

ACUERDO No. 10/2013

EL GERENTE DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL,

CONSIDERANDO:

Que por medio del Acuerdo 1221 de Junta Directiva de fecha 20 de mayo de 2008, se creó la División de Cobro Administrativo que depende del Departamento de Recaudación y tiene como función principal planear, organizar, dirigir y evaluar el proceso de recuperación de la mora patronal.

Que para el cumplimiento de su función, es necesario emitir un Manual que establezca las normas y los procedimientos, permita la adecuada administración sobre los patronos inscritos al régimen de seguridad social y coadyuve a recuperar la mora patronal.

POR TANTO,

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

ACUERDA:

ARTÍCULO 1. Aprobar el “**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIVISIÓN DE COBRO ADMINISTRATIVO**”, el cual consta de veintitrés (23) hojas impresas únicamente en su lado anverso, numeradas, firmadas y selladas por el Secretario de Gerencia y que forman parte del presente acuerdo.

ARTÍCULO 2. El presente Acuerdo aprueba la normativa y procedimientos de observancia general para la eficaz ejecución de los trabajos que realiza la División de Cobro Administrativo.

ARTÍCULO 3. La inobservancia del Manual será objeto de sanción con base a lo preceptuado en el Acuerdo 1,090 de Junta Directiva, “Reglamento General para la administración del recurso humano al servicio del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social”.



ACUERDO No. 10/2013

ARTÍCULO 4. La implementación y socialización del Manual a nivel institucional, será responsabilidad del Jefe de la División de Cobro Administrativo y del Jefe del Departamento de Recaudación, bajo la supervisión de la Subgerencia Financiera.

ARTÍCULO 5. Toda actualización y/o modificación que sea necesaria al contenido del Manual, se realizará a instancia de la División de Cobro Administrativo, con el visto bueno del Jefe del Departamento de Recaudación y el Subgerente Financiero.

ARTÍCULO 6. Cualquier problema de interpretación o aplicación no prevista, será resuelto en su orden por el Jefe de la División de Cobro Administrativo, el Jefe del Departamento de Recaudación, el Subgerente Financiero y en última instancia por el Gerente.

ARTÍCULO 7. El presente Acuerdo entra en vigencia el día siguiente de su emisión y complementa las disposiciones internas del Instituto.

Dado en la Ciudad de Guatemala, a los veintinueve días del mes de enero de dos mil trece.


Lic. ARNOLDO ADÁN AVAL ZAMORA
GERENTE





**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DIVISIÓN DE COBRO ADMINISTRATIVO**
Aprobado por Acuerdo del Gerente No. 10 de fecha 29 de enero de 2,013

Guatemala, enero 2013



INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
SECRETARÍO
DE LA
GERENCIA

I.	INTRODUCCIÓN.....	03
II.	OBJETIVOS DEL MANUAL.....	03
III.	CAMPO DE APLICACIÓN.....	03
IV.	NORMAS GENERALES.....	03
V.	DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS.....	04
	Procedimiento No. 1. Análisis del estado de cuenta patronal para determinar el incumplimiento en la obligación del pago	
	Normas específicas.....	05
	Descripción.....	06
	Flujograma.....	08
	Procedimiento No. 2. Análisis del comportamiento del registro	
	Normas específicas.....	09
	Descripción.....	10
	Flujograma.....	11
	Procedimiento No. 3. Depuración del registro patronal	
	Normas específicas.....	12
	Descripción.....	13
	Flujograma.....	14
	Procedimiento No. 4. Cobro administrativo	
	Normas específicas.....	16
	Descripción.....	17
	Flujograma.....	19
	Procedimiento No. 5. Correcciones en el sistema	
	Normas específicas.....	21
	Descripción.....	22
	Flujograma.....	23

I. INTRODUCCION

Para lograr el cumplimiento que le corresponde al sector patronal y al Estado como patrono en el pago de la planilla de seguridad social, el presente Manual de Normas y Procedimientos de la División de Cobro Administrativo, forma parte del ordenamiento Institucional, mismo que está elaborado tomando como base experiencia funcional en el trabajo y actividad de los entes administrativos de la Dependencia, cuyo propósito es tener una guía técnica y practica que regule los procedimientos e identificar a los responsables

El manual de normas y procedimientos de la División de Cobro Administrativo establece los objetivos, el campo de aplicación, normas generales, los procedimientos y flujogramas, que se deben llevar a cabo para velar por el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes del Instituto, que conduzcan a la recuperación de la mora patronal.

II. OBJETIVOS DEL MANUAL

1. Establecer, las normas administrativas internas de operación para la División de Cobro Administrativo.
2. Instruir al Personal de la División de Cobro Administrativo para que conozca su responsabilidad, facilitar la pronta recuperación de la mora patronal y depuración del registro patronal.
3. Proporcionar al recurso humano de esta Dependencia o de áreas relacionadas que participan en los procedimientos, un instrumento de carácter administrativo que sirva de guía en la ejecución organizada y oportuna de las actividades que le corresponden.

III. CAMPO DE APLICACIÓN

El presente manual es aplicación de todo el personal de esta dependencia que intervienen en las distintas gestiones administrativas en relación al cobro de la mora patronal, análisis del comportamiento de registro patronal, en el cumplimiento de los reglamentos y leyes externas que afecten al desarrollo de la dependencia.

IV. NORMAS GENERALES

Para lograr el cumplimiento que le corresponde al sector patronal, incluido el Estado como patrono en el pago de la planilla de seguridad social, el Manual que se emite en el presente Acuerdo se deberá aplicar conforme el contenido de sus normas y procedimientos que se presentan a continuación.

SECRETARÍA
DE LA
GERENCIA
INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL

Para facilitar la pronta recuperación de la mora patronal la División de Cobro Administrativo por medio de su personal deberá:

1. Informar, orientar y atender, correcta y oportunamente a los patronos incurren en mora y que se acercan al Instituto, para hacer efectiva su obligación.
2. Coordinar el cobro administrativo con las diferentes Delegaciones y Cajas Departamentales, para poder reducir la mora patronal de la región.
3. Coordinar las actividades relacionadas con el cobro administrativo, según la clasificación patronal siguiente:
 - a. Grande
 - b. Mediano
 - c. Pequeño
4. Resguardar y controlar el movimiento administrativo de los documentos que ingresan a la División.

V. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Como complemento a las normas generales del presente manual se describen las normas específicas y flujogramas de acuerdo a los procedimientos siguientes:

1. Análisis del estado de cuenta patronal para determinar el incumplimiento en la obligación del pago.
2. Análisis del comportamiento del registro.
3. Depuración del registro patronal.
4. Cobro administrativo.
5. Correcciones en el sistema.



Procedimiento:

**No. 1 ANÁLISIS DEL ESTADO DE CUENTA PATRONAL PARA
DETERMINAR EL INCUMPLIMIENTO EN LA OBLIGACIÓN DEL PAGO**

Pasos

08

Formas

01

NORMAS ESPECÍFICAS

1. Generar los listados de los patronos que han incumplido en el pago, en los primeros diez días del mes siguiente al vencimiento del pago de la planilla.
2. Determinar si es procedente el cobro, se deberá realizar una serie de validaciones en las diferentes opciones del sistema de recaudación, en los archivos físicos, en la carpeta patronal de la División de Registros de Patronos y Trabajadores y en el archivo del Departamento de Recaudación. Si en la validación se determina que los errores corresponden a: Número patronal incorrecto, período incorrecto, número de recibo, corrección por nota de cargo, transferencia de valores y otras incorrecciones o errores, se procede a realizar la corrección a través de la forma DR-61 "Corrección de Datos".
3. Determinar si el cobro administrativo es confirmado, establecer las opciones de pago al patrono según la reglamentación vigente, por lo que pueden optar conforme su conveniencia, a pagar al contado o por medio de la suscripción de un reconocimiento de deuda.





Procedimiento:

No. 1 ANÁLISIS DEL ESTADO DE CUENTA PATRONAL PARA DETERMINAR EL INCUMPLIMIENTO EN LA OBLIGACIÓN DEL PAGO

Pasos 08 Formas 01

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
División de Cobro Administrativo Analista.....	01	INICIO Genera reporte mensual de omisos y valida en el sistema si la omisión corresponde, de acuerdo a las opciones siguientes: a) Datos generales del registro patronal, verifica en qué situación se encuentra el registro patronal (Vigente, suspenso o cancelado). b) Ingresos por cuotas y/o recargos por mora, verifica los pagos con base a las planillas de seguridad social. c) Ingresos diversos, pagos de notas de cargo, certificaciones de gerencia y reconocimiento de deuda, verifica pagos con base a ingresos diversos (Formulario 32 A). d) Consulta aplicación de ingresos por documentos de cobro emitido, verifica los períodos pagados con base a notas de cargo, Certificaciones de Gerencia y reconocimiento de deuda. e) Consulta situación de notas de cargo emitidas al patrono, verifica notas de cargo emitidas, pagadas y las no pagadas. f) Consulta situación de certificaciones de gerencia emitidas al patrono, verifica certificaciones de gerencia, emitidas, pagadas y las pendientes de pago, por la vía económico-coactiva. g) Consulta de actas de revisión pendientes de análisis y las ya analizadas, verifica si los períodos pendientes de pago se encuentran incluidos, establece períodos sin movimiento.



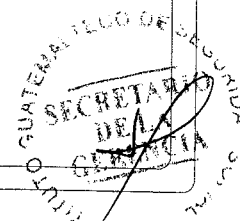


Procedimiento:

No. 1 ANÁLISIS DEL ESTADO DE CUENTA PATRONAL PARA DETERMINAR EL INCUMPLIMIENTO EN LA OBLIGACIÓN DEL PAGO

Pasos 08 Formas 01

RESPONSABLE		PASO	ACTIVIDAD
División de Cobro Administrativo Analista.....		02	Hace validación física para establecer si la omisión corresponde, consulta en el Archivo de Registro de Patronos y Trabajadores (Carpeta Patronal) y consulta al Archivo del Departamento de Recaudación (Verifica recibos, Actas de Revisión, Notas de Cargo, Certificaciones, Convenios de Pago y Certificados de Trabajo)
		03	Recibe del área de análisis de actas, del Departamento de Recaudación, expedientes con actas de revisión ya analizadas con adeudo determinado por diferencia en salarios y contribuciones caídas en mora.
		04	Recibe del área de notas de cargo y abono, del Departamento de Recaudación, expedientes con formulario DP-178, para emisión de Nota de Cargo por diferencia en Cuotas con base a cálculo de planillas de Seguridad Social a favor del Instituto.
		05	Determina si el cobro corresponde y genera el requerimiento: a) Por correo electrónico si aparece registrado, b) Vía telefónica, y; c) Por escrito para ser notificado.
	Responsable de área.....	06	Revisa y rúbrica el requerimiento de cobro.
	Jefe.....	07	Autoriza cobro.
	Secretaria.....	08	Realiza la notificación correspondiente (Continúa en procedimiento 4).
			FIN



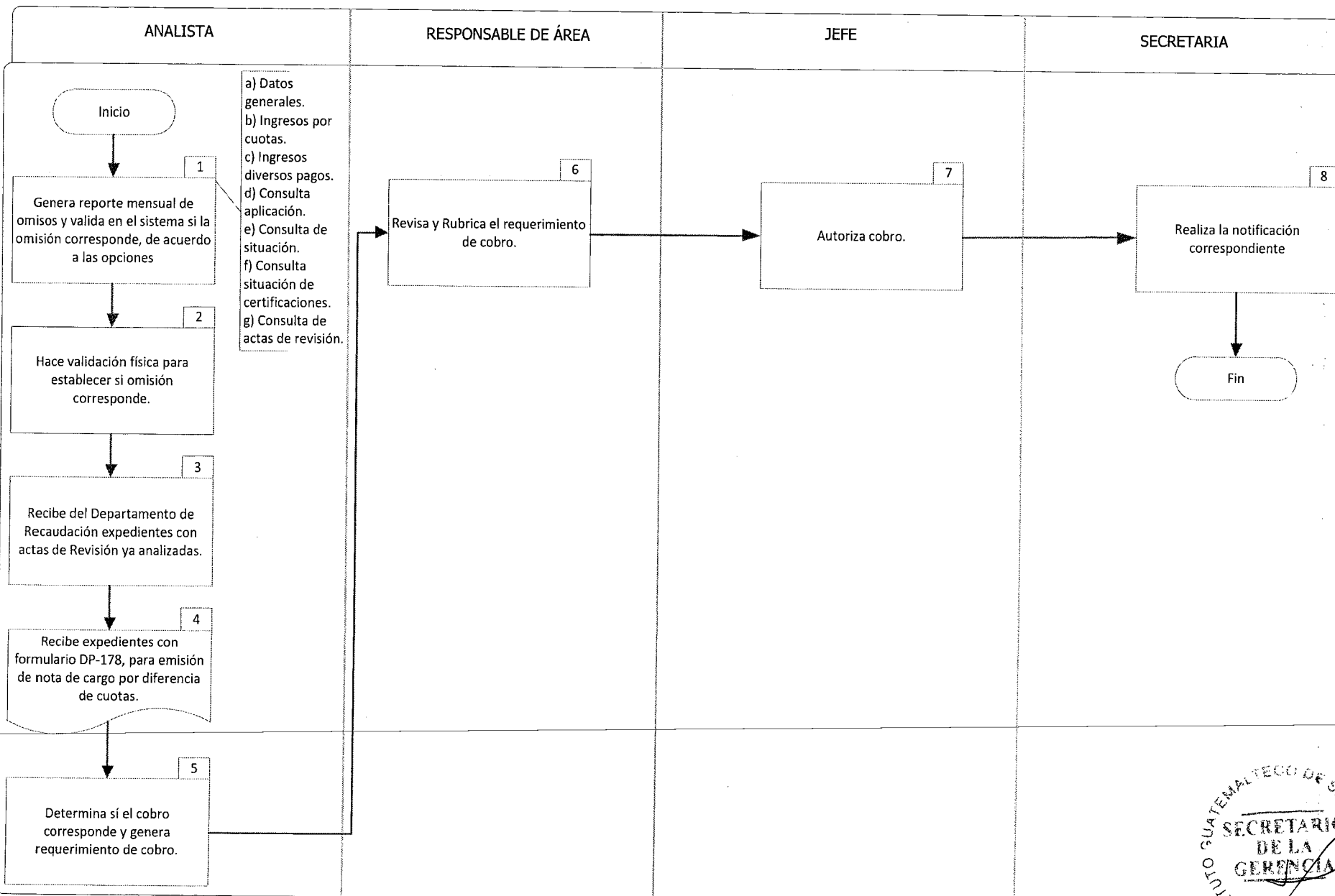


Procedimiento:

No. 1 ANÁLISIS DEL ESTADO DE CUENTA PATRONAL PARA DETERMINAR EL INCUMPLIMIENTO EN LA OBLIGACIÓN DEL PAGO

Pasos 08

Formas 01



INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
SECRETARIO DE LA GERENCIA



Procedimiento:

No. 2 ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO DEL
REGISTRO

Pasos 09 Formas 00

NORMAS ESPECÍFICAS

1. El analista es el responsable de 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, suspensos, cancelados o anulados, con el propósito de tener argumentos fundamentados en las variaciones de la recaudación.
2. El analista es el encargado de elaborar mensualmente informe de las variaciones en el comportamiento del registro patronal y dar el seguimiento correspondiente en los casos que exista variación, según comparativo del promedio de las últimas seis planillas presentadas.
3. Trasladar los casos a la División de Inspección, para las revisiones correspondientes, cuando el patrono no presente justificaciones en las variaciones de sus planillas.





Procedimiento:

No. 2 ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO DEL REGISTRO

Pasos 09 Formas 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
División de Cobro Administrativo Analista.....		INICIO
	01	Consulta en el sistema los patronos asignados en las opciones siguientes: a. Variación recaudación patronal b. Resumen de recaudación mensual c. Planillas con valor cero.
	02	Identifica y marca los patronos que tienen variación en el pago de las planillas de seguridad social.
	03	Cita a los patronos reportados en el listado de variaciones para que proporcionen los argumentos correspondientes.
	04	Investiga con base a los argumentos proporcionados por el patrono, en el sistema y archivos físicos para establecer la veracidad de lo argumentado por los patronos.
	05	Elabora informe, separa los casos establecidos de los no establecidos y traslada informe que contiene resultados de la investigación al responsable de área.
Responsable de área.....	06	Revisa informe firma y traslada al Jefe de División.
Jefe.....	07	Firma informe para que sea atendido por la División de Inspección, espera resultado.
División de Inspección Inspector.....	08	Acude a las direcciones de los patronos y redacta informe con los resultados.
División de Cobro Administrativo Jefe.....	09	Recibe Informe con los resultados, para lo que procede, si se establece diferencia inicia procedimiento No. 4.
		FIN





Procedimiento:

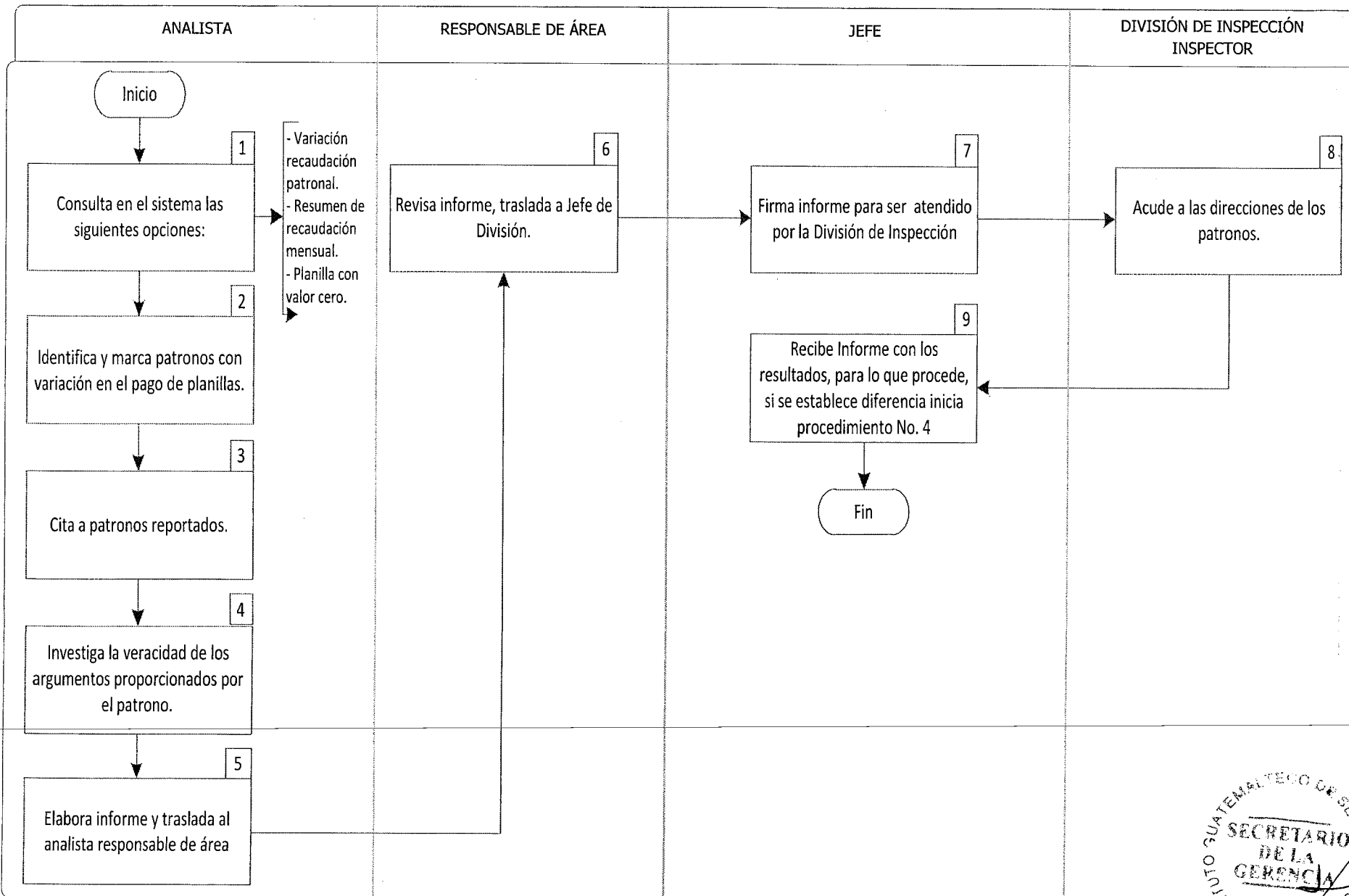
No. 2 ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO DEL REGISTRO

Pasos

09

Formas

00





Procedimiento:

No. 3 DEPURACIÓN DEL REGISTRO PATRONAL

Pasos

08

Formas

00

NORMAS ESPECÍFICAS

1. Si la deuda corresponde a patronos que ya no están activos, se iniciará con el procedimiento de depuración del registro patronal, con el propósito de que el Instituto cuente con una base de datos actualizada de patronos.
2. La División de Cobro Administrativo con base al comportamiento patronal y los elementos de prueba correspondientes, iniciará el proceso de depuración por medio de oficio dirigido a la División de Inspección.
3. La División de Inspección es el ente responsable de realizar las investigaciones y dictaminar si procede o no la baja del patrono en el registro patronal.

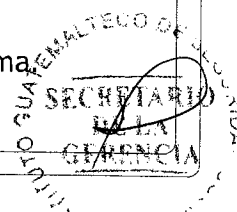




Procedimiento: No. 3 DEPURACIÓN DEL REGISTRO PATRONAL

Pasos 08 Formas 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
INICIO		
División de Cobro Administrativo Analista.....	01	Informa al responsable de área sobre los requerimientos de cobro a patronos que no fueron notificados, por ser patronos inactivos.
Responsable de área.....	02	Elabora informe detallado de depuración del Registro Patronal con el número de registro de patronos que no fueron localizados, firma y adjunta requerimientos no notificados, traslada a jefe de división.
Jefe.....	03	Revisa, firma, sella y traslada a Jefe de Departamento.
Departamento de Recaudación Jefe.....	04	Revisa y firma de visto bueno informe de Depuración del Registro Patronal.
División de Cobro Administrativo Secretaria.....	05	Traslada el informe y la documentación de soporte a la División de Inspección, para que se realicen las investigaciones pertinentes.
Departamento de Recaudación Jefe.....	06	Recibe informe con las recomendaciones que procedan de la División de Inspección y lo traslada al área de Estados de Cuenta y Liquidaciones Finales, para establecer si existe deuda.
Área de Estados de Cuenta y Liquidaciones Finales Analista.....	07	¿Existe deuda? 07.1. Sí. Traslada la información a la División de Cobro Administrativo para el proceso de cobro correspondiente. (Inicia procedimiento No. 4) 07.2. No. Emite estado de liquidación sin saldo y traslada a la División de Registro de Patronos y Trabajadores.
División de Registro de Patronos y Trabajadores...	08	Procede a dar la baja al patrono en el sistema.
FIN		





Procedimiento:

No. 3 DEPURACIÓN DEL REGISTRO PATRONAL

Pasos 08

Formas 00

ANALISTA

RESPONSABLE DE ÁREA

JEFE

DEPARTAMENTO DE
RECAUDACIÓN (JEFE)

Inicio

1

Informa sobre los
requisitos de cobro a
patronos que no fueron
notificados

2

Elabora informe de
depuración del registro
patronal de patronos no
localizados

3

Revisa, firma y sella.

4

Revisa y firma de visto
bueno informe de
Depuración del Registro
Patronal

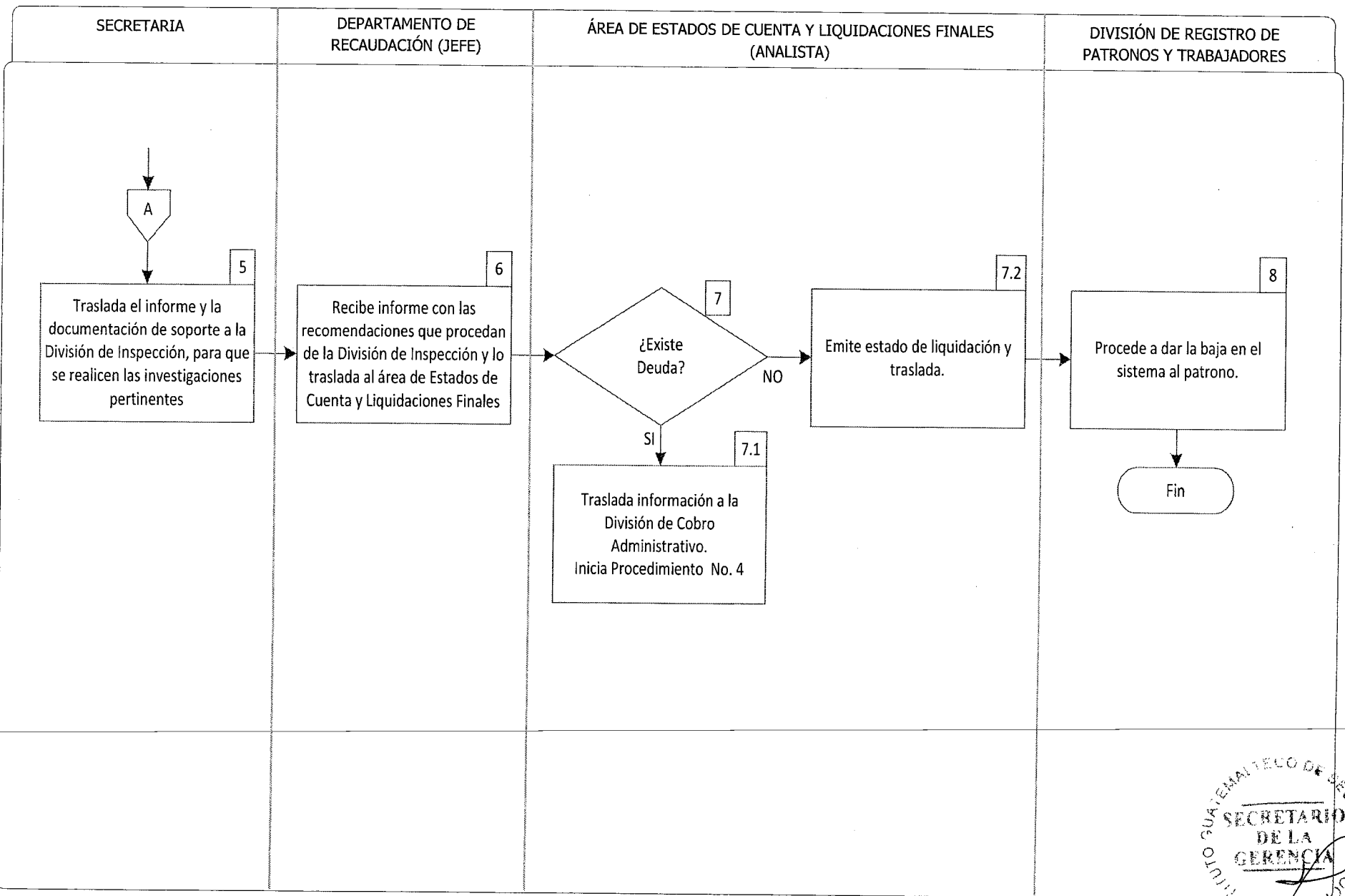
A





Procedimiento: No. 3 DEPURACIÓN DEL REGISTRO PATRONAL

Pasos 08 Formas 00



NORMAS ESPECÍFICAS

1. Los cobros del área departamental, se trasladarán a la delegación o caja departamental a través de la Sección de Correspondencia y Archivo, para que procedan a notificar en su jurisdicción.
2. El proceso de cobro administrativo en el área metropolitana corresponde exclusivamente a la División de Cobro Administrativo del Departamento de Recaudación.
3. El proceso de cobro administrativo en delegaciones y cajas departamentales, es responsabilidad compartida entre la División de Cobro Administrativo y la Oficina Departamental que corresponda.
4. Los requerimientos de cobro en Delegaciones y Cajas Departamentales, son notificados por los Inspectores de cada jurisdicción en un plazo no mayor de quince días, contados a partir de la fecha de recibido.
5. Los pagos realizados por la gestión de cobro administrativo departamental, serán informados mensualmente a la División de Cobro Administrativo en oficinas centrales, adjuntando copias de recibos de pago.
6. El patrono en el momento de confirmar la notificación, con la asesoría del analista, optará por la forma más conveniente de pago.
 - a. Suscripción de reconocimiento de deuda.
 - b. Contado.
7. Si se agotan las instancias administrativas internas, se procede a trasladar el expediente a la División de Inspección del Instituto y como última instancia se envía al Departamento Legal.
8. Si la deuda del patrono corresponde a planillas de seguridad social sin documento de cobro emitido, se elabora recibo de cargos por mora serie "G" forma 181 A-DP-74 ó si la deuda corresponde a períodos incluidos en documentos de cobro se elabora recibo de ingresos diversos, forma 130 A, para hacer efectivo el pago.
9. Se debe contactar al patrono, vía teléfono o correo electrónico; para agilizar la gestión de cobro, antes de proceder a efectuar las notificaciones de cobro en las direcciones correspondientes.
10. Cuando el patrono no esté anuente al pago, se solicitará tres veces por escrito, con intervalo mínimo de un mes calendario, de no hacerlo efectivo se trasladará el expediente a la División de Inspección.

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
SECRETARÍA DE LA GERENCIA

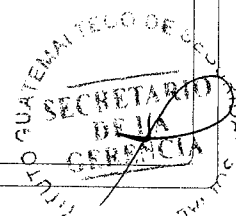


Procedimiento:

No. 4 COBRO ADMINISTRATIVO

Pasos 12 Formas 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
División de Cobro Administrativo Secretaria.....		INICIO
	01	Recibe requerimiento de cobro por escrito para notificar, numera según correlativo y sella.
	02	Ingresa al sistema el número de requerimiento de cobro y el nombre del analista responsable.
	03	¿El requerimiento corresponde al área metropolitana? 03.1. Si, se clasifica por zonas y distribuye por notificador de área. (Continúa en el paso 07). 03.2. No, se clasifica en Área Departamental, por Delegaciones y Cajas Departamentales. (Continúa en el paso siguiente).
	04	Elabora oficio para las diferentes Delegaciones y Cajas Departamentales, consigna número correlativo, número patronal, nombre o razón social y número de oficio.
	05	Ingresa en el sistema el número de oficio, Delegación o Caja Departamental, donde será enviado para notificación y traslada a la Sección de Correspondencia y Archivo.
Sección de correspondencia y archivo	06	Remite a la Delegación o Caja Departamental para que Inspectores departamentales notifiquen. (Continúa paso 08).
Departamento de Servicios de Apoyo	07	Notifica requerimiento de cobro en la dirección consignada en el documento.
Patrono	08	Confirma notificación.
	09	¿Está anuente al pago? 9.1. No. Se aplica la norma 10 de este procedimiento. 9.2. Sí. Establece forma de pago:



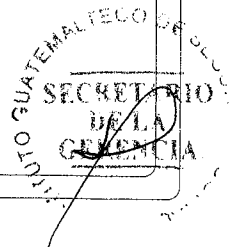


Procedimiento:

No. 4 COBRO ADMINISTRATIVO

Pasos 12 Formas 00

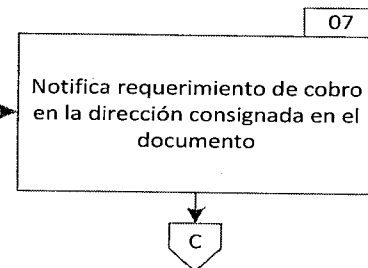
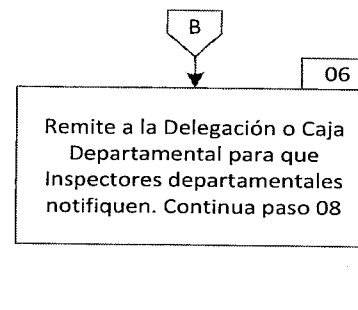
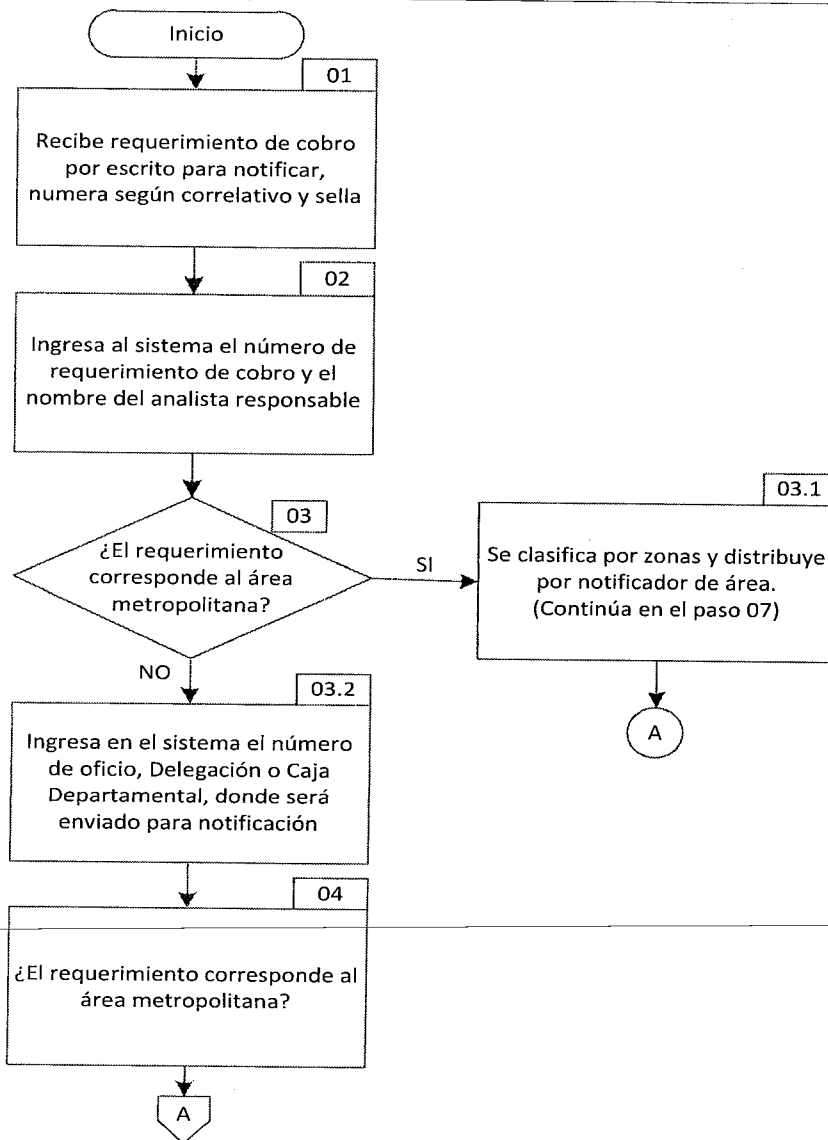
RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Patrono.....	10	¿El pago es al contado? 10.1. No. Se dirige al área de convenios de pago del Departamento de Recaudación para la gestión administrativa correspondiente para hacer reconocimiento de deuda. Termina procedimiento. 10.2. Sí. Se presenta a la División de Cobro Administrativo u Oficinas Departamentales según el caso, con planillas de seguridad social y recibos de cuotas por los meses en mora, para establecer cálculos.
	11	Procede a efectuar el pago en Delegaciones y Cajas Departamentales del Instituto o en el banco autorizado; entrega copia de los recibos de pago al analista.
División de Cobro Administrativo Analista.....	12	Informa al responsable de área sobre el cumplimiento del pago. FIN



SECRETARIA

SECCIÓN DE CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS DE APOYO



SECRETARIA

PATRONO

ANALISTA

A
05
Ingresa en el sistema el número de oficio, Delegación o Caja Departamental, donde será enviado para notificación

B

C
08
Confirma notificación

09
¿Anuente al pago?

SI

09.2
Establece forma de pago

10
¿El pago es al contado?

NO

10.1
Se dirige al área de convenios de pago del Departamento de Recaudación para la gestión administrativa correspondiente para hacer reconocimiento de deuda

Termina procedimiento

NO

09.1
Se aplica la norma 10 de este procedimiento

SI

10.2
Se presenta a la División de Cobro Administrativo u Oficinas Departamentales según el caso, con planillas de seguridad social y recibos de cuotas por los meses en mora, para establecer cálculos

11
Procede a efectuar el pago en Delegaciones y Cajas Departamentales del Instituto o en el banco autorizado

12
Recibe copia de los recibos de pago e informa al analista responsable de área sobre el cumplimiento del pago

Fin

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
SECRETARIO DE LA GERENCIA



Procedimiento:

No. 5 CORRECCIONES EN EL SISTEMA

Pasos

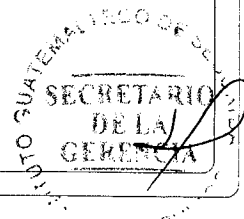
07

Formas

01

NORMA ESPECÍFICA

1. El Analista es el responsable de determinar si existe o no mala aplicación del pago. Si se establece que existen errores en la información, se procederá a realizar las correcciones en el sistema a través del formulario DR-61 "Corrección de datos".



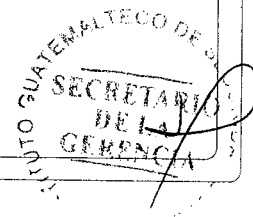


Procedimiento:

No. 5 CORRECCIONES EN EL SISTEMA

Pasos 07 Formas 01

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
División de Cobro Administrativo Analista.....	01	INICIO Determina que existe error en la aplicación del pago en el sistema o el patrono presenta pruebas de pago.
	02	Revisa pruebas y establece que existe mala aplicación en el pago, elabora forma DR-61 "Corrección de Datos", con las correcciones adjuntas pruebas correspondientes, firma de responsable y traslada al analista responsable de área para su revisión.
Responsable de área.....	03	Revisa, firma y traslada a jefe de División para visto bueno.
Jefe.....	04	Revisa, firma de visto bueno.
Secretaria.....	05	Elabora reporte en hoja de control interno y entrega documentación al área de Notas de Cargo del Departamento de Recaudación.
Área de Notas de Cargo Analista.....	06	Realiza las correcciones en el sistema para actualizar la base de datos e informa a la División de Cobro Administrativo.
División de Cobro Administrativo Analista.....	07	Comprueba correcciones en el sistema e informa al patrono. FIN





Procedimiento:

No. 5 CORRECCIONES EN EL SISTEMA

Pasos

07

Formas

01

