

**ACUERDO No. 9/2013**

**EL GERENTE DEL  
INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL,**

**CONSIDERANDO:**

Que el Acuerdo 1221 de Junta Directiva de fecha 20 de mayo de 2008, crea la División de Cobro Administrativo con dependencia jerárquica del Departamento de Recaudación.

Que se hace necesario emitir un instrumento técnico que permita regular las funciones de la División de Cobro Administrativo y las atribuciones del personal, con el fin de atender adecuadamente las actividades relacionadas con la recuperación de 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 ORGANIZACIÓN DE LA DIVISIÓN DE COBRO ADMINISTRATIVO**”, el cual consta de diez (10) hojas impresas, únicamente en su lado anverso, numeradas, firmadas y selladas por el Secretario de Gerencia, las cuales forman parte del presente acuerdo.

**ARTÍCULO 2.** El cumplimiento y aplicación del manual aprobado mediante este acuerdo es responsabilidad de la Jefatura y del recurso humano que integra la División de Cobro Administrativo del Departamento de Recaudación, en el ámbito de su competencia; el cual debe socializarse entre el personal existente y el de nuevo ingreso para conocimiento y desarrollo eficaz del trabajo asignado, conforme el contenido



**ACUERDO No. 9/2013**

**ARTÍCULO 3.** La estructura organizacional y administrativa regulada en el manual fue diseñada según las necesidades internas, para el funcionamiento de la división y será responsabilidad de las autoridades y el personal de la dependencia respetarlas en tanto coadyuve al cumplimiento de las funciones encomendadas o proponer una reorganización interna de acuerdo a las necesidades que consideren pertinentes.

**ARTÍCULO 4.** Las modificaciones o cambios que por actualización sean necesarias introducir al manual, se atenderán a propuesta de la División de Cobro Administrativo, con el visto bueno del Departamento de Recaudación y la Subgerencia Financiera y seguirá el mismo procedimiento de aprobación mediante sustitución total.

**ARTÍCULO 5.** Cualquier situación de interpretación no prevista, será resuelta 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 6.** 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, el veintinueve de enero de dos mil trece.

  
Lic. ARNOLDO ADAN AVAL ZAMORA  
GERENTE





**MANUAL DE ORGANIZACIÓN  
DIVISIÓN DE COBRO ADMINISTRATIVO**  
Aprobado por Acuerdo del Gerente No. 9 de fecha 29 de enero de 2,013

**Guatemala, enero 2013**



ÍNDICE

	Página
I. INTRODUCCIÓN.....	03
II. OBJETIVOS DEL MANUAL.....	03
III. CAMPO DE APLICACIÓN.....	03
IV. ESTRUCTURA ORGANICA.....	03
V. ESTRUCTURA FUNCIONAL.....	04
VI. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA.....	04
VII. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES	
A. JEFATURA	
1. Jefe.....	05
2. Secretaria .....	06
B. ANÁLISIS	
1. Responsable de área.....	07
2. Analista.....	08
VIII. ORGANIGRAMA	
1. Estructural.....	09
2. Nominal.....	10

## **I. INTRODUCCIÓN**

La División de Cobro Administrativo, necesita ser dinámica y eficaz por su naturaleza y funcionamiento práctico, en el campo técnico, administrativo y financiero.

El manual detalla sistemáticamente lo que son los objetivos de la División, deberes y responsabilidades de puestos de trabajo y organigramas.

## **II. OBJETIVOS DEL MANUAL**

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

Precisar y controlar funciones técnicas, administrativas y financieras, para establecer responsabilidad, evitar duplicidad, detectar omisiones y que permitan estar en armonía con sus tareas.

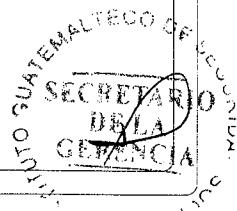
## **III. CAMPO DE APLICACIÓN**

La aplicación del manual de organización es responsabilidad del personal de la División de Cobro Administrativo, con la supervisión del Jefe del Departamento de Recaudación.

## **IV. ESTRUCTURA ORGÁNICA**

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

- A. JEFATURA
- B. ANÁLISIS



## **V. ESTRUCTURA FUNCIONAL**

- a) Llevar el control oportuno y eficaz del cumplimiento de las obligaciones del sector patronal, incluyendo al Estado como patrono y como Estado, con el objeto de reducir la mora.
- b) Analizar la cuenta corriente del sector patronal según su clasificación y dar seguimiento a la gestión de cobro administrativo, que permita establecer su situación de morosidad.
- c) Facilitar la documentación e información al patrono, para que efectúe sus pagos adecuadamente.
- d) Presentar y tramitar requerimientos de cobro a patronos en mora.
- e) Dar seguimiento a los requerimientos de cobro.
- f) Realizar las correcciones que procedan por errores en la consignación o digitación de los datos.
- g) Depurar la base de datos patronal, para que esté actualizada con patronos que deben contribuir con el régimen.

## **VI. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA**

Para el cumplimiento de sus funciones, está conformada con la estructura administrativa siguiente:

### **A. JEFATURA**

1. Jefe
2. Secretaria

### **B. ANÁLISIS**

1. Responsable de área
2. Analista

## **VII. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES**

### **A. JEFATURA**

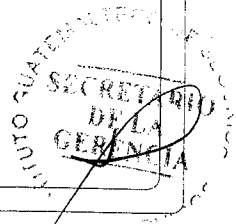
#### **1. Jefe**

- a) Supervisa, coordina y apoya las gestiones de cobro de la División.
- b) Determina niveles de recuperación y evalúa su efectividad a través de la reducción de los índices de morosidad.
- c) Coordina con otras áreas del Instituto, las actividades que se requieran para lograr la efectividad del cobro.
- d) 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.
- e) Coordina y supervisa la depuración del registro patronal.
- f) Revisa y autoriza la corrección de datos de la cuenta corriente del patrono, en el sistema informático general de ingresos del Instituto.
- g) Elabora estudios para modificar los criterios de clasificación de patronos, según el monto de los aportes, cantidad de trabajadores, actividad económica, ubicación geográfica y su naturaleza.
- h) Elabora el plan anual de cobro administrativo e informes estadísticos mensuales y cuatrimestrales, que demuestren los índices de recuperación de la mora patronal.
- i) Recibe y resuelve documentos varios.
- j) Revisa y firma la correspondencia interna y externa de la División.
- k) Evalúa las herramientas informáticas para que den el soporte adecuado al cobro administrativo.

- l) Elabora el presupuesto anual y lleva control mensual de la ejecución presupuestaria de la División.
- m) Atiende y procura la solución de distintas dudas o problemas que tenga el personal de la División, patronos, público en general y afiliados.
- n) Participa en la elaboración del Plan Operativo Anual -POA- del Departamento de Recaudación.
- o) Participa en procedimientos de contratación de personal temporal.
- p) Elabora y ejecuta el plan de inducción a personal de nuevo ingreso.
- q) Coordina con la División de Capacitación y Desarrollo, la capacitación y tecnificación para el personal de la División.
- r) Autoriza permisos, vacaciones y gestiona tiempo extraordinario del personal de la División, según reglamentación vigente.
- s) Otras atribuciones inherentes al cargo, que le asigne el jefe del Departamento de Recaudación.

### 2. Secretaria

- a) Sella los requerimientos de cobro que firma el Jefe, asigna número correlativo, coloca facsímile de la Jefatura y digita el número de requerimiento de cobro en el sistema.
- b) Entrega los documentos de cobro del área departamental, a la Sección de Correspondencia y Archivo, para su notificación.
- c) Entrega al mensajero, los documentos de cobro del área metropolitana para su notificación.
- d) Atiende y traslada llamadas telefónicas.
- e) Elabora requisiciones de materiales y equipo de oficina.
- f) Elabora informes de horas extras.



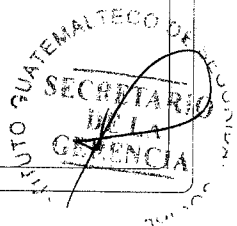


- g) Archiva requerimientos de cobro notificados.
- h) Traslada documentación y requerimientos de cobro a los analistas, para que continúen con el trámite correspondiente.
- i) Elabora oficios, providencias, propuestas de personal, entre otros.
- j) Recibe, controla, despacha y archiva la correspondencia.
- k) Toma y transcribe dictados.
- l) Fotocopia documentos.
- m) Levanta, certifica actas y las envías a donde corresponde.
- n) Lleva control de los formularios SIAF A-01 Solicitud de Bienes y/o Servicios, SIAF A-02 Orden de Compra y FR03 Documento de Rendición de Fondo Rotativo.
- o) Otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne el jefe inmediato superior.

## **B. ANÁLISIS**

### **3. Responsable de Área**

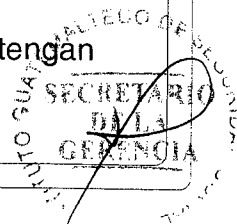
- a) Planifica, organiza, dirige y controla la cartera patronal que le corresponde por tipo de clasificación, para recuperar la mora patronal.
- b) Identifica el registro patronal por tipo de clasificación (A: grandes, B: medianos, C: pequeños); actividad económica; naturaleza (empresa mercantil, sociedad, consorcio, cooperativa, asociación, etc.); ubicación geográfica y número de trabajadores.
- c) Asigna las actividades de recuperación de la mora patronal, de los patronos que le corresponde, a los analistas a su cargo.



- d) Elabora informe de depuración con el registro de los patronos que se identifiquen como inactivos, en la presentación de sus planillas mensuales, previa investigación de la División de Inspección.
- e) Revisa los requerimientos de cobro dirigidos a los patronos, emitidos por los analistas a su cargo y valida con su firma.
- f) Revisa transferencias que permitan la oportuna corrección de datos de la cuenta corriente del patrono, en el sistema informático general de ingresos del Instituto y traslada al jefe para su autorización.
- g) Elabora informe estadístico del comportamiento de la recuperación obtenida por tipo de patrono.
- h) Asiste en la elaboración de programas de trabajo y colabora en la ejecución.
- i) Coordina el cobro administrativo con las diferentes delegaciones y cajas departamentales, a través de una constante comunicación verbal y escrita, que permita reducir la mora patronal en la región.
- j) Otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne el jefe inmediato superior.

#### **4. 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 del 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.

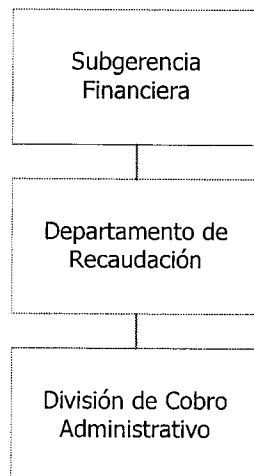


- f) Elabora el formulario para la corrección de datos, en el sistema informático general de ingresos del Instituto.
- g) Traslada requerimientos de cobro y formulario para la corrección de datos con la documentación de soporte, al analista responsable de área para su validación.
- h) Solicita a la División de Inspección, investigar a los patronos que no han podido ser notificados, para depurar el registro patronal de los patronos inactivos.
- i) Informa al analista responsable de área sobre el cumplimiento de pagos.
- j) Elabora informe mensual de labores.
- k) Otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne el jefe inmediato superior.

## A) ORGANIGRAMA

Los organigramas de la División de Cobro Administrativo, de acuerdo a su funcionabilidad actual se encuentran esquematizados de la siguiente manera:

1. Organigrama Estructural, representa la estructura de organización interna para la División de Cobro Administrativo:





## MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIVISIÓN DE COBRO ADMINISTRATIVO

2. Organigrama Nominal, representa la delimitación de los puestos de acuerdo a responsabilidad, distribuidos en la estructura de organización interna de trabajo:

