

RESOLUCIÓN SGF-R/2018 No. 642

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL; SUBGERENCIA FINANCIERA, Guatemala, trece de agosto de dos mil dieciocho.

CONSIDERANDO

Que la Junta Directiva con Acuerdo 1375 emitido el 02 de agosto de 2016, creó la Dirección de Recaudación, la cual depende de la Subgerencia Financiera y en el artículo 3, ubica bajo la línea jerárquica de dependencia de ésta a varios Departamentos, entre los que se encuentra el Departamento de Cobro Administrativo.

CONSIDERANDO

Que la Gerencia del Instituto por medio de los Acuerdos 16/2016 de Gerencia del veinticinco de agosto de dos mil dieciséis y 18/2016 de Gerencia del veintinueve de agosto de dos mil dieciséis, autoriza el funcionamiento del Departamento de Cobro Administrativo y gira instrucciones para la elaboración de los instrumentos administrativos que rijan sus funciones y organización.

CONSIDERANDO

Que entre las finalidades del Departamento de Cobro Administrativo se encuentra el fortalecimiento de los procesos para recaudar las contribuciones que corresponde pagar a los patronos, trabajadores y el Estado, mediante la implementación de estrategias de cobro, buscando reducir la morosidad y dando seguimiento a los omisos de pago por medio de los requerimientos de pago y las depuraciones de cartera pertinentes.

CONSIDERANDO

Que entre los propósitos de la Dirección de Recaudación, se encuentra el orientar al Departamento de Cobro Administrativo a que cumpla con la funcionalidad para la que fue creado, siendo necesario disponer de un instrumento administrativo avalado por la administración del Instituto, que le guíe en el desarrollo de actividades, en el que se exprese la estructura organizacional, funcional y administrativa con la que opere la Dependencia; además, que facilite el detalle de atribuciones y responsabilidades asignadas a los puestos de trabajo que integran el referido Departamento.

POR TANTO:

Esta Subgerencia con base en lo considerado y de conformidad con lo establecido en el Acuerdo del Gerente 1/2014 de fecha veintisiete de enero de dos mil catorce emitido por el Gerente del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.



RESUELVE:

PRIMERO. Aprobar el “**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO**”, el cual consta de treinta y cuatro (34) hojas impresas únicamente en su lado anverso, rubricadas y selladas por el suscrito en su calidad de Subgerente Financiero y que forman parte de esta Resolución.

SEGUNDO. La aplicación del Manual de Organización del Departamento de Cobro Administrativo, así como la responsabilidad de su funcionamiento corresponde al Jefe del referido Departamento y al personal que lo integra.

TERCERO. Para lograr el cumplimiento de lo regulado en el manual que se aprueba con la presente Resolución, el Departamento de Cobro Administrativo, debe divulgar su contenido y enviar copia certificada a Gerencia, Departamento de Organización y Métodos, Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas, para su difusión dentro del Portal Electrónico del Instituto y al Departamento Legal para su compilación.

CUARTO. Las modificaciones y actualizaciones necesarias para el manual que se aprueba con esta Resolución, derivado de reformas aplicables a la reglamentación vigente o por cambios relacionados con la administración o funcionamiento, se realizarán por medio de otro manual aprobado por una nueva Resolución y que deje sin efecto la presente, a solicitud y propuesta de la Jefatura del Departamento de Cobro Administrativo, con el aval del Director de Recaudación y del Subgerente Financiero.

QUINTO. Cualquier situación no prevista expresamente o problema de interpretación que se presente en la aplicación del manual, será resuelto en su orden, por el Jefe del Departamento de Cobro Administrativo, Director de Recaudación y en última instancia por el Subgerente Financiero.

SEXTO. La presente Resolución entra en vigencia al día siguiente de la fecha de su emisión y deroga la normativa que se le oponga.



LIC. EDSON JAVIER RIVERA MÉNDEZ
SUBGERENTE FINANCIERO





Instituto Guatemalteco
de Seguridad Social

MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO



Guatemala, junio 2018

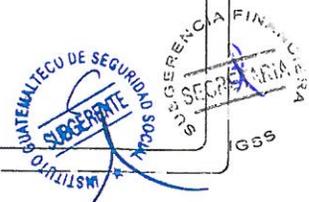




MANUAL DE ORGANIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

ÍNDICE

	CONTENIDO	HOJA No.
I.	INTRODUCCIÓN	3
II.	OBJETIVOS	3
III.	MARCO JURÍDICO	3
IV.	ESTRUCTURA ORGÁNICA	4
V.	ESTRUCTURA FUNCIONAL	4 - 8
VI.	ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA	9 - 10
VII.	ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES	10 - 31
VIII.	ORGANIGRAMAS	32 - 34





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

I. INTRODUCCIÓN.

El Manual de Organización del Departamento de Cobro Administrativo, detalla las actividades a desarrollar, lo cual forma parte de las actuales políticas de modernización administrativa del Instituto, con el propósito de coadyuvar al logro de los objetivos institucionales, por medio de una metodología administrativa eficaz, práctica y flexible que sirvan de guía a los distintos usuarios del Departamento, tanto internos como externos.

El manual detalla sistemáticamente una descripción de lo que son los objetivos del Departamento, funciones del Departamento y sus Dependencias, atribuciones y responsabilidades de los puestos de trabajo y los respectivos organigramas.

II. OBJETIVOS.

Presentar la visión en conjunto de la organización interna del Departamento, como resultado efectivo del trabajo asignado, y así contar con un instrumento técnico administrativo, que facilite al recurso humano su incorporación al Departamento, que lo oriente y apoye a conocer la estructura organizacional, las funciones y tareas que le corresponda desarrollar.

Guiar a los colaboradores para que conozcan la estructura organizacional, funciones de las Dependencias que integran el Departamento, atribuciones y responsabilidades de los puestos de trabajo, con el fin de evitar duplicidad u omisión de trabajo.

III. MARCO JURÍDICO.

El Acuerdo 1375 de Junta Directiva emitido el 02 de agosto de 2016, creó la Dirección de Recaudación, el cual en su artículo 6 ubica bajo la línea jerárquica de dependencia al *Departamento de Cobro Administrativo*, Departamento de Cobro Judicial, Departamento de Registro de Patronos y Trabajadores y Departamento de Inspección Patronal.

El Acuerdo 16/2016 de Gerencia de fecha 25 de agosto de 2016, autoriza el funcionamiento de la Dirección de Recaudación juntamente con sus Departamentos, entre ellos el Departamento de Cobro Administrativo y en el artículo 5 del mismo Acuerdo, se giran instrucciones para la emisión del Manual de Organización.





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

IV. ESTRUCTURA ORGÁNICA.

El Departamento de Cobro Administrativo depende de la Dirección de Recaudación y para el cumplimiento de las funciones básicas asignadas, define su organización interna de la siguiente forma:

A. JEFATURA.

A.1 DIVISIÓN DE COBRANZAS.

A.2 SECCIÓN DE COORDINACIÓN DEPARTAMENTAL.

A.3 SECCIÓN DE FISCALIZACIÓN ELECTRÓNICA.

A. 3.1 UNIDAD DE INGRESOS

A. 3.2 UNIDAD DE RECONOCIMIENTO DE DEUDA

A. 3.3 UNIDAD DE ANÁLISIS Y EMISIÓN DE NOTAS DE CARGO Y ABONOS

A. 3.4 UNIDAD DE RECUPERACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR

V. ESTRUCTURA FUNCIONAL.

Las funciones del Departamento de Cobro Administrativo, no son limitativas y están asignadas conforme a la estructura orgánica, en donde cada Área, a través del recurso humano idóneo, se encarga de atenderlas conforme la responsabilidad establecida, siendo las siguientes:

A. DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO.

1. Llevar el control oportuno y eficaz del cumplimiento de las obligaciones del sector patronal, incluyendo al Estado como patrono y con su responsabilidad estatal, con el objeto de reducir la morosidad.
2. Controlar las metas anuales para la recuperación de la mora patronal y las estrategias para el logro de éstas, tomando en cuenta los objetivos estratégicos y las metas institucionales.
3. Analizar la cuenta corriente del sector patronal según su clasificación y dar seguimiento a la gestión de cobro administrativo, para poder establecer su situación de morosidad.
4. Facilitar la documentación e información al patrono, para que efectúe sus pagos adecuadamente.





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

5. Dar seguimiento a los patronos que incurren en omisos de pago y gestionar los requerimientos de cobro.
6. Realizar las correcciones que procedan debido a errores en la consignación o digitación de los datos de cobro.
7. Utilizar programas y herramientas informáticas previamente diseñadas, y proponer el diseño, programación e implementación de nuevas herramientas que faciliten el cumplimiento de las funciones del Departamento.
8. Depurar la cartera de cobro patronal, para que esté actualizada con patronos que incurren en omisos de pago y aquellos que cumplen con el régimen patronal.
9. Efectuar cualquier otra función análoga que le encomiende la Dirección de Recaudación.

A.1 DIVISIÓN DE COBRANZAS.

1. Supervisar y administrar la cartera patronal dándole seguimiento a la labor de cobro administrativo y recuperación de cuentas por cobrar, por medio de estrategias de contacto al patrono.
2. Elaborar e informar a través de datos estadísticos, el comportamiento de la recuperación obtenida de acuerdo con la clasificación o tipo de patrono.
3. Supervisar el cobro administrativo con las diferentes Delegaciones y Cajas Departamentales, a través del seguimiento y una constante comunicación verbal y escrita, que permita reducir la mora patronal en cada región.
4. Elaborar e implementar programas y estrategias de trabajo que disminuyan la deuda patronal y agilicen la cobranza y recuperación de cartera patronal.
5. Efectuar cualquier otra función análoga que le encomiende el Departamento de Cobro Administrativo.

SECRETARÍA
SECRETARÍA

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
SUBGERENTE



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

A.2 SECCIÓN DE COORDINACIÓN DEPARTAMENTAL.

1. Dirigir y coordinar el cobro administrativo con los encargados de la gestión de recaudación en Delegaciones y Cajas Departamentales, con el objetivo de controlar y reducir la mora patronal.
2. Elaborar informes de ingresos con base en la información de la región y trasladada por los responsables de la gestión de recaudación.
3. Crear y proponer estrategias que dinamicen la recaudación, con el objetivo de incrementar los ingresos para la mejora de programas que brinda el Instituto.
4. Efectuar cualquier otra función análoga que le encomiende el Departamento de Cobro Administrativo.

A.3 SECCIÓN DE FISCALIZACIÓN ELECTRÓNICA.

1. Coordinar el cobro administrativo con los encargados de la gestión de recaudación, con el objetivo de controlar y reducir la mora patronal.
2. Elaborar informes de ingresos con base en la información trasladada por los responsables de la gestión de recaudación.
3. Crear y proponer estrategias que dinamicen la labor del Cobro Administrativo, con el objetivo de incrementar los ingresos para la mejora de programas que brinda el Instituto.
4. Efectuar cualquier otra función análoga que le encomiende el Departamento de Cobro Administrativo.

A.3.1 UNIDAD DE INGRESOS

1. Elaborar informes de los ingresos mensuales que se perciben en la capital, por medio de los bancos del sistema que tienen contrato con el Instituto, y en el área departamental por las Delegaciones y Cajas Departamentales, por concepto de cuotas patronales, laborales y otras.
2. Emitir recibos de cobro por cuotas patronales y laborales, recargos por mora, IRTRA, INTECAP, de planillas de seguridad social y notas de cargo del sector empleador.





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

3. Revisar recibos comparándolos con la tarjeta del empleador perteneciente a la Sección de Correspondencia y Archivo, anotar en el recibo la fecha en que fue recibida la correspondencia y conciliarla con el conocimiento del correo.
4. Efectuar cualquier otra función análoga que le encomiende el Departamento de Cobro Administrativo.

A.3.2 UNIDAD DE RECONOCIMIENTO DE DEUDA

1. Recibir y registrar solicitudes del sector empleador de la capital y del área departamental, analizar y emitir reconocimientos de deuda.
2. Coordinar con el sector empleador, funcionarios y trabajadores al servicio del Instituto de la capital y del área departamental, los trámites relacionados con la Unidad.
3. Trasladar Títulos de Reconocimiento de Deuda al Departamento Legal, para legalización de firmas
4. Trasladar Títulos Notariales de Reconocimiento de Deuda incumplidos al Departamento Legal para inicio del juicio correspondiente.
5. Requerir vía telefónica al sector empleador, el pago de cuotas patronales, cuotas de trabajadores, recargos por mora y otros rubros relacionados con la Unidad de Reconocimientos de Deuda, pendientes de cancelar por incumplimiento de los reconocimientos de deuda.
6. Efectuar cualquier otra función análoga que le encomiende el Departamento de Cobro Administrativo.

A.3.3 UNIDAD DE ANÁLISIS Y EMISIÓN DE NOTAS DE CARGO Y ABONOS

1. Recibir, grabar, analizar, consignar, clasificar y asignar actas de revisión y formularios en los sistemas informáticos vigentes, del área metropolitana y departamental, para la emisión de Notas de Cargo.
2. Recibir, registrar, analizar, formular, revisar las Notas de Abono relacionadas con el sector empleador.





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

3. Recibir, registrar y analizar expedientes de empleadores para anulaciones de Notas de Cargo y transferencias de números de empleadores, períodos, cuotas y otros.
4. Depurar listados de Notas de Cargo y rebajarlos en los sistemas informáticos vigentes del Instituto.
5. Grabar recibos en los sistemas informáticos vigentes y que fueron digitados incorrectamente.
6. Controlar y recopilar periódicamente copias y/u originales de actas de revisión, oficios y providencias o Notas de Abono tramitadas, enviándolas a empastar para futuras referencias.
7. Efectuar cualquier otra función análoga que le encomiende el Departamento de Cobro Administrativo.

A.3.4 UNIDAD DE RECUPERACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR

1. Recibir y registrar solicitudes del sector empleador de la capital y del área departamental, analizar y emitir estados de cuenta.
2. Coordinar con el sector empleador, funcionarios y trabajadores al servicio del Instituto en la capital y en el área departamental, con respecto a trámites relacionados con la Unidad.
3. Llevar el registro y control de los formularios de Notas de Cargo.
4. Recibir y registrar expedientes para anulación, suspensión y cancelación de inscripciones patronales.
5. Llevar un registro de los patronos que se han puesto al día y emitirles solvencias de pago.
6. Controlar y recopilar periódicamente originales de Estados de Cuenta, copias de oficios y providencias tramitadas en la Unidad, enviando a empastarlas para futuras referencias.
7. Efectuar cualquier otra función análoga que le encomiende el Departamento de Cobro Administrativo.





**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO**

VI. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA.

El Departamento de Cobro Administrativo, identifica en su estructura administrativa interna los puestos de trabajo siguientes:

A. JEFATURA.

1. Jefe de Departamento.
2. Asistente Administrativo.
3. Secretaria de Jefatura.
4. Secretaria de Recepción.

A.1 DIVISIÓN DE COBRANZAS.

1. Jefe de División.
2. Asistente Administrativo.
3. Secretaria de Recepción.

A.2 SECCIÓN DE COORDINACIÓN DEPARTAMENTAL.

1. Jefe de Sección.
2. Analista.
3. Secretaria.

A.3 SECCIÓN DE FISCALIZACIÓN ELECTRÓNICA.

1. Jefe de Sección.
2. Analista.
3. Secretaria.

A.3.1 UNIDAD DE INGRESOS

1. Jefe de Unidad.
2. Analista.
3. Secretaria.





MANUAL DE ORGANIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

A.3.2 UNIDAD DE RECONOCIMIENTO DE DEUDA

1. Jefe de Unidad.
2. Analista.
3. Secretaria.

A. 3.3 UNIDAD DE ANÁLISIS Y EMISIÓN DE NOTAS DE CARGO Y ABONOS

1. Jefe de Unidad.
2. Analista.
3. Secretaria.

A. 3.4 UNIDAD DE RECUPERACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR

1. Jefe de Unidad.
2. Analista.
3. Secretaria.

VII. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES.

Las atribuciones y responsabilidades asignadas a los puestos de trabajo establecidos en la estructura administrativa del Departamento de Cobro Administrativo, son enunciativas, no limitativas y se detallan a continuación:

A. JEFATURA.

1. Jefe de Departamento.

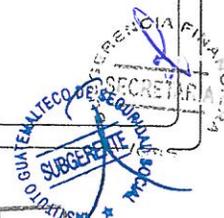
- a. Planifica, organiza, dirige, supervisa y evalúa las funciones asignadas al Departamento de Cobro Administrativo, Divisiones y Unidades funcionales.
- b. Coordina, guía y apoya las gestiones del Departamento de Cobro Administrativo.
- c. Determina niveles de recuperación y evalúa su efectividad a través de la reducción de los índices de morosidad.





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

- d. Coordina con otras Áreas del Instituto, las actividades que se requieran para lograr la efectividad del cobro administrativo.
- e. Supervisa el acatamiento de normas y el mejoramiento de procedimientos que garanticen el cumplimiento de las obligaciones del sector patronal y la recuperación de la mora patronal, para tomar las acciones preventivas o correctivas pertinentes.
- f. Coordina y supervisa la depuración de la cartera patronal que ha incurrido en omisos de pago.
- g. Revisa y autoriza la corrección de datos de la cuenta corriente del patrono, en el sistema informático de ingresos vigente en el Instituto.
- h. Elabora estudios para modificar los criterios de clasificación de patronos, (A: grandes, B: medianos, C: pequeños) según el monto de los aportes, cantidad de trabajadores, actividad económica, ubicación geográfica y su naturaleza (empresa mercantil, sociedad, consorcio, cooperativa, asociación, etc.)
- i. Elabora el plan anual de cobro administrativo e informes estadísticos mensuales y cuatrimestrales que demuestren los índices de recuperación de la mora patronal.
- j. Avala con su firma la correspondencia que ingresa y egresa del Departamento.
- k. Evalúa las herramientas informáticas para que se brinde el soporte adecuado a la gestión de cobro administrativo.
- l. Participa en la elaboración del Plan Operativo Anual -POA- y presupuesto anual del Departamento de Cobro Administrativo, lo integra y avala con su firma.
- m. Nombra personal del Departamento de Cobro Administrativo para asistir a comisiones dentro y fuera de la ciudad capital para resolver asuntos concernientes con el Departamento.
- n. Autoriza el pago de viáticos del personal del Departamento de Cobro Administrativo mediante firma del formulario.
- o. Resuelve consultas reglamentarias (legales) y operacionales que tenga el personal del Departamento, patronos, afiliados y público en general.



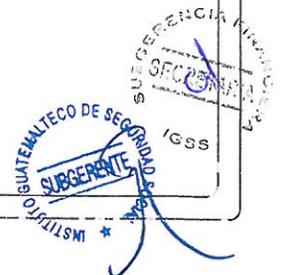


**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO**

- p. Coordina y verifica el cumplimiento del plan de inducción al personal de nuevo ingreso al Departamento de Cobro Administrativo.
- q. Coordina con el Departamento de Capacitación y Desarrollo, la capacitación y tecnificación para el personal del Departamento.
- r. Autoriza permisos, vacaciones y gestiona tiempo extraordinario del personal del Departamento, según reglamentación vigente.
- s. Realiza otras atribuciones inherentes al cargo y que le sean asignadas por el Jefe inmediato.

2. Asistente Administrativo.

- a. Brinda apoyo y asistencia para el funcionamiento operativo del Departamento, elabora la documentación necesaria, revisa y analiza expedientes, a fin de dar cumplimiento a cada uno de los procesos.
- b. Representa al Jefe en actividades específicas del Departamento.
- c. Resuelve consultas legales y operacionales efectuadas por Analistas, Jefes de Unidad, patronos y afiliados, cajeros y delegados del Instituto y personal del Departamento.
- d. Coordina operativos de trabajo, resuelve problemas del Departamento y otros que ordene el Jefe del Departamento.
- e. Participa en la elaboración del presupuesto y Plan Operativo Anual –POA- y apoya su cumplimiento.
- f. Elabora oficios, providencias, transferencias, audiencias, resoluciones, recursos de revocatoria y todo tipo de documentos que se requieren.
- g. Elabora informe mensual de labores y otros que le sean requeridos.
- h. Colabora cubriendo otros puestos trabajo, en ausencia del titular y cuando le sea solicitado.
- i. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto y que le sean asignadas por el Jefe inmediato.





**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO**

3. Secretaria de Jefatura.

- a. Recibe, controla, registra y tramita toda la correspondencia que ingresa y egresa del Departamento y sus Dependencias.
- b. Toma dictados, elabora providencias, oficios, actas, resoluciones, notificaciones, requisiciones y los documentos que sean necesarios o aquellos solicitados por su Jefe inmediato.
- c. Lleva la agenda del Jefe inmediato y le recuerda de los asuntos o documentos pendientes o importantes.
- d. Sella los requerimientos de cobro que firma el Jefe de Departamento Administrativo y coloca facsímile de la Jefatura.
- e. Atiende en su orden los asuntos o correspondencia de acuerdo con las instrucciones del Jefe inmediato, autoridades y/o entidades.
- f. Atiende y realiza llamadas telefónicas, envía y recibe vía correo electrónico o fax documentos institucionales y otros inherentes al cargo que desempeña.
- g. Recopila y clasifica normativa institucional, resoluciones y documentos que sean de competencia de la oficina.
- h. Mantiene un directorio actualizado de las principales autoridades, instituciones y del personal con el que hay relación.
- i. Ingresa solicitudes de requerimientos por medio del sistema informático vigente.
- j. Reproduce los documentos que sean necesarios para el desarrollo de sus actividades.
- k. Levanta, certifica y carga en el sistema las propuestas, así como las tomas de posesión del personal del Departamento de Cobro Administrativo.
- l. Colabora cubriendo otros puestos trabajo, en ausencia del titular y cuando le sea solicitado.
- m. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto y que le sean asignadas por el Jefe inmediato.





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

4. Secretaria de Recepción.

- a. Recibe, revisa, ordena y archiva toda la correspondencia que ingresa al Departamento de Cobro Administrativo.
- b. Registra los oficios y providencias que ingresan al Departamento en el sistema informático vigente, provenientes de las diferentes Dependencias y del área departamental del Instituto.
- c. Distribuye la correspondencia a los patronos por medio de mensajería interna y externa.
- d. Sella y numera la correspondencia firmada por el Jefe del Departamento proveniente de las diferentes Divisiones, Secciones y Unidades que conforman el Departamento.
- e. Clasifica la papelería sellada y numerada para su desglose de copias, las cuales servirán para el descargo correspondiente y entrega de documentos en la División, Sección o Unidad que corresponda.
- f. Analiza, clasifica y asigna correspondencia recibida diariamente para el Jefe del Departamento, Asistentes y las diferentes Secciones y Unidades que conforman el Departamento de Cobro Administrativo.
- g. Atiende a los Analistas y al personal de otras Dependencias del Instituto vía telefónica en aspectos relacionados con el Departamento y sus Áreas.
- h. Atiende y realiza llamadas telefónicas, envía y recibe vía correo electrónico o fax documentos institucionales y otros inherentes al cargo que desempeña.
- i. Ordena copias de oficios, providencias, hojas de conocimiento y resoluciones en su respectiva carpeta.
- j. Envía mensualmente al Departamento de Servicios de Apoyo las copias de oficios y providencias recibidas para su empastado.
- k. Colabora con otras Unidades a requerimiento del Jefe de Departamento.
- l. Elabora informe mensual de labores y otros que le sean requeridos.
- m. Sustituye a la Secretaria de Jefatura en sus atribuciones por ausencias temporales.





**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO**

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

A.1 DIVISIÓN DE COBRANZAS.

1. Jefe de División.

- a. Planifica, organiza, dirige, evalúa y supervisa el desempeño de las actividades del personal asignado.
- b. Coordina con el Jefe de Departamento, las actividades que corresponde desarrollar al personal de la División.
- c. Planifica, organiza, dirige y controla la cartera patronal que le corresponde por tipo de clasificación, para recuperar la mora patronal.
- d. Identifica el registro patronal por tipo de clasificación (A: grandes, B: medianos, C: pequeños); de acuerdo con su actividad económica; naturaleza, (empresa mercantil, sociedad, consorcio, cooperativa, asociación, etc.); ubicación geográfica y número de trabajadores.
- e. Asigna las actividades de recuperación de la mora patronal que le corresponda, a cada uno de los colaboradores a su cargo.
- f. Elabora informe con el registro de los patronos que se identifiquen como omisos, en la presentación de sus planillas mensuales, para investigación del Departamento de Inspección Patronal.
- g. Revisa los requerimientos de cobro dirigidos a los patronos, emitidos por los colaboradores a su cargo y valida con su firma.
- h. Revisa transferencias que permitan la oportuna corrección de datos de la cuenta corriente del patrono, en el sistema informático de ingresos vigente en el Instituto y traslada al Jefe del Departamento de Cobro Administrativo para su autorización.
- i. Colabora en la elaboración, revisión e integración de la Memoria de Labores, Informe Anual del Labores y el Plan Operativo Anual -POA- del Departamento para revisión y aprobación por el Jefe inmediato.
- j. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto y que le sean asignadas por el Jefe inmediato.





**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO**

2. Asistente Administrativo.

- a. Brinda apoyo y asistencia para el funcionamiento operativo del Departamento, elabora la documentación necesaria, revisa y analiza expedientes a fin de dar cumplimiento a cada uno de los procesos.
- b. Representa al Jefe en actividades específicas de la División, apoya en todas las acciones planificadas para recuperar la cartera de mora patronal.
- c. Elabora oficios, providencias, transferencias, audiencias, resoluciones, recursos de revocatoria y todo tipo de documentos que se requieren en la División.
- d. Colabora en la organización y logística de las actividades en las que participe o convoque su Jefe.
- e. Orienta al público en general sobre gestiones a realizar en la oficina y la situación o estado de sus solicitudes.
- f. Participa en la elaboración, revisión e integración del Plan Operativo Anual del Departamento y en las comisiones asignadas por el Jefe inmediato.
- g. Elabora informe mensual de labores y otros que le sean requeridos.
- h. Colabora cubriendo otros puestos trabajo, en ausencia del titular y cuando le sea solicitado.
- i. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto y que le sean asignadas por el Jefe inmediato.

3. Secretaria.

- a. Controla y envía correspondencia interna y externa dentro de la División y a las diferentes Áreas del Instituto.
- b. Registra ingresos y egresos de documentos de acuerdo con procedimientos establecidos.
- c. Entrega los documentos que le son asignados a cada Analista de la División.
- d. Envía la correspondencia a cada una de las diferentes Áreas del Instituto.
- e. Revisa, ordena y sella la documentación que firma el Jefe de División.





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

- f. Atiende y realiza llamadas telefónicas, envía y recibe vía correo electrónico o fax documentos institucionales y otros inherentes al cargo que desempeña.
- g. Toma dictados, redacta y elabora providencias, oficios, actas, resoluciones, notificaciones, requisiciones y los documentos que sean necesarios o aquellos solicitados por su Jefe inmediato.
- h. Levanta actas, las certifica y envía hacia donde corresponde.
- i. Colabora cubriendo otros puestos de trabajo, en ausencia del titular y cuando le sea solicitado.
- j. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto y que le sean asignadas por el Jefe inmediato.

A.2 SECCIÓN DE COORDINACIÓN DEPARTAMENTAL.

1. Jefe de Sección.

- a. Planifica, organiza, dirige, evalúa y supervisa el desempeño de las actividades del personal asignado.
- b. Coordina con el Jefe de Departamento, las actividades que corresponde desarrollar al personal de la Sección.
- c. Coordina y dirige el cobro administrativo con las diferentes delegaciones y cajas departamentales, a través de una constante comunicación verbal y escrita, que permita reducir el incumplimiento en el pago patronal de la región.
- d. Planifica, organiza, dirige y controla la cartera patronal que le corresponde por clasificación departamental, para recuperar la mora patronal.
- e. Asigna las actividades de recuperación de la mora patronal, de los patronos que le corresponde, a cada uno de los colaboradores a su cargo.
- f. Elabora programas y coordina estrategias de trabajo, brindando colaboración en su ejecución al personal del Departamento.
- g. Colabora en la elaboración, revisión e integración de la Memoria de Labores, Informe Anual del Labores y el Plan Operativo Anual -POA- del Departamento para revisión y aprobación por el Jefe inmediato.





**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO**

- h. Atiende solicitudes externas e internas que sean requeridas al Departamento de Cobro Administrativo en el ámbito de su competencia.
- i. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto y que le sean asignadas por el Jefe inmediato.

2. Analista.

- a. Genera reporte de patronos que no cumplieron con el plazo establecido para la presentación de la planilla de seguridad social.
- b. Elabora requerimientos de cobro a los patronos.
- c. Contacta vía telefónica y electrónica a los patronos, para dar seguimiento a la gestión de cobro.
- d. Atiende y procura la solución de distintas dudas o problemas que tengan los patronos.
- e. Elabora el formulario para la corrección de datos, en el sistema informático de ingresos vigente en el Instituto.
- f. Traslada requerimientos de cobro y formulario para la corrección de datos con la documentación de soporte, al Jefe de Unidad para su validación.
- g. Solicita al Departamento de Inspección Patronal, investigar a los patronos que no han podido ser notificados, para depurar el registro patronal de los patronos inactivos.
- h. Informa al Jefe de Sección sobre el cumplimiento de pagos.
- i. Elabora informe mensual de labores y otros que le sean requeridos.
- j. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto y que le sean asignadas por el Jefe inmediato.

3. Secretaria.

- a. Controla y envía correspondencia interna y externa dentro de la Sección y a las diferentes Áreas del Instituto.





**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO**

- b. Registra ingresos y egresos de documentos de acuerdo con procedimientos establecidos.
- c. Toma dictados, elabora providencias, oficios, actas, resoluciones, notificaciones, requisiciones y los documentos que sean necesarios o aquellos solicitados por su Jefe inmediato.
- d. Revisa, ordena y sella la documentación que firma el Jefe de Sección.
- e. Entrega los documentos que le son asignados a cada Analista de la Sección.
- f. Atiende y realiza llamadas telefónicas, envía y recibe vía correo electrónico o fax documentos institucionales y otros inherentes al cargo que desempeña.
- g. Levanta actas, las certifica y envía hacia donde corresponde.
- h. Colabora cubriendo otros puestos de trabajo, en ausencia del titular y cuando le sea solicitado.
- i. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto y que le sean asignadas por el Jefe inmediato.

A.3 SECCIÓN DE FISCALIZACIÓN ELECTRÓNICA.

1. Jefe de Sección.

- a. Planifica, organiza, dirige, evalúa y supervisa el desempeño de las actividades del personal asignado.
- b. Coordina con el Jefe del Departamento, las actividades que corresponde desarrollar al personal de la Sección.
- c. Planifica, organiza, dirige y controla la cartera patronal que le corresponde por clasificación sector privado y público, junto al Jefe de División de Cobranzas para crear un plan de trabajo a seguir, a manera de recuperar la mora patronal.
- d. Asigna a los colaboradores a su cargo las actividades y estrategias de recuperación de la mora patronal previamente planificadas, del sector que le corresponde.





**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO**

- e. Colabora en la elaboración, revisión e integración de la Memoria de Labores, Informe Anual del Labores y el Plan Operativo Anual -POA- del Departamento para revisión y aprobación por el Jefe inmediato.
- f. Elabora estrategias, programas de trabajo y obtiene la colaboración del personal en la ejecución de las mismas.
- g. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto y que le sean asignadas por el Jefe inmediato.

2. Analista.

- a. Genera reporte de patronos que no cumplieron con el plazo establecido para la presentación de la planilla de seguridad social.
- b. Valida la información obtenida del reporte de patronos omisos, en los datos del sistema informático general de ingresos vigente en el Instituto.
- c. Elabora requerimientos de cobro a los patronos.
- d. Contacta vía telefónica y electrónica a los patronos, para dar seguimiento a la gestión de cobro.
- e. Atiende y procura la solución de distintas dudas o problemas que tengan los patronos.
- f. Elabora el formulario para la corrección de datos, en el sistema informático general de ingresos vigente en el Instituto.
- g. Traslada al Jefe de Sección para su validación los requerimientos de cobro y formulario para la corrección de datos con la documentación de soporte.
- h. Solicita al Departamento de Inspección Patronal, investigar a los patronos que no han podido ser notificados, para depurar el registro patronal de los patronos inactivos.
- i. Informa al Jefe de Sección sobre el cumplimiento de pagos.
- j. Elabora informe mensual de labores y otros que le sean requeridos.
- k. Colabora cubriendo otros puestos trabajo, en ausencia del titular y cuando le sea solicitado.





**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO**

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

3. Secretaria.

- a. Controla y envía correspondencia interna y externa dentro de la Sección y a las diferentes Áreas del Instituto.
- b. Registra ingresos y egresos de documentos de acuerdo con procedimientos establecidos.
- c. Toma dictados, elabora providencias, oficios, actas, resoluciones, notificaciones, requisiciones y los documentos que sean necesarios o aquellos solicitados por su Jefe inmediato.
- d. Revisa, ordena y sella la documentación que firma el Jefe de Sección.
- e. Entrega los documentos que le son asignados a cada Analista de la Sección.
- f. Atiende y realiza llamadas telefónicas, envía y recibe vía correo electrónico o fax documentos institucionales y otros inherentes al cargo que desempeña.
- g. Levanta actas, las certifica y envía hacia donde corresponde.
- h. Colabora cubriendo otros puestos de trabajo, en ausencia del titular y cuando le sea solicitado.
- i. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto y que le sean asignadas por el Jefe inmediato.

A.3.1 UNIDAD DE INGRESOS

1. Jefe de Unidad.

- a. Planifica, organiza, dirige, evalúa y supervisa el desempeño de las actividades del personal asignado.
- b. Coordina con el Jefe de Departamento, Jefe de División y/o Sección, las actividades que le corresponde desarrollar al personal de la Unidad.
- c. Recibe, revisa y resuelve o asigna los expedientes, según corresponda.





**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO**

- d. Valida el informe de ejecución de ingresos mensuales y acumulados que se perciben a través de las contribuciones del sector empleador en el Sistema de Contabilidad Integrada -SICOIN- o sistema informático vigente.
- e. Valida el registro de la rendición de cuentas en el sistema SIGES o sistema informático vigente, que incluye los recibos de ingresos diversos, PRECAPI y formas DAI-47 que se emiten para el sector empleador.
- f. Controla y fiscaliza la cuenta 1139 Notas de Cargo y 1139-3 Reconocimientos de Deuda y sus Auxiliares 1 Sector Público y 2 Sector Privado.
- g. Elabora tabla de intereses resarcitorios semanalmente y lo traslada por correo electrónico al Departamento de Cobro Administrativo, Delegaciones y Cajas Departamentales.
- h. Valida el informe mensual de la rebaja de recargos por mora, con base normativa institucional vigente.
- i. Atiende personalmente y vía telefónica gestiones relacionadas con la Unidad.
- j. Colabora en la elaboración, revisión e integración de la Memoria de Labores, Informe Anual del Labores y el Plan Operativo Anual -POA- del Departamento para revisión y aprobación por el Jefe inmediato.
- k. Asiste a las reuniones de trabajo convocadas por los Jefes, de Departamento, División o Sección y colabora en la ejecución.
- l. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto y que le sean asignadas por el Jefe inmediato.

2. Analista.

- a. Emite recibos de cobro en papel por cuotas patronales y laborales, recargos por mora, IRTRA, INTECAP, planillas de Seguridad Social del sector empleador.
- b. Emite por medio del sistema informático vigente los recibos de ingresos diversos.
- c. Elabora informe de ejecución de ingresos mensuales y acumulados que se perciben a través de las contribuciones del sector empleador en el Sistema de Contabilidad Integrada -SICOIN- o sistema informático vigente.





**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO**

- d. Realiza la rendición de cuentas en el sistema SIGES o sistema informático vigente, la cual deberá elaborarse durante los primeros 5 días hábiles de cada mes, que incluye los recibos de ingresos diversos, PRECAPI y formas DAI-47, que se emiten para el sector empleador.
- e. Elabora informe de la cuenta 1139 Notas de Cargo y sus Auxiliares 1 Sector Público y 2 Sector Privado.
- f. Atiende personalmente y vía telefónica gestiones relacionadas con la Unidad.
- g. Elabora la solicitud para la corrección de datos de recibos ingresos diversos generados, en el sistema informático general de ingresos vigente en el Instituto.
- h. Elabora informe mensual de labores, así como otros que le sean requeridos.
- i. Colabora cubriendo otros puestos de trabajo, en ausencia del titular y cuando le sea solicitado.
- j. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto y que le sean asignadas por el Jefe inmediato.

3. Secretaria.

- a. Controla, envía y archiva correspondencia interna y externa dentro de la Unidad y a las diferentes Áreas del Instituto.
- b. Toma dictados, redacta y elabora providencias, oficios, actas, resoluciones, notificaciones, requisiciones y los documentos que sean necesarios o aquellos solicitados por su Jefe inmediato.
- c. Apoya en la elaboración de recibos de ingresos diversos.
- d. Apoya en la emisión de recibos de cobro en papel por cuotas patronales y laborales, recargos por mora, IRTRA, INTECAP y planillas de Seguridad Social.
- e. Registra ingresos y egresos de documentos de acuerdo con procedimientos establecidos.
- f. Revisa, ordena y sella la documentación que firma el Jefe de Unidad.
- g. Entrega los documentos que le son asignados a cada Analista de la Unidad.





**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO**

- h. Atiende y realiza llamadas telefónicas, envía y recibe vía correo electrónico o fax documentos institucionales y otros inherentes al cargo que desempeña.
- i. Colabora cubriendo otros puestos trabajo, en ausencia del titular y cuando le sea solicitado.
- j. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto y que le sean asignadas por el Jefe inmediato.

A.3.2 UNIDAD DE RECONOCIMIENTO DE DEUDA

1. Jefe de Unidad.

- a. Planifica, organiza, dirige, evalúa y supervisa el desempeño de las actividades del personal asignado.
- b. Coordina con el Jefe de Departamento y/o Sección, las actividades que le corresponde desarrollar al personal de la Unidad.
- c. Valida la recepción y registro de solicitudes que ingresan de Recepción a la Unidad por parte del sector empleador de la capital y del área departamental, así como el análisis y emisión de Reconocimientos de Deuda.
- d. Realiza y da seguimiento a los requerimientos que se realizan al sector empleador del pago de cuotas patronales y de trabajadores, recargos por mora y otros rubros relacionados con la Unidad.
- e. Aprueba el traslado al Departamento Legal de títulos de Reconocimiento de Deuda incumplidos para inicio del juicio correspondiente.
- f. Recibe, revisa y asigna los expedientes al Analista, según corresponda.
- g. Supervisa el cumplimiento de normas y el mejoramiento de procedimientos, para coadyuvar a la recuperación de la mora patronal y toma las acciones preventivas o correctivas necesarias.
- h. Recibe, revisa y resuelve expedientes y/o documentos varios relacionados con la Unidad.
- i. Revisa y valida con su firma la correspondencia interna y externa correspondiente a la Unidad.





MANUAL DE ORGANIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

- j. Colabora en la elaboración, revisión e integración de la Memoria de Labores, Informe Anual del Labores y el Plan Operativo Anual -POA- del Departamento para revisión y aprobación por el Jefe inmediato.
- k. Asiste en la elaboración de programas y estrategias de trabajo con el Jefe de la División o Sección y colabora en la ejecución.
- l. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto y que le sean asignadas por el Jefe inmediato.

2. Analista.

- a. Registra solicitudes del sector empleador de la capital y del área departamental, analiza y emite Reconocimientos de Deuda.
- b. Requiere vía telefónica al sector empleador, el pago de recargos por mora y otros rubros relacionados con la Unidad.
- c. Atiende y procura la solución de distintas dudas o problemas que tengan los patronos.
- d. Elabora el formulario para la corrección de datos, en el sistema informático de ingresos vigente en el Instituto.
- e. Elabora informe mensual de labores, así como otros que le sean requeridos.
- f. Colabora cubriendo otros puestos de trabajo, en ausencia del titular y cuando le sea solicitado.
- g. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto y que le sean asignadas por el Jefe inmediato.

3. Secretaria.

- a. Controla, envía y archiva correspondencia interna y externa dentro de la Unidad y a las diferentes Áreas del Instituto.
- b. Toma dictados, redacta y elabora providencias, oficios, actas, resoluciones, notificaciones, requisiciones y los documentos que sean necesarios o aquellos solicitados por su Jefe inmediato.
- c. Entrega los documentos que le son asignados a cada Analista de la Unidad.





**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO**

- d. Registra ingresos y egresos de documentos de acuerdo con procedimientos establecidos.
- e. Revisa, ordena y sella la documentación que firma el Jefe de Unidad.
- f. Recibe solicitudes del sector empleador de la capital y del área departamental que son trasladados de recepción para su distribución.
- g. Realiza el traslado de títulos notariales de Reconocimiento de Deuda incumplidos al Departamento Legal, para inicio del juicio correspondiente.
- h. Atiende y realiza llamadas telefónicas, envía y recibe vía correo electrónico o fax documentos institucionales y otros inherentes al cargo que desempeña.
- i. Levanta y certifica las actas y las envía hacia donde corresponde.
- j. Colabora cubriendo otros puestos de trabajo, en ausencia del titular y cuando le sea solicitado.
- k. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto y que le sean asignadas por el Jefe inmediato.

A.3.3 UNIDAD DE ANÁLISIS Y EMISIÓN DE NOTAS DE CARGO Y ABONOS

1. Jefe de Unidad.

- a. Planifica, organiza, dirige, evalúa y supervisa el desempeño de las actividades del personal asignado.
- b. Coordina con el Jefe de Departamento y/o Sección, las actividades que le corresponde desarrollar al personal de la Unidad.
- c. Valida la recepción, grabación, análisis, consignación, clasificación, y asignación de actas de revisión en los sistemas informáticos vigentes, relacionadas con el área metropolitana y departamental.
- d. Aprueba y da seguimiento a la recepción, registro, análisis, formulación, revisión y grabación de actas de revisión y formularios para emisión de Notas de Cargo y de Notas de Abono al sector empleador.





MANUAL DE ORGANIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

- e. Aprueba la recepción, registro y análisis de expedientes de empleadores para anulaciones de Notas de Cargo, así como para transferencias de números de empleadores, períodos, cuotas y otros.
- f. Recibe, revisa y asigna los expedientes al Analista, según corresponda.
- g. Supervisa el cumplimiento de normas y el mejoramiento de procedimientos, para coadyuvar a la recuperación de la mora patronal y toma las acciones preventivas o correctivas necesarias.
- h. Recibe, revisa y resuelve expedientes y/o documentos varios relacionados con la Unidad.
- i. Revisa y valida con su firma la correspondencia interna y externa correspondiente a la Unidad.
- j. Colabora en la elaboración, revisión e integración de la Memoria de Labores, Informe Anual del Labores y el Plan Operativo Anual -POA- del Departamento para revisión y aprobación por el Jefe inmediato.
- k. Asiste en la elaboración de programas y estrategias de trabajo con el Jefe de la División o Sección y colabora en la ejecución.
- l. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto y que le sean asignadas por el Jefe inmediato.

2. Analista.

- a. Clasifica, analiza y graba actas de revisión y formularios en los sistemas informáticos vigentes para la emisión de Notas de Cargo.
- b. Registra, analiza, formula y revisa Notas de Abono del sector empleador.
- c. Registra y analiza expedientes de empleadores para anulaciones de Notas de Cargo y transferencias de números de empleadores, períodos, cuotas y otros.
- d. Atiende y procura la solución de distintas dudas o problemas que tengan los patronos.
- e. Elabora el formulario para la corrección de datos, en el sistema informático de ingresos vigente en el Instituto.





MANUAL DE ORGANIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

- f. Recopila periódicamente copias y/u originales de actas de revisión, Oficios y Providencias, o Notas de Abono tramitadas, enviándolas a empastar para futuras referencias.
- g. Elabora informe mensual de labores, así como otros que le sean requeridos.
- h. Colabora cubriendo otros puestos de trabajo, en ausencia del titular y cuando le sea solicitado.
- i. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto y que le sean asignadas por el Jefe inmediato.

3. Secretaria.

- a. Controla, envía y archiva correspondencia interna y externa dentro de la Unidad y a las diferentes Áreas del Instituto.
- b. Toma dictados, redacta y elabora providencias, oficios, actas, resoluciones, notificaciones, requisiciones y los documentos que sean necesarios o aquellos solicitados por su Jefe inmediato.
- c. Entrega los documentos que le son asignados a cada Analista de la Unidad.
- d. Registra ingresos y egresos de documentos de acuerdo con procedimientos establecidos.
- e. Atiende y realiza llamadas telefónicas, envía y recibe vía correo electrónico o fax documentos institucionales y otros inherentes al cargo que desempeña.
- f. Revisa, ordena y sella la documentación que firma el Jefe de Unidad.
- g. Levanta actas, las certifica y envía hacia donde corresponde.
- h. Colabora cubriendo otros puestos trabajo, en ausencia del titular y cuando le sea solicitado.
- i. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto y que le sean asignadas por el Jefe inmediato.





MANUAL DE ORGANIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

A.3.4 UNIDAD DE RECUPERACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR

1. Jefe de Unidad.

- a. Planifica, organiza, dirige, evalúa y supervisa el desempeño de las actividades del personal asignado.
- b. Coordina con el Jefe de Departamento, Jefe de División y/o Sección, las actividades que le corresponde desarrollar al personal de la Unidad.
- c. Valida la recepción y registro de solicitudes del sector empleador de la capital y del área departamental que ingresan de Recepción a la Unidad, así como la supervisión y revisión de la emisión de estados de cuenta.
- d. Coordina la recepción y registro de expedientes para anulación, suspensión y cancelación de inscripciones patronales.
- e. Coordina el envío de requerimientos de cobro masivo vía electrónica, atiende al sector empleador de manera personal y vía telefónica.
- f. Recibe, revisa y asigna los expedientes al Analista, según corresponda.
- g. Supervisa el cumplimiento de normas y el mejoramiento de procedimientos, para coadyuvar a la recuperación de la mora patronal y toma las acciones preventivas o correctivas necesarias.
- h. Recibe, revisa y resuelve expedientes y/o documentos varios relacionados con la Unidad.
- i. Revisa y valida con su firma la correspondencia interna y externa correspondiente a la Unidad.
- j. Colabora en la elaboración, revisión e integración de la Memoria de Labores, Informe Anual del Labores y el Plan Operativo Anual -POA- del Departamento para revisión y aprobación por el Jefe inmediato.
- k. Asiste en la elaboración de programas y estrategias de trabajo con el Jefe de la División o Sección y colabora en la ejecución.
- l. Realiza informes y reuniones periódicas con el personal de la Unidad.
- m. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto y que le sean asignadas por el Jefe inmediato.





**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO**

2. Analista.

- a. Emite y analiza estados de cuenta del sector empleador de la capital y del área departamental.
- b. Apoya en la coordinación con el sector empleador, funcionarios y trabajadores al servicio del Instituto en la capital y en el área departamental, con respecto a trámites relacionados con la Unidad.
- c. Efectúa transferencias en los sistemas luego del análisis respectivo de la cuenta corriente patronal
- d. Anula notas de cargo si no corresponden, posterior al análisis de la cuenta corriente patronal.
- e. Actualiza los estados de cuenta de las Municipalidades asignadas.
- f. Atiende consultas del sector empleador vía personal y telefónica.
- g. Realiza el cobro de omisos de pago y notas de cargo.
- h. Analiza y resuelve expedientes marginados por el Jefe de Unidad y otras Dependencias.
- i. Elabora informe mensual de labores, así como otros que le sean requeridos.
- j. Colabora cubriendo otros puestos trabajo, en ausencia del titular y cuando le sea solicitado.
- k. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto y que le sean asignadas por el Jefe inmediato.

3. Secretaria.

- a. Controla, envía y archiva correspondencia interna y externa dentro de la Unidad y a las diferentes Áreas del Instituto.
- b. Toma dictados, redacta y elabora providencias, oficios, actas, resoluciones, notificaciones, requisiciones y los documentos que sean necesarios o aquellos solicitados por su Jefe inmediato.
- c. Entrega los documentos que le son asignados a cada Analista de la Unidad.





MANUAL DE ORGANIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

- d. Registra ingresos y egresos de documentos de acuerdo con procedimientos establecidos.
- e. Revisa, ordena y sella la documentación que firma el Jefe de Unidad.
- f. Recibe las solicitudes del sector empleador de la capital y del área departamental.
- g. Lleva el registro y control de los documentos asignados de cobro de Notas de Cargo.
- h. Controla y recopila periódicamente originales de Estados de Cuenta, copias de oficios y providencias tramitadas en la Unidad, enviando a empastarlas para futuras referencias.
- i. Enumera y envía requerimientos de cobro.
- j. Atiende y realiza llamadas telefónicas, envía y recibe vía correo electrónico o fax documentos institucionales y otros inherentes al cargo que desempeña.
- k. Colabora cubriendo otros puestos de trabajo, en ausencia del titular y cuando le sea solicitado.
- l. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto y que le sean asignadas por el Jefe inmediato.



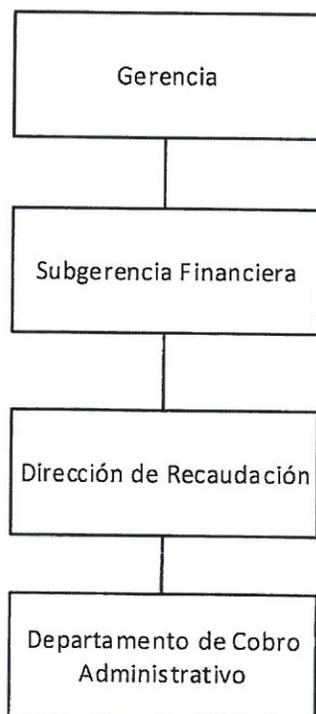


MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

VIII. ORGANIGRAMAS.

Los organigramas del Departamento de Cobro Administrativo, son los siguientes:

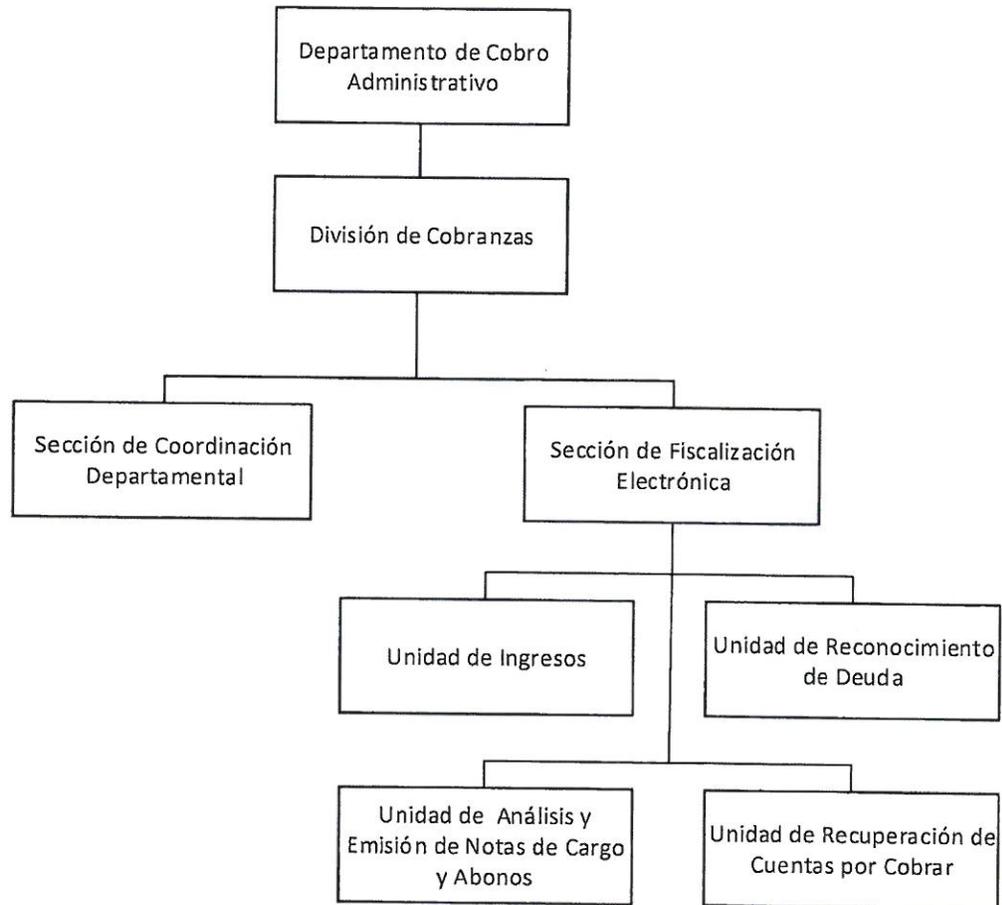
A. General. Representa la línea jerárquica del Departamento de Cobro Administrativo:





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

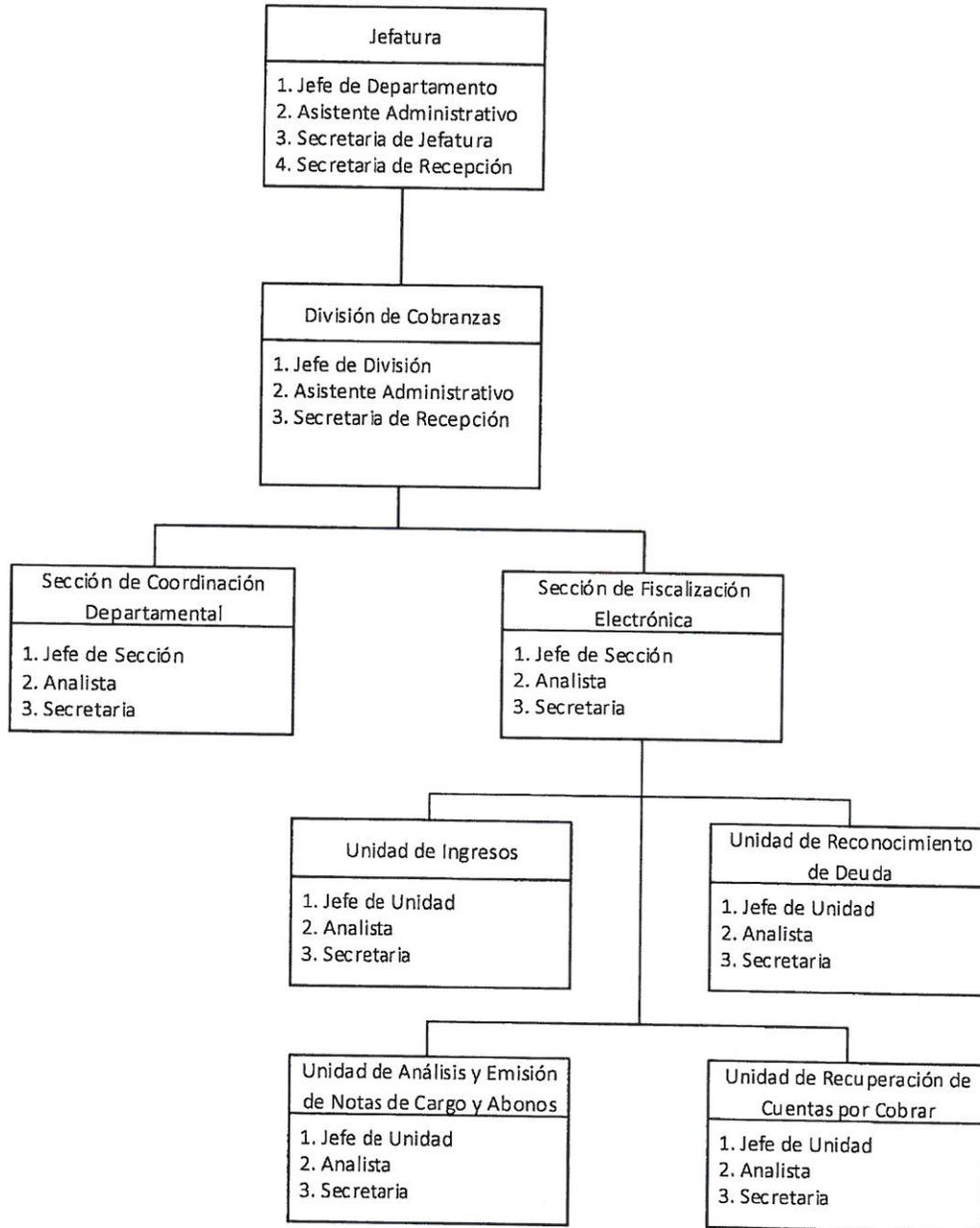
B. Estructural. Representa la estructura de organización interna delimitada para el Departamento de Cobro Administrativo:





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO

C. Nominal. Representa la delimitación de los puestos de responsabilidad, distribuidos en la estructura de organización interna de trabajo:





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

CERTIFICA:

Que las fotocopias que anteceden son **auténticas** por haber sido reproducidas el día de hoy en mi presencia, directamente de los documentos originales que corresponden a la **Resolución SGF-R/2018 No. 642** emitida por la Subgerencia Financiera, el 13 de agosto de 2018 y al “MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO”, y en cumplimiento del Artículo ocho (8) del Acuerdo 1/2014 de fecha 27 de enero de 2014, emitido por **Gerencia del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social** y del punto TERCERO de la Resolución SGF-R/2018 No. 642, extendiendo la presente en treinta y seis (36) hojas, impresas únicamente en su anverso y que para remitir a los **Departamentos de Organización y Métodos, Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación Social** para su difusión dentro del portal electrónico del Instituto y al **Departamento Legal** para su recopilación en el portal del Instituto, numero, firmo y sello, en la Ciudad de Guatemala a los veintisiete días del mes de agosto de dos mil dieciocho.



Mercedes María Corona Aguirre
Secretaria a.i.

Vo. Bo.

Licenciado Edson Javier Rivera Méndez
Subgerente Financiero

