procurador del Instituto.
Procurador.....	02	Informa de la situación según el caso de Prestaciones Indebidas, Juicio Civil o Económico Coactivo.
	03	¿Afectado está de acuerdo en pactar o realizar pago? 3.1 SI: Por prestaciones indebidas, elabora orden de pago total o parcial, en caso de pago parcial elabora reconocimiento de deuda por el monto total e indica que se presente en 3 días para firma. Por civil, elabora orden de pago total o parcial, elabora liquidación para calcular costas procesales. Por Económico Coactivo, elabora liquidación para calcular costas procesales e informa que debe presentarse a recaudación para hacer los cálculos de recargos por mora e interés legal. (Continúa en paso 4.) 9.2 No: Sale del procedimiento.
	04	Informa al afectado que deberá presentarse con el Analista del Departamento de Recaudación para la elaboración del recibo de ingresos diversos, efectuar el pago correspondiente y posteriormente entregar copia de recibo ya cancelado al Procurador. **Fin**

SECRETARIA DE LA GERENCIA

Procedimiento: **1. ATENCIÓN DE CASOS DE PRESTACIONES INDEBIDAS, JUICIOS CIVILES Y ECONÓMICO COACTIVO**

Flujograma

Pasos 04 **Formas** 00

PATRONO, EMPLEADOR O REPRESENTANTE | **PROCURADOR**