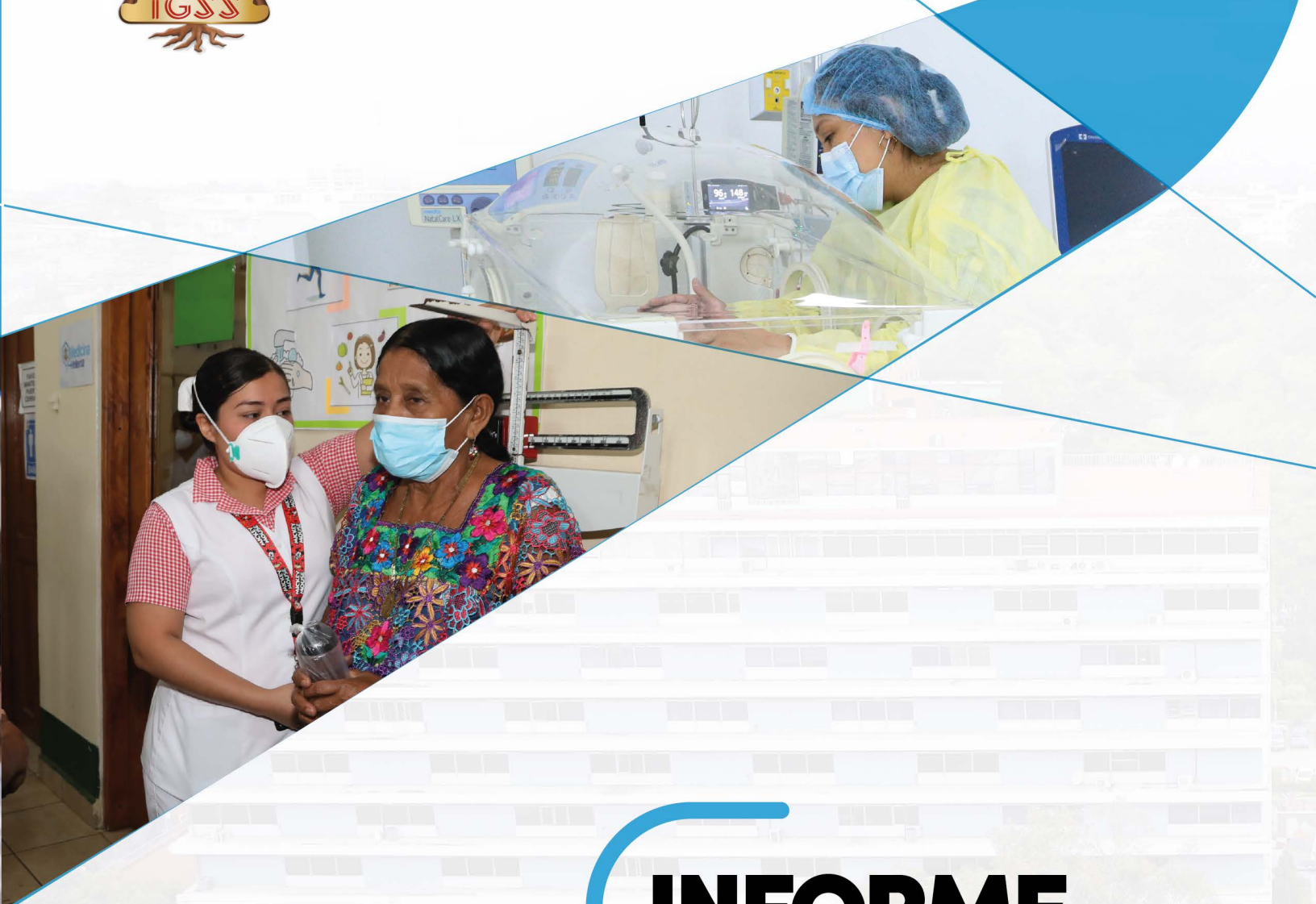




Instituto Guatemalteco de
Seguridad Social



INFORME DE GESTIÓN 2023-2024

**UN IGSS MÁS
CERCA DE TI**



Instituto Guatemalteco de
Seguridad Social

INFORME DE GESTIÓN 2023-2024

UN IGSS MÁS
CERCA DE TI



Junta Directiva



Gerencia

Presentación

Con gran complacencia presentamos el Informe de Gestión 2023-2024, una remembranza que destaca las acciones y logros significativos alcanzados en esta gestión en beneficio de nuestra población derechohabiente.

Al comenzar nuestra administración nos comprometimos a fortalecer y mejorar los servicios de salud y pecuniarios, y este documento testimonial integra gran parte del trabajo realizado durante el tercer año de gestión de la Presidencia de Junta Directiva, a cargo del licenciado José Adolfo Flamenco Jau, y del segundo año de Gerencia, en manos del M.Sc. licenciado Edson Javier Rivera Méndez.

Este liderazgo asumido por las autoridades refleja el compromiso inquebrantable de trabajar junto a todo el personal para cumplir con nuestra misión de proporcionar una atención digna, integral y de calidad, con énfasis en el bienestar de quienes acuden a nosotros en busca de seguridad social.

Tenemos clara la meta y seguiremos avanzando con determinación para enfrentar cada reto que se presente para seguir mejorando la calidad de vida de nuestros asegurados, ya que estamos conscientes de que cada decisión que tomamos influye en la suma de acciones para mejorar la atención en general.

Por ello, se ha instruido a todas las Subgerencias para que prioricen la asignación de recursos para cubrir las necesidades de infraestructura y equipamiento en cada Unidad del Instituto para garantizar los servicios médicos que ofrecemos a los derechohabientes.

Este año de gestión ha sido desafiante, pero también ha representado una oportunidad para el crecimiento de nuestro portafolio de servicios cada día, como la cobertura de Protección al Migrante Guatemalteco y a su Núcleo Familiar, a través del Acuerdo de Junta Directiva 1543, con el que traspasamos las fronteras.

Se ha consolidado la alianza estratégica con el sector privado. Hoy contamos con más de un centenar de patronos adheridos al Sistema de Atención Médica en Clínicas de Empresa con las que se consolida nuestra labor para con la población afiliada y el sector patronal. En este punto reconocemos los resultados, desempeño, talento y capacidad de los trabajadores por el nivel de satisfacción otorgado a los derechohabientes, a quienes se brinda atención diferenciada.

Podemos decir con orgullo y satisfacción que estamos marcando una diferencia significativa y seguiremos haciéndolo para reconstruir un IGSS más fuerte, eficiente y cercano a su población.

Estamos convencidos de que vamos por el camino correcto y que juntos podemos conseguir más objetivos para que el Seguro Social siga siendo referencia en toda la región.

Índice

▶ Administración Financiera	<u>08</u>
▶ Ampliación de Cobertura	<u>16</u>
▶ Prestaciones Pecuniarias	<u>20</u>
▶ Prestaciones en Salud (Servicios Médicos Diferenciados)	<u>28</u>
▶ Tecnología y Modernización	<u>38</u>
▶ Convenios	<u>54</u>
▶ Becas y Capacitaciones	<u>60</u>
▶ Servicios Transversales	<u>66</u>
▶ Directorio	<u>76</u>





A presentation slide displayed on a screen. The slide features the acronym "PEI" in large blue letters, with a green graphic of two hands holding an upward-pointing arrow. Below this, the text reads "PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL" and "2023-2027" in bold black letters. At the bottom, the slogan "¡Un IGSS más cerca de ti!" is written in a smaller, italicized font. The slide is framed by a browser interface with various icons and a search bar.



El Plan Estratégico Institucional 2023-2027 con un enfoque en la mejora continua y la innovación

Marcando una clara ruta de mejora continua del servicio, basada en la innovación y la eficiencia, con el objetivo de satisfacer a derechohabientes y patronos fue creado el Plan Estratégico Institucional (PEI) para el quinquenio 2023-2027.

El PEI es un esfuerzo grupal institucional que busca robustecer la mejora continua del servicio, integrando la innovación tecnológica y la eficiencia en sus procesos. Se elaboró con una visión de largo plazo y aplicando los principios universales de la seguridad social, formulando la misión, visión y los objetivos estratégicos, que marcarán el rumbo de un Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS- más cerca para los afiliados, derechohabientes y patronos.

Objetivos estratégicos:



El fin primordial del IGSS y de esta Administración es desarrollar e implementar las estrategias que beneficien a su población asegurada y población en general, a través de una mejora continua para brindar servicios de salud y prestaciones pecuniarias de forma eficiente y oportuna.

¡Este es nuestro PEI 2023-2027, la guía hacia un IGSS para todos!

**INFORME
DE GESTIÓN
2023-2024**

Administración Financiera

Portafolio de Inversiones crece 5.83 % por incremento en las tasas de interés

Los programas institucionales tienen un crecimiento de

52 mil

treinta y cinco punto sesenta y siete millones

En busca de las mejores condiciones de seguridad, rendimiento y liquidez, de acuerdo con las normas del reglamento de la política inversionista vigente y la Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, los activos financieros que conforman el portafolio de inversiones, son colocados convenientemente en el mercado financiero nacional.

En este contexto, desde la Subgerencia Financiera se han tomado decisiones que han generado una evolución positiva, estableciendo bases sólidas para la planificación de los servicios institucionales y priorizando su calidad y suficiencia para la aplicación del régimen de la Seguridad Social a la población asegurada. Como resultado de esta planificación, a abril de 2024, el Portafolio de Inversiones de los programas institucionales (EMA, IVS y PRECAPI) ha mostrado un crecimiento constante, alcanzando un saldo de Q52,035.67 millones.

Este incremento equivalente a Q3,025.08 millones representa un 5.83% mayor en comparación con el mismo periodo del año anterior, cuando el saldo de las inversiones constituidas en el sistema financiero era de Q49,010.58 millones.

Las cifras no son casualidad, ya que demuestran que la suficiencia financiera de la institución proviene de la innovación para eficientar la recaudación, el gasto y las inversiones y se cuenta con varios procesos e instrumentos y arreglos institucionales, que han mejorando notablemente la gestión de fiscalización y cobranza en nuestro compromiso con el financiamiento sostenible.

Crecimiento de Q3,025.08 millones equivalente a 5.83 %




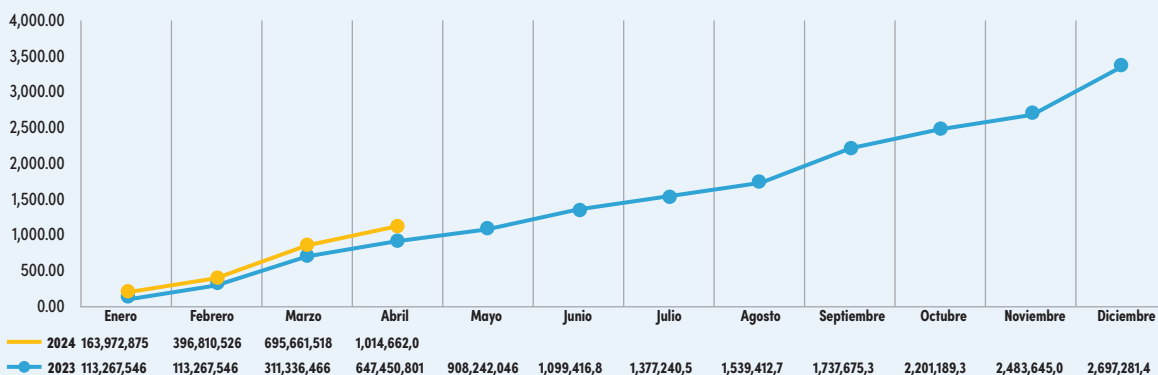
Portafolio de Inversiones EMA, IVS y PRECAPI
Crecimiento de mayo 2023 a abril 2024
Cifras en millones de quetzales



En lo referente al comportamiento de las rentas de la propiedad acumuladas a abril 2024, estas se situaron en Q1,014.62 millones correspondiente a los programas Institucionales, obteniendo un alza del 11.72% equivalente a Q106.42 millones, con relación a lo observado al finalizar abril 2023, cuyo saldo fue de Q908.24 millones

**Análisis comparativo rentas de la propiedad acumuladas
Programa EMA, IVS y PRECAPI mayo 2023 a abril 2024
Cifras en millones de quetzales**


**Crecimiento
de Q106.42
millones
equivalente a
11.72 %**



Fortalecimiento de los Mecanismos de Cobro

Como parte de las acciones para mejorar el monitoreo, control y seguimiento del correcto aporte de contribuciones por parte del sector patronal, se han implementado diversas estrategias.

Para el efecto, se han utilizado medios como la gestión de cobro administrativo, el monitoreo constante del aporte de contribuciones, la solicitud de revisiones contables, la suscripción de reconocimientos de deuda y la inhabilitación del NIT para patronos morosos.

Asimismo, se han creado opciones de pago digital, permitiendo el pago de contribuciones a través de servicios electrónicos y en el Portal del Afiliado.

Además, se ha fortalecido la gestión de cobro judicial mediante la emisión electrónica de certificaciones de gerencia, la presentación de demandas para el cobro de prestaciones indebidas, demandas por reconocimientos de deuda incumplidos y demandas ante juzgados económicos coactivos.



Sostenibilidad y avances significativos

No es casualidad, pues la sostenibilidad y las mejoras están a la vista. Los logros obtenidos demuestran un trabajo coordinado con mejoras en el gasto de provisiones y una tendencia positiva en los gastos operativos en áreas clave.



A través de convenios interinstitucionales, se ha obtenido información crucial para identificar a los sujetos obligados que no realizan el correcto aporte de contribuciones. El cruce de información, principalmente con la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT), ha sido clave para este logro.

| Desarrollo de un Plan de Fiscalización y Cobro de Sujetos Obligados

La segmentación del sector patronal ha permitido una fiscalización específica de sus actividades comerciales, facilitando un conocimiento detallado de las capacidades de cada sector económico del país.

| Fortalecimiento de los procesos de fiscalización

Se ha promovido la participación activa del sector laboral en los procesos de fiscalización. Además, se han modernizado y actualizado los marcos normativos de la Dirección de Recaudación, implementando procesos acordes a la realidad actual para la recuperación de contribuciones.



| Ampliación de la cobertura de los programas

Se han creado nuevos programas para ofrecer cobertura a otros sectores de la población guatemalteca, incluyendo trabajadores eventuales agropecuarios, trabajadores a tiempo parcial y migrantes guatemaltecos.

| Modernización de los medios de pago

Se ha implementado la aceptación de pagos con tarjetas de crédito o débito de cualquier entidad bancaria, facilitando el pago de contribuciones para el sector patronal.

| Contribución Migrante Pago a Nivel Local

Los migrantes residentes en el extranjero que optaron por el cobertura de Protección al Migrante y a su Núcleo Familiar pueden utilizar el envío de remesas a sus familiares para realizar el pago localmente. A través del portal de servicios electrónicos del IGSS, pueden realizar un aporte mensual de Q1,000.00 utilizando la banca electrónica de los distintos bancos del sistema, ya sea con débito en cuenta o pago con tarjeta de crédito y/o débito. De noviembre 2023 a abril 2024, se han registrado ingresos por valor de Q58,000.00.

| Convenio de Servicios con Banrural

Para el pago de servicios personales a empleados y otros, se ha implementado un sistema de acreditamiento en cuenta, logrando obtener una tasa de interés para créditos fiduciarios del 10%, menor a la del año 2023 que era del 11%. Asimismo, se incrementó el monto máximo a otorgar en crédito a Q300 mil quetzales, en comparación con el máximo anterior de Q200 mil. Es preciso indicar que los empleados con un renglón distinto al 011 que cuenten con una estabilidad laboral mayor de 2 años podrán aplicar al crédito con garantía de fianza personal (sin fiador); en caso contrario, deberán presentar un fiador bajo renglón presupuestario.



Regularización de deudas

Gracias a una serie de negociaciones exitosas, el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) ha logrado la compensación y reconocimiento de deudas pendientes con la Municipalidad de Guatemala, EMPAGUA y EMETRA. Esto ha permitido recuperar montos significativos, poniendo al día la situación de miles de trabajadores y beneficiarios.

Estos logros evidencian el compromiso de la administración actual con el fortalecimiento de la recaudación y la sostenibilidad financiera del Instituto.

Además, la visión apunta a ampliar la cobertura, modernizar los procesos y mecanismos de cobro, y resolver situaciones pendientes con otras entidades. Todo esto con el objetivo de garantizar la protección y el bienestar de los afiliados y beneficiarios del Seguro Social.

“

Tenemos mucho más por ofrecer. Que el Instituto siga siendo el principal aliado de la salud y las prestaciones pecuniarias del pueblo de Guatemala, de sus trabajadores”

Licenciado José Adolfo Flamenco Jau
Presidente de Junta Directiva

“

“Somos trabajadores de la Seguridad Social y siempre damos nuestro mejor esfuerzo”.

M.Sc. Edson Javier Rivera Méndez
Gerente



**INFORME
DE GESTIÓN
2023-2024**

Ampliación de Cobertura



Ampliamos la cobertura con el histórico Acuerdo 1543

El Instituto dio un paso trascendental en la ampliación de los servicios, al poner a disposición de los guatemaltecos residentes en el extranjero la nueva cobertura Protección al Migrante Guatemalteco y su Núcleo Familiar, publicada en el Diario Oficial el 4 de octubre de 2023, mediante el Acuerdo de Junta Directiva 1543.

El migrante asegura los beneficios del programa IVS con una pensión mensual vitalicia a partir de los 60 años de edad y haber contribuido como mínimo con 240 cuotas. Quienes alguna vez contribuyeron en Guatemala y dejaron de hacerlo, pueden retomar el

pago de sus cuotas, ya que estas son acumulables a partir del 1 de marzo de 1977.

Con este Acuerdo se calcula un alcance gradual de 15 mil trabajadores migrantes incorporados al Régimen de la Seguridad Social para los primeros 5 años, con una proyección de 57 mil 105 beneficiarios.

Asimismo, como parte de la estrategia de divulgación, autoridades del Seguro Social realizan diferentes acercamientos con los connacionales en la Unión Americana a través de los consulados, embajadas y organizaciones pro migrantes.



Beneficios que el migrante guatemalteco y su familia gozan al inscribirse en el Seguro Social

Por el Programa Enfermedad, Maternidad y Accidentes (EMA):

- Asistencia odontológica
 - Asistencia médico-quirúrgica, general y especializada
 - Hospitalización
 - Atención pediátrica, prematuros y niño sano
 - Atención de Enfermedad y Accidentes
 - Atención por Maternidad
 - Asistencia farmacéutica
 - Rehabilitación y suministro de aparatos ortopédicos, protésicos y ayudas técnicas
- Exámenes radiológicos, de laboratorio y otros complementarios que sean necesarios para el diagnóstico y el control de la enfermedad
 - Alimentación en servicios de emergencia, observación y hospitalización
 - Transporte
 - Promoción de la salud y prevención específica de enfermedades

Si los hijos menores de edad requieren tratamientos por anomalías o por enfermedades congénitas, la cobertura se extenderá hasta los 15 años. Además, cuando el migrante se encuentre en Guatemala tendrá derecho a las prestaciones en salud descritas a continuación:



- Asistencia odontológica
- Asistencia médico-quirúrgica, general y especializada
- Hospitalización
- Atención de Enfermedad y Accidentes
- Atención por Maternidad y atención a prematuros y niño sano
- Asistencia farmacéutica
- Rehabilitación y suministro de aparatos ortopédicos, protésicos y ayuda técnica
- Exámenes radiológicos, de laboratorio y otros complementarios que sean necesarios para el diagnóstico y el control de la enfermedad
- Alimentación en servicios de emergencia, observación y hospitalización

Asimismo, los migrantes gozarán de las siguientes prestaciones pecuniarias establecidas en el artículo 5 del Acuerdo 1543:

- Pensión mensual vitalicia por Vejez. Se otorgará al cumplir la edad mínima de sesenta años (60) y tener pagadas doscientos cuarenta (240) contribuciones, de conformidad con la normativa institucional vigente.
- Pensión mensual. Se pagará a los beneficiarios del migrante en caso de su fallecimiento, el cual se hará efectivo dentro del territorio nacional.
- Cuota mortuoria. En caso de que el migrante fallezca, se pagará al beneficiario que viva en Guatemala los gastos funerarios, sin que existan gastos de repatriación.

Derribamos la barrera del lenguaje para proteger a los migrantes

Con el objetivo de que más connacionales en el extranjero accedan a una información completa y en su idioma materno sobre la cobertura Protección al Migrante Guatemalteco y a su Núcleo Familiar, el Seguro Social publicó en su página web oficial documentos en k'iche', kaqchikel, mam y q'eqchi.

“En Guatemala existen 22 idiomas mayas; sin embargo, esos son los que más se hablan. Esto permite al Instituto ser inclusivo en cuanto a compartir esta nueva ampliación de cobertura en dichos idiomas”, señaló la licenciada Eveline Soto, jefe del Departamento de Registro de Patronos y Trabajadores.

**INFORME
DE GESTIÓN
2023-2024**

Prestaciones Pecuniarias

Subsidios por incapacidad temporal ascienden a casi Q600 millones

Cifras del programa de Enfermedad, Maternidad y Accidentes

158 mil

144 afiliados fueron beneficiados

Desde junio de 2023, la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias ha gestionado el pago de subsidios en el programa de Enfermedad, Maternidad y Accidente (EMA) por suspensiones médicas ingresadas en las diferentes oficinas del área metropolitana, así como en los consultorios y hospitales del interior del país a través de las Delegaciones y Cajas Departamentales.

De tal manera, se ha beneficiado a 158 mil 144 afiliados a través de 391 mil 883 pagos, los cuales ascienden a Q599 millones 558 mil 351.12, distribuidos de la siguiente manera:

Riesgo	Monto	Afiliados	Pagos
Enfermedad	130,108,629.74	70,153	130,821
Maternidad	246,266,876.20	21,995	77,286
Accidentes	223,182,845.18	65,996	183,776
TOTAL	599,558,351.12	158,144	391,883





2.5 millones de personas fueron beneficiadas con pago de pensiones por el programa IVS

Durante el último año se han otorgado pensiones en el programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia (IVS), así como en el Plan de Pensiones a los extrabajadores del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social por más de Q5 mil millones.

Gracias a estos pagos, que abarcan los tres riesgos de IVS, 2 millones 581 mil 695 derechohabientes tuvieron el respaldo económico que les corresponde.

Pago de Contribución Voluntaria a un clic

El programa IVS, por medio de la contribución voluntaria, ofrece a los trabajadores la oportunidad de continuar de manera individual con su cartera de contribuciones, que les concede el derecho a una pensión por vejez luego de dejar de contribuir obligatoriamente con un patrono formalmente inscrito.

Con el módulo de Contribución Voluntaria, los solicitantes tienen la posibilidad de hacer efectivo el pago de sus cuotas al ingresar al portal del Instituto, donde pueden acceder a la banca en línea de la entidad bancaria de su preferencia, para que se haga el débito respectivo de la cuota sin salir de casa. Con ello evitan desplazarse a Oficinas Centrales.



Expediente pecuniario electrónico del programa EMA agilizará procesos de pago



Próximamente se implementará el expediente pecuniario electrónico del programa EMA, el cual reducirá los tiempos con relación al pago de subsidios por suspensión, pues la información de los afiliados que habitualmente se envía en físico, se iniciará a remitir de forma electrónica, permitiendo agilizar los procesos. Con esta herramienta se trasladarán los datos de los afiliados suspendidos al Departamento de Prestaciones en Dinero y sus oficinas subsidiarias, así como a las Delegaciones y Cajas Departamentales.

Esto permitirá:

-  Integrar Planilla Electrónica-SIPED
-  Integrar MEDIIGSS-SIPED Electrónica en todos los documentos que se generan en los diferentes sistemas
-  Finalizar el módulo de gestión de requerimientos de subsidiarias dentro del SIPED
-  Integrar los tipos de salarios en Planilla Electrónica a SIPED
-  Firmar electrónicamente en todos los documentos del expediente pecuniario



Servicios Contratados, Área de Investigación, Análisis, Estadística e Informática Gestión 2023-2024

En el marco de su compromiso con la mejora continua de los servicios ofrecidos a sus afiliados, se han implementado una serie de contratos y servicios que optimizan sus procesos y garantizan una atención de calidad. El Área de Investigación, Análisis, Estadística e Informática ha llevado a cabo importantes adquisiciones y contrataciones siguiendo la modalidad específica con proveedor único, conforme al Manual de Normas y Procedimientos aprobado.

Estos servicios abarcan desde la implementación de un Data Center alternativo, la adquisición de licencias para políticas automatizadas de ciberseguridad, hasta la suscripción de contratos con médicos especialistas y convenios con clínicas de empresa. A través de estos esfuerzos, el IGSS refuerza su infraestructura tecnológica y amplía la cobertura y calidad de la atención médica para sus derechohabientes.

Se detallan los procesos y resultados de estas contrataciones, subrayando el impacto positivo en las diversas unidades médicas y administrativas del Instituto. Implementación de la Modalidad Especifica de Adquisición con Proveedor



Único, el cual se rige por el Manual de Normas y Procedimientos para la Modalidad Especifica de Adquisición con Proveedor Único, aprobado a través de la Resolución 999-SGA/2023 de fecha 24 de octubre de 2024, de la Subgerencia Administrativa. Bajo la modalidad precitada se gestionó el proceso de contratación del servicio uso de Data Center (sitio alterno que incluirá conectividad, almacenamiento y procesamiento de cómputo), el cual fue adjudicado. Se culminaron eventos de licitación en estatus adjudicados de los siguientes servicios:

- Derechos de uso de licencias (para la implementación de políticas automatizadas para la seguridad cibernética en infraestructuras críticas con uso y gestión de metadata).
- Enlace dedicado (con SDWAN que incluye servicio de internet con escudo de seguridad para ataques de denegación de servicio (DOS) y ataques de denegación de servicios distribuidos (DDOS), para la comunicación entre las dependencias.
- Derechos de uso de licencias (casillas de correo electrónico en la nube) requeridos por la Subgerencia de Tecnología.
- Servicios de tomografía de emisión de positrones (PET) requeridos por la unidad de Consulta Externa de Enfermedades.
- Se brindó trámite a las diversas solicitudes de

codificación de servicios, los cuales permiten que las unidades médicas o administrativas, realicen los procesos de compra o contratación correspondientes, logrando codificar 60 servicios.

- Se obtuvieron 68 contratos de arrendamiento de bienes inmuebles para el funcionamiento de las distintas unidades del Instituto.
- Fueron suscritos 116 contratos de servicios profesionales de médicos generales y especialistas con clínica privada para cubrir la atención que demandan los afiliados al Instituto en las diversas unidades médicas.
- Fueron suscritos 41 convenios bajo el Sistema de Atención Médica en Clínicas de Empresa, lo cual coadyuva al Instituto en la ampliación de cobertura de sus afiliados
- Cabe resaltar que de 60 eventos publicados en el sistema de GUATECOMPRAS, no fue posible finalizar 6 de estos, como resultado de los inconvenientes presentados por los sistemas oficiales de Adquisición de bienes y servicios del Ministerio de Finanzas Públicas.

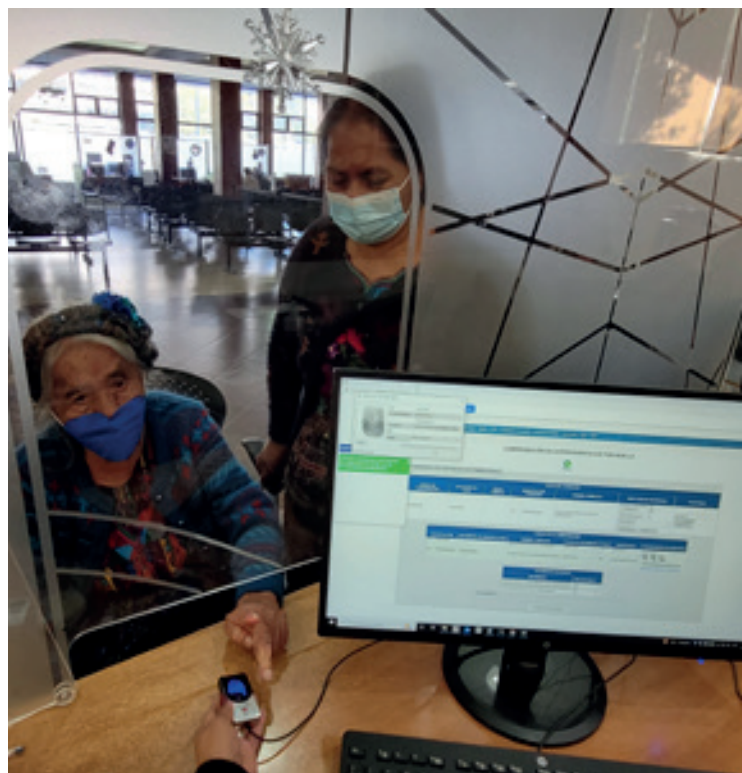
Estas 285 acciones colectivas y coordinadas reflejan el compromiso del Instituto con la mejora continua y la eficiencia en la gestión de recursos.

Estos logros representan un avance significativo en nuestra misión de proporcionar una atención integral y de calidad a todos nuestros derechohabientes.

Implementación del expediente pecuniario electrónico del programa IVS

Con la innovación tecnológica, informática y telecomunicaciones útiles para la ampliación de cobertura, la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias inició la implementación del expediente pecuniario electrónico, por medio del cual se digitalizan los procedimientos administrativos para el otorgamiento de las pensiones por casos de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia.

Esta herramienta se está ejecutando de manera progresiva, y permite el ingreso de la solicitud de pensión con la firma digital del afiliado y firma electrónica del analista receptor, en todos los riesgos.



Más recurso humano para realizar investigación de contribuciones

Se fortaleció con más trabajadores el área de Investigación de Contribuciones del Departamento de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia (IVS), para dar una respuesta con celeridad a las solicitudes de pensión.



Sistema Integrado de Medicina Legal permite un acceso rápido y actualizado

El Sistema Integrado de Medicina Legal (SIMEL) gestiona las distintas actividades del Departamento de Medicina Legal a través de la automatización de los procesos mediante el almacenamiento de la información en un sistema transaccional, el cual se encuentra dentro de la Plataforma Institucional SIGSS. Lo anterior permite un acceso rápido y actualizado de los datos desde cualquier punto que tenga acceso a la red, además de la generación de dictámenes, requerimientos y oficios con firma electrónica avanzada, y la comunicación con otros sistemas institucionales (SIIVS, SIPED, SITS, MEDI-IGSS) y extra-institucional (ONSEC).

Fortalecemos la atención a personas con discapacidad

La adecuada atención a las personas con discapacidad es una prioridad para el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Por esa razón, la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias ha capacitado a su personal, desde 2023, con al menos 38 talleres, donde 1 mil 098 trabajadores han fortalecido sus competencias para dar un mejor servicio a los usuarios, afiliados y beneficiarios. A través de dinámicas que recrean y simulan situaciones cotidianas en la vida de las personas con discapacidad física, visual, auditiva, sordoceguera o movilidad reducida, los participantes experimentan los desafíos que implica desarrollarse en una sociedad sin una cultura incluyente y así generar un vínculo de conciencia y empatía.

Las capacitaciones se realizan regularmente los viernes y, en el interior del país, se iniciaron a partir del 8 de mayo de 2024, donde se incluyen a las Cajas y Delegaciones Departamentales. Las coordinaciones interinstitucionales han tenido gran éxito.





**INFORME
DE GESTIÓN
2023-2024**

Prestaciones en Salud



Clínicas de Empresa y Jornadas de la Seguridad Social

El Sistema de Atención en Clínicas de Empresa consiste en llevar la cobertura del Seguro Social a los centros de trabajo, para brindar acciones de índole preventiva y de atención primaria a los trabajadores sin la necesidad de dirigirse a las unidades médicas convencionales ofreciendo un servicio diferenciado y descentralizado.

Durante los últimos doce meses, la Administración logró la suscripción de 41 convenios (20 mil 126 trabajadores beneficiados) con empresas de diferentes sectores económicos, alcanzando la cifra récord de 122 convenios firmados desde la creación del sistema.

Además, durante el presente período se superó el centenar de Clínicas de Empresa implementadas por el Instituto y en funcionamiento para la atención de los trabajadores.

Paralelo a la habilitación de las Clínicas de Empresa, se desarrollaron Jornadas de la Seguridad Social, uno de los beneficios hacia la empresa por su adhesión al Sistema, espacios en los que los colaboradores tienen a disposición servicios médicos integrales.

Cuadro comparativo del crecimiento de adhesión al servicio en los últimos seis años:

	Empresas	Afiliados
Empresas 2018-2020	37	8,746
Empresas 2021	22	22,079
Empresas 2022	17	16,189
Empresas 2023	21	7,826
Empresas 2024	24	6,220
Total	122	61,060

Fuente: Sistema de Atención Médica en Clínicas de Empresas.



Con el Sistema de Atención en Clínicas de Empresa se ha tenido un alcance para más de 61 mil afiliados activos en sus centros de trabajo.

Aunado a ello se han implementado la prestación de servicios de Laboratorio Clínico y Rayos X, con ello se garantiza una atención integral en la prestación de servicios ya que se tienen diagnósticos acertados para un tratamiento adecuado para los pacientes.

Algunas de las Clínicas de Empresas habilitadas:

- Coca Cola Abasa, kilómetro 126, Río Hondo, Zacapa
- Luminova Pharma Group
- Sat Quetzaltenango
- Sat Escuintla y Puerto Quetzal
- Grand Bay Painsa Centroamérica, Río Hondo, Zacapa
- Compañía de Desarrollo Bananero de Guatemala, S. A. -Bandegua-
- Grand Bay Painsa Centroamérica, kilómetro 10 carretera al Atlántico
- Sat Dubai Center
- Nacional Agro Industrial, S.A. -Naisa-, Sayaxché Petén

Jornadas de la Seguridad Social realizadas:

- Papelera Internacional, S. A., kilómetro 10 carretera al Atlántico
- Jornada de donación de sangre y odontológica en Syngenta
- Grupo Financiero GyT Continental
- Grand Bay Painsa Centroamérica, Río Hondo, Zacapa
- Telemán, Panzós, Alta Verapaz
- Compañía de Desarrollo Bananero de Guatemala, S. A. -Bandegua-

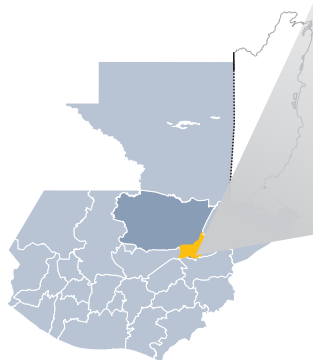


Jornadas de la Seguridad Social

Desarrollada en marzo pasado en finca Miralvalle, en Telemán, Panzós, Alta Verapaz, para 1 mil 791 trabajadores de Naturaceites



**Telemán,
Panzós, Alta
Verapaz**







Adquisición de equipo médico

Las unidades médicas son organismos vivos que están en constante cambio y que requieren se les de toda la importancia del caso, pues aquí se prioriza la vida de las personas.

Por ello cobra relevancia la infraestructura hospitalaria y cómo esta impacta de manera directa la seguridad y la satisfacción de los pacientes, teniendo como pilares la inversión en la innovación y actualización constantes.

Los diferentes actores del Seguro Social trabajan a diario para enfrentar grandes desafíos para desarrollar sistemas sostenibles que mejoren la calidad, seguridad y cobertura de los hospitales. Por lo anterior, durante el período actual se realizó la adquisición del siguiente equipo médico:

- **Nutrición:** 45 equipos para cocinas, clínicas de nutrición y dietistas, que se distribuyeron en unidades como, Hospital de Mazatenango, Hospital Regional de Quetzaltenango, Hospital de Puerto Barrios, Hospital General de Enfermedades, Hospital de Gineco Obstetricia, Hospital General de Accidentes.
- **Sección de Enfermería, Banco de Sangre:** se adquirieron 42 equipos, distribuidos en Consultorio de Jalapa, Palín, Hospital de Chimaltenango, Hospital de Retalhuleu, Hospital de Mazatenango, entre ellos mezcladores de sangre, pesas, tallímetros, centrifugadoras.
- **Patología:** Se benefició al Departamento de patología del Hospital General de Enfermedades, con microscopios de 5 cabezales de última generación, el cual servirá en beneficio de la población derechohabiente.
- **Odontología:** Se adquirió 81 equipos de los cuales se encuentran sillones dentales, compresor dentales, aparatos de rayos x, bombas de succión, amalgamadores, ultrasonidos, distribuido en unidades como Hospital de Chicacao, Consultorio Chiquimula, CAMIP, CAMIP 3 ZUNIL, Hospital General de Enfermedades, Consultorio Salamá, Hospital Patulul, Consultorio de Antigua y Amatitlán.

Modernización de equipo médico

En el último año, a requerimiento de las unidades médicas y como parte del constante proceso de modernización, se adquirieron 286 equipos, los que han fortalecido las capacidades en la prestación de servicios.

Esto a través del convenio INFRAIGSS, dentro del componente de equipo médico. Se adquirió equipamiento para reponer los que estaban obsoletos y poder dotar de nuevas tecnologías a nueve unidades:

- Hospital General de Accidentes Ceibal
- Hospital de Gineco Obstetricia
- Hospital General de Enfermedades
- Unidad Periférica Zona 11 - Hospital Modular Zona 11
- Hospital General Dr. Juan José Arévalo Bermejo
- Consultorio de Villa Nueva
- Hospital de Huehuetenango
- Consultorio de Zacapa
- Hospital Departamental de Escuintla - Unidad Modular Temporal Escuintla

Entre los equipos adquiridos, se incluyen monitores de signos vitales de siete parámetros, incubadora neonatal para Cuidados Intensivos, cuna de calor radiante, lámparas ciélficas, equipo móvil para radiografía digital y lavabacines automáticos, entre otros.





Hospital General de Enfermedades adquiere sistema digital para agilizar procesos microbiológicos

Se ha dado un paso significativo hacia la mejora de sus procesos con la adquisición de un sistema Operante del Laboratorio de Microbiología

Este avance busca agilizar la entrega de resultados, garantizando exactitud y confiabilidad en tiempo real. La implementación de esta tecnología coloca a la institución a la vanguardia a nivel nacional y promete beneficios enormes para los derechohabientes.

Según la licenciada Eugenia Martínez, encargada de Microbiología del laboratorio Clínico en el Hospital General de Enfermedades, la rapidez en la obtención de resultados permite una terapia más efectiva, especialmente en el uso de antibióticos.

La M.Sc. Angela André Bentzen de Córdón, jefe de Laboratorio Clínico, destaca el valor de esta herramienta para respaldar el diagnóstico médico.

Este proyecto se venía gestando desde hace más de dos años y, aunque hoy se han dado pasos gigantescos, la implementación y automatización del laboratorio en su totalidad tomará alrededor de cinco años más, por lo que esta será la punta de lanza para permanecer en la era tecnológica.

Este hito marca el inicio de una era tecnológica en el hospital. La presentación del sistema estuvo a cargo del bioquímico argentino Diego Andrés Danze.

Otras acciones

Cambio de ascensores en la Pediatría del Hospital General de Enfermedades

Los elevadores del Área de Pediatría del Hospital General de Enfermedades vuelven a estar al servicio para el traslado de los pacientes pediátricos de los cuatro niveles, esto facilitará las labores del personal médico y colaboradores del área.

Los ascensores cuentan con una capacidad de 1,275 kilogramos por elevador, tiene una velocidad de 1.00 m/s metro por segundo, cuentan además con bandas de tracción integradas a un sistema de elevación extremadamente silencioso, con un mínimo de vibración. Cuentan con puertas de acero inoxidable, cualidades que modernizan, y prolongaran el tiempo de utilidad además de minorar costos, en cuanto a mantenimiento.

Cabe resaltar que en el proceso de licitación para la adquisición de los mismos, se buscó siempre la mejor calidad para brindar al afiliado, pensionado

y derechohabiente, así como a personal de la unidad médica, seguridad a la hora la utilización de los mismos.

Hospital de Puerto Barrios:

Se implementó en marzo en el área de Consulta Externa una clínica de la subespecialidad de cirugía de hombro y rodilla para practicarlas en la misma unidad.

Hospital General de Quetzaltenango:

Se habilitaron 36 camas nuevas en Medicina Interna (18 hombres y 18 mujeres) en el primer nivel. En el segundo nivel se habilitaron 19 camas para Traumatología (10 hombres/9 mujeres), y 9 camas para Cirugía (5 hombres/4 mujeres).

En Consulta Externa se habilitaron 4 clínicas para Cardiología pediátrica, reemplazo articular, Cirugía de mano, Nefrología/Infectología.

Se remodeló el área de Alto y Mínimo Riesgo, aumentando de 6 a 17 los espacios para bacinetes de neonatos.

Consultorio de Tecún Umán, San Marcos:

Se habilitó la clínica de Consulta Externa de Nutrición.

Consultorio Puerto de San José, Escuintla:

Remodelación de la sala de espera de la Emergencia y de la Emergencia.

Hospital de Retalhuleu:

Remodelación del espacio físico para la implementación de Clínica de Nefrología.

Hospital de Huehuetenango:

Cambio de inmueble para el Hospital, readecuación de la Consulta Externa Digital, ampliación de las especialidades médicas en atención de Consulta Externa, incluyendo las especialidades básicas (Medicina Interna, Traumatología y Ortopedia, Pediatría y Ginecología) Odontología y Psicología.



A person wearing a white lab coat and a white face mask is operating a large, modern medical machine. The machine has a large screen and various controls. The background is a clinical setting with a white wall and a sign with an arrow pointing right. The entire image has a light blue overlay.

**INFORME
DE GESTIÓN
2023-2024**

Tecnología y Modernización

Transformación Digital

En el año 2023, el Instituto inició la evolución hacia la transformación digital, esto como parte del eje transversal del Plan Estratégico Institucional -PEI- 2023-2027, con la implementación de nuevas tecnologías y optimización de procesos para mantener la competitividad en un panorama tecnológico que cambia constantemente en pro del afiliado y derechohabiente.

Esta transformación digital la podemos clasificar en tres grandes rubros que transforman al Seguro Social:



Modernización Tecnológica de las unidades médicas

En este rubro, se han incluido componentes importantes para agilizar y eficientar la gestión en las diferentes unidades médico-administrativas, que les permitan estar a la vanguardia en materia tecnológica y así reducir los tiempos de atención a los afiliados y derechohabientes, siendo estos:

Coex Digital:

Consulta y manejo virtual del expediente del paciente, optimizando tiempo y recursos.

Sistema de Gestión de Turnos

Ordenamiento de la atención al afiliado, basado en el Decreto 05-2021 Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos, que permite una atención con celeridad del afiliado.

Conectividad

Aseguramiento de la disponibilidad de las aplicaciones en tiempo real.

Nodos de Conexión

Consiste de dotar de un gabinete que garantice la alta disponibilidad y la administración remota de sus componentes (switches, enrutadores, etc.)

Switches y Access Points

Garantizar la calidad de conexión y acceso a las aplicaciones a todos los trabajadores de las unidades.

Entre las unidades que se han modernizado en el último año están:

Consultorio de Antigua Guatemala



Consultorio de Zacapa



Centro de Alta Resolución Chimaltenango



Centro de Atención Médica Integral para Pensionados CAMIP Pamplona



Consultorio de Sololá



Centro de Especialidades Solana/Villa Nueva



Hospital de Cuilapa

Los más de 18 mil afiliados de Santa Rosa se verán beneficiados con el proyecto de modernización que se realizó en el Hospital de Cuilapa, donde se implementó el Sistema de Gestión de Turnos para optimizar los tiempos de espera de los pacientes, mejora del Centro de Datos y Conectividad, así como diferentes remozamientos para comodidad de los pacientes.



Como parte del Plan de Modernización, se cuenta con una programación para la implementación de Coex Digital a nivel nacional, hasta la fecha estas son las Unidades en las que ya está funcionando:

25

Unidades cuentan con COEX DIGITAL

Unidades médicas	
Hospital de Quetzaltenango	Policlínica
Hospital de Escuintla	Unidad Periférica Zona 5
Unidad de Especialidades Médicas Gerona	Hospital General de Enfermedades Zona 9
Consultorio de Jutiapa	Consultorio de Palín, Escuintla
Consultorio de Cuilapa	Hospital de Tiquisate
Consultorio de Jalapa	Consultorio la Gomera Escuintla
Consultorio de Zacapa	Hospital Santa Lucia Cotzumalguapa
Consultorio de Antigua Guatemala	Hospital de Gineco Obstetricia
Consultorio de Fraijanes	Unidad Periférica Zona 11
Consultorio de San José Pinula	Centro de Atención Médica Integral para Pensionados -Camip-Pamplona
Hospital de Chimaltenango	Consultorio de Sololá
Hospital Juan José Arévalo Bermejo	Hospital de Puerto Barrios
Consultorio de Villa Nueva	

La Subgerencia de Tecnología, en atención al Eje Temático III Innovación, mejora continua y calidad de los servicios; Plasmado en el Plan Estratégico Institucional -PEI- 2023-2027, sigue trabajando en la modernización de las diferentes unidades médico-administrativas, de acuerdo a una planificación realizada con las autoridades del Instituto.



Seguridad Informática

Seguridad Interna Metadata

Con esta solución, el Instituto ahora tiene herramientas que en tiempo real detectan vulnerabilidades o uso inadecuado de los equipos por parte de los usuarios, de los accesos otorgados al usuario y cualquier otra eventualidad que pueda comprometer la seguridad de la información y continuidad en la prestación de los servicios institucionales.



Solución de Ciberseguridad

Con esta solución el Instituto cuenta con los equipos necesarios que brindan y garantizan la conectividad y seguridad de la información para las unidades médico-administrativas a nivel nacional y brindar el acceso a los servicios institucionales de manera confiable, segura e íntegra, siendo propicio para garantizar el resguardo de los datos susceptibles y activos institucionales.

Adicionalmente, brinda una protección perimetral a efecto de salvaguardar los datos institucionales de ataques cibernéticos y garantizar la integridad de los datos del Instituto.

Solución de Red de Enlaces con Escudo de Seguridad para Ataques de Denegación de Servicio (DoS) y Ataques de Denegación de Servicios Distribuidos (Ddos) para la comunicación entre todas las dependencias del Instituto.

Los ataques de denegación de servicio (DoS) y de ataques de denegación de servicios distribuidos (DDoS) son cada vez más frecuentes y suponen una gran amenaza para las redes y los servicios de internet. Estos ataques son generados desde diferentes puntos y su principal cometido es afectar la prestación de servicios publicados en Internet por parte del Instituto. El principal objetivo del Escudo DDoS es detectar y mitigar este tipo de ataques en los puntos de entrada a la Red Internacional, antes de que alcancen la red del Instituto.

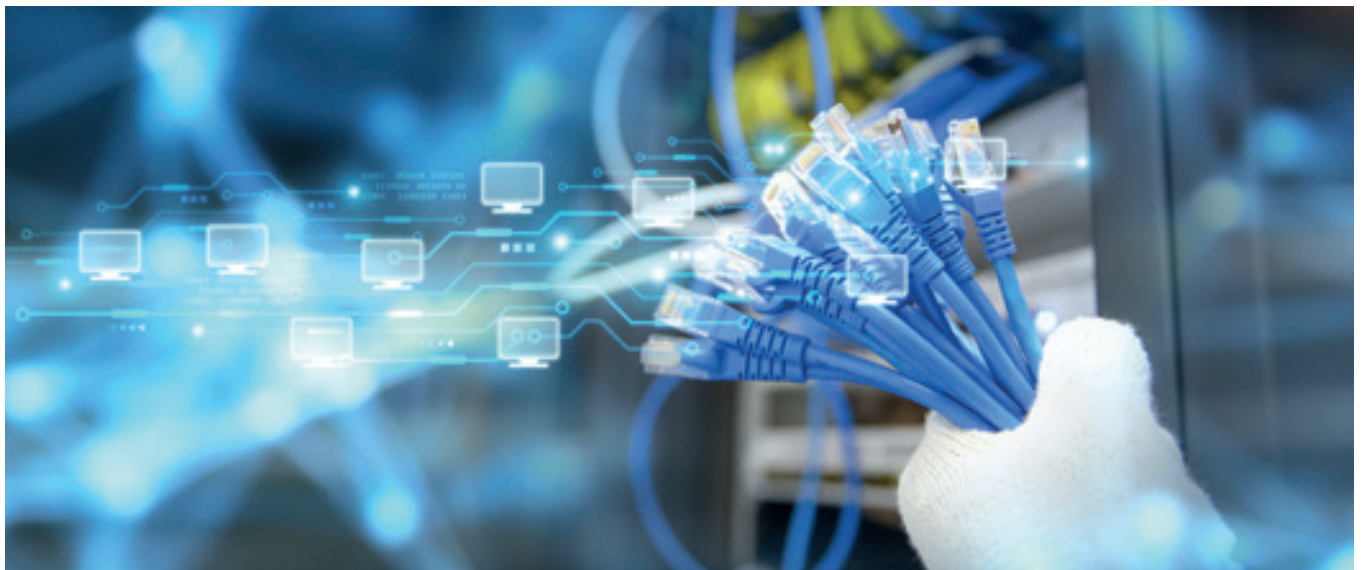


Implementación de 13 mil casillas de correo electrónico en la nube

Desde el año 2012, no se actualizaba el servidor de Correo Electrónico en el Instituto. Ahora ya se cuenta con un servicio de correo electrónico en la nube que provee alta disponibilidad, redundancia, aseguramiento de información y protección ante incidentes dirigidos a este tipo de servicios lo cual permite mantener un canal de comunicación escrita entre las diferentes unidades médico-administrativas, afiliados, derechohabientes, patronos y otros donde se requiera.



Actualización de la Infraestructura Tecnológica



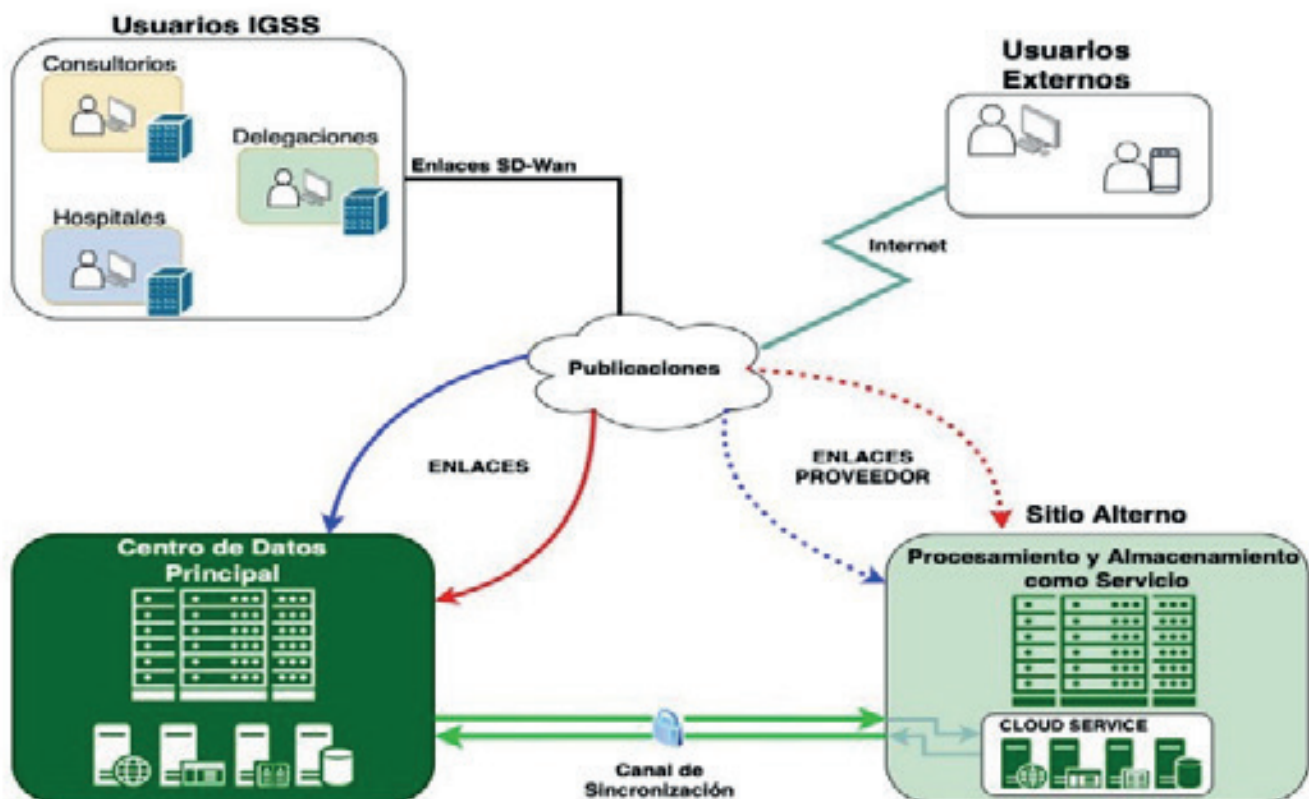
Solución de Red y Comunicaciones

Ahora el Instituto cuenta con equipo que brinde y garantice la conectividad de las unidades médico-administrativas a nivel nacional y que proporcione acceso a los servicios institucionales para el correcto funcionamiento de toda la red tecnológica institucional, así como mejorando la disponibilidad de las aplicaciones y servicios institucionales. Esta solución garantiza la interconexión entre todos los dispositivos del data center central y la red lan.

Sitio Alterno

El principal objetivo del Sitio Alterno del Instituto, es contar con infraestructura tecnológica redundante para garantizar la continuidad del acceso a las aplicaciones y sistemas, obteniendo beneficios de rendimiento y seguridad, con equipos de última generación que cumplan con altos estándares, en atención a las estrategias del PEI, Prestaciones de Calidad y Crecimiento y Desarrollo Institucional, para la disponibilidad de servicio que proporciona la Subgerencia de Tecnología para los servicios tecnológicos.

Continuidad de Servicios Sitio Alterno



Otros Proyectos

- Unidad de almacenamiento SAN
- Sistema de cero pérdida de datos servidores
- Transformación digital de los sistemas Legacy
- Sistema de base de datos nativo de Oracle Exadata
- Licenciamiento de software y plataforma de virtualización



Servicio Integrado de Telemedicina: acceso rápido a una atención profesional

El Servicio Integrado de Telemedicina (SIT) busca brindar a los profesionales de salud una herramienta para comunicarse con sus pacientes y mejorar la experiencia percibida de los usuarios de los servicios a través de una comunicación fluida y clara.

Amplía la cobertura de los servicios de salud del Instituto aprovechando la tecnología de la información y comunicación (TIC's) para apoyar los servicios de salud que se brindan a los derechohabientes y afiliados, con la transferencia directa del servicio.

Este proyecto cuenta con la ventaja que la tecnología involucrada es relativamente accesible sin grandes inversiones. Por ello, la telemedicina es una metodología de atención que está revolucionando la medicina en todo el mundo, lo cual motivó al Departamento Médico de Servicios Centrales a iniciar con el SIT el 4 de octubre de 2023.

En su primera fase las Unidades implementadas con el Servicio Integrado de Telemedicina fueron:

Unidades departamentales (clínicas consultantes)

1. San Benito, Petén
2. Hospital de Puerto Barrios
3. Consultorio Zacapa
4. Consultorio Jutiapa
5. Hospital de Huehuetenango
6. Hospital de Escuintla
7. Hospital de Chimaltenango

Unidades metropolitanas (clínicas consultantes)

1. Hospital Gineco Obstetricia
2. Hospital Juan José Arévalo Bermejo, zona 6
3. Unidad de Consulta Externa Gerona
4. Hospital de Accidentes Ceibal
5. Hospital General de Enfermedades, zona 9
6. Unidad de Consulta Externa, zona 9

Las especialidades de la fase 1 eran: oftalmología, otorrinolaringología, gineco obstetricia, cardiología y dermatología.

Agendamientos por Unidad Médica Departamental*

Unidad médica	Cantidad	% del total de citas
Hospital de Chimaltenango	345	38.25%
Hospital de Puerto Barrios	191	21.18%
Consultorio de Zacapa	157	17.41%
Consultorio de Jutiapa	96	10.64%
Hospital de Huehuetenango	79	8.76%
Hospital de Escuintla	24	2.66%
Sala Anexa al Hospital de San Benito Petén	10	1.11%
TOTAL	902	100%

Citas atendidas por Unidad Médica Metropolitana*

Unidad médica	Cantidad
Hospital General de Accidentes Ceibal	474
Unidad de Consulta Externa de Enfermedades Autonomía	329
Hospital Dr. Juan José Arévalo Bermejo	12

Citas atendidas por Especialidad*

Especialidad	Cantidad
Oftalmología	474
Otorrinolaringología	329
Cardiología	12

*Datos tomados al 3 de junio de 2024

Cronología de los avances:

2 de mayo de 2024 se inició con la implementación de cardiología.

3 de mayo de 2024 se integró el Centro de Atención Integral de Salud Mental a las Unidades Consultantes del Servicio de Telemedicina.

Se integraron al Servicio de Telemedicina las siguientes especialidades:

- Psiquiatría
- Psicología
- Neurología Pediátrica
- Nefrología Pediátrica
- Pediatría General
- Neurología



MGPSS/PERC orientados a la productividad y la rendición de cuentas con eficiencia y productividad

La herramienta PERC, cuyas siglas significan Productividad, Eficiencia, Recursos y Costos, forma parte de la Metodología de Gestión Productiva de los Servicios de Salud (MGPSS), que fortalece la capacidad gerencial de los sistemas y servicios de salud, mejorando el uso de información recolectada para la toma correcta de decisiones.

El PERC facilita el procesamiento de datos, seleccionando componentes críticos de distintas fuentes de información para presentar una visión general de la productividad, los costos y la eficiencia de las unidades médicas; los usuarios pueden detectar problemas y oportunidades estratégicas en la gestión de los servicios de salud y formular acciones para racionalizar el uso de los recursos, así como mejorar e incrementar la productividad.

Por ello, luego de haber completado la configuración del PERC en las 112 unidades médicas del Instituto, durante el primer semestre de 2023, se puso a disposición la herramienta informática, para que se procediera con el registro de los costos de producción respectivos.

Para garantizar una transición armoniosa entre el WinSIG (versión anterior) y el PERC, se procedió con la capacitación a los encargados del área estadística de cada unidad médica, sobre la forma correcta de registrar los datos en ambos sistemas, fase que incluyó el registro de información de enero a diciembre de 2023. Este proceso se encuentra concluido.

A partir de enero 2024 se realizó la revisión de registros del

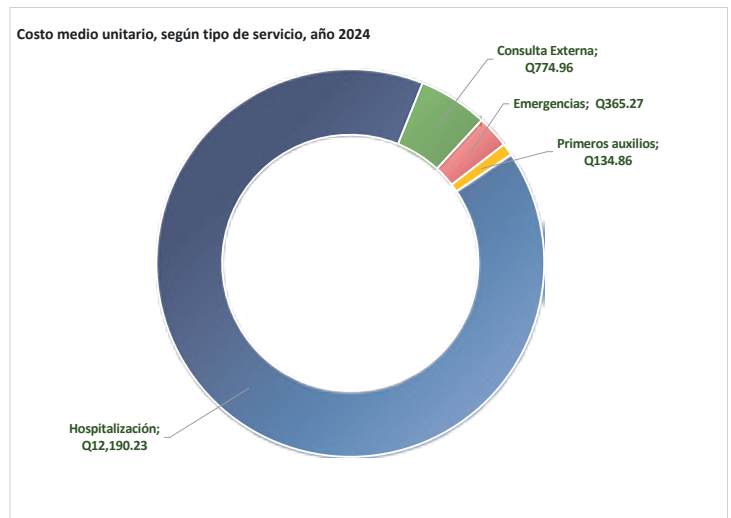




periodo enero-diciembre de 2022 para completar una serie de análisis bianual. A la fecha se encuentra pendiente de finalizar el registro en 50 unidades médicas.

De forma paralela, se está brindando capacitación en el tema de análisis de datos y elaboración de gráficos generados en la herramienta a los directivos de unidad médica.

A junio de 2024 se han capacitado a los directivos de las 112 unidades médicas y a partir de dicho mes se está realizando la etapa de registro normal de datos de manera mensual y preparando la estrategia de capacitación para el uso de indicadores por parte de Junta Directiva, Gerencia y directivos de las oficinas centrales del IGSS, fase que finalizará en diciembre de 2024.





Ampliación de infraestructura para mediano y largo plazo

El Instituto continúa implementando mejoras en diversas unidades mediante el desarrollo de más proyectos, los cuales tienen un enfoque humano pensado en los derechohabientes.

La Capitanía, Antigua Guatemala, Sacatepéquez

Construcción, ampliación, readecuación y adaptación de un inmueble que data aproximadamente de 1,940, catalogado como una “edificación arquitectónica especial” considerada con un enorme valor histórico y cultural. La intervención que se proyecta servirá para darle un cambio de uso, de tal forma que funcione en dicho inmueble un hospital que brinde los servicios del programa de Enfermedad, Maternidad y Accidentes (EMA), así como Hospital de Día. El área para realizar este proyecto está estimada en 8,152 m².

Áreas que se contemplan:

- Área de Labor y parto
- Área quirúrgica
- Área de intensivo
- Área de encamamiento para 44 pacientes
- Área de apoyo
- Sala de procedimientos
- Central de Enfermería
- Central de equipos y esterilización -CEYE-
- Caseta de gases medicinales
- Planta de tratamiento
- Tanque cisterna, entre otros

El inmueble está ubicado en la 6ta. Avenida final norte, finca El Manchén, a un costado de Clínicas Panchoy Antigua Guatemala.



Ampliaciones en el Hospital de Mazatenango, Suchitepéquez

El proyecto consiste en la ampliación del área de banco de sangre, construcción de mezzanine en bodega de insumos y la construcción de muro perimetral en el referido hospital para un estimado de 2,897 m² de construcción.

La ampliación consiste en la modificación y distribución interna de sus ambientes, por lo que al concluir los trabajos el área contará con:

- Área de secretaria
- Dos cubículos de entrevista
- Área de comedor
- 4 camillas de toma de muestra
- Área de aféresis
- Área de refrigeración
- Área de inmunología
- Área de fraccionamiento
- Área de pruebas de compatibilidad
- Jefatura y área de lockers y servicios sanitarios
- Ampliación banco de sangre



Hospital Modular de Escuintla

Construcción de modulares bajo la responsabilidad de UNOPS, con fundamento en acuerdo suscrito, y monitoreado por el Departamento de Infraestructura Institucional del IGSS.

Consta de dos módulos destinados uno para farmacia y dormitorio de hombres, y el otro para comedor y dormitorio de mujeres. Cuatro módulos destinados a encamamientos hospitalarios y un conjunto de módulos con los siguientes usos:

- Módulo morgue
- Salud ambiental
- Talleres
- Gases medicinales
- Garitas de acceso
- 168 camas para Cuidados Intensivos

**INFORME
DE GESTIÓN
2023-2024**

Convenios





Logros con certeza jurídica

El Departamento Legal a cargo de la asesoría jurídica ha contribuido de manera eficiente con los logros en el marco de los planes operativos y estratégicos, dentro de los distintos ejes temáticos, objetivos estratégicos, su ejecución y control respectivo.

Su labor a nivel general busca proteger los recursos del Instituto que en realidad pertenecen a todos sus afiliados, ayuda a evitar evasiones a la seguridad social y procura una atención digna y de calidad a sus afiliados, entre ellos:

- La elaboración, revisión y discusión del Instructivo para la aplicación del Reglamento institucional para brindar servicios a trabajadores a tiempo parcial conforme al Convenio 175 de la Organización Internacional del Trabajo, así como el respectivo pago de cuotas de la seguridad social de estos trabajadores, sus patronos y el Estado. Esta normativa no sólo permite implementar el convenio citado de la OIT a nivel institucional, sino que amplía la cobertura del IGSS a nivel nacional.



- Revisión y discusión de las disposiciones para la aplicación del reglamento para determinar una base mínima para la contribución a la seguridad social con base en un salario mínimo calculado de forma mensual, y sobre la base de las necesidades financieras del Instituto.
- Análisis de la inclusión de nuevos sectores de la población a los servicios, derechos y obligaciones del régimen de seguridad social, entre estos, profesionales, pequeños contribuyentes, patronos y migrantes. Esto permitió elaborar el reglamento para brindar seguridad social a los migrantes y sus familias.
- Normativa para el mejoramiento de condiciones para el pago de contribuciones voluntarias, para poder acceder a una pensión de conformidad con el programa de IVS.
- Implementación de expedientes y firmas electrónicas. Esto para cumplir con la tendencia de gobierno electrónico, y así facilitar los servicios administrativos del Instituto a sus afiliados.
- Implementación del contenido del Decreto 5-2021, Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos, con el mismo fin de modernización y mejorar los servicios administrativos del IGSS.
- Revisión de proyectos de modificación de los Reglamentos principales del Instituto, en cuanto a Enfermedad, Maternidad, Accidentes y Prestaciones Pecuniarias, Invalidez, Vejez y Supervivencia; Acuerdos de Junta Directiva números 466, 410, 1002, 468 y 1124.
- Proyectos de normativa para la reducción tiempo de espera cirugías.
- Creación del servicio de Terapia respiratoria, y aprobación de su funcionamiento.
- Manual de normas y procedimientos para el reembolso de gastos de transporte a afiliados y beneficiarios.

CONVENIOS

Nacionales

| IGSS-Banco Industrial, S.A.

La acreditación de los subsidios por Enfermedad, Maternidad y Accidentes es más fácil, segura y con cero riesgos para el afiliado, gracias a la alianza con el Banco Industrial, S.A. que puso a disposición la Cuenta Digital BI para ese fin. El proyecto funciona en el Hospital General de Accidentes Ceibal, extensible a nivel nacional.

| Carta de Colaboración con la Fundación para la Alimentación y Nutrición de Centroamérica y Panamá -Fancap-

Establece términos y condiciones que rigen la colaboración entre el IGSS y Fancap para coordinar acciones de fortalecimiento de la respuesta a la prevención del ITS/VIH y reducción de estigma y discriminación a las personas con VIH y en más alto riesgo de infectarse en las empresas privadas afiliadas.

| Adenda a la Carta de Entendimiento con Intrahealth Internacional, INC.

Establece los términos bajo los cuales se continuará brindando la asistencia técnica para implementar las estrategias y metodologías para mejorar la calidad y el desempeño en la prestación en servicios de salud, para el proyecto de cuidado y tratamiento en VIH.

| Memorándum con el Ministerio de Relaciones Exteriores y la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia.

Establece los procesos que permiten divulgar la información producida por el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, respecto de sus programas, a través de embajadas y consulados de Guatemala acreditados en el exterior.

| Carta de Entendimiento con el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social -MSPAS-

Establece mecanismos y actividades bajo los cuales el Instituto y el -MSPAS- intercambian conocimientos y tecnologías, basados en buenas prácticas, a través de herramientas informáticas propias.





Participaciones internacionales

- OISS: XIII congreso de Prevención de Riesgos Laborales en Iberoamérica
- OISS: seminario Iberoamericano Cómo ampliar la cobertura a colectivos de difícil inclusión
- AISS: foro regional de la Seguridad Social para las Américas
- OISS: XIV Reunión ordinaria del Comité Técnico del Convenio Multilateral Iberoamericano de Seguridad Social
- CEPAL: seminario El futuro de la protección social ante una cascada de crisis
- IGSS/USA: lanzamiento Cobertura del régimen de seguridad social para el migrante guatemalteco.



Reconocimientos

El Seguro Social recibió nueve Certificados de Buenas Prácticas por parte de la Asociación Internacional de la Seguridad Social (AISS), creada en 1927.

Este nuevo reconocimiento al Instituto es el fruto de cumplir con los rigurosos criterios de evaluación de AISS, basados en resultados alcanzados, innovación, solidez y replicabilidad, calificados por un jurado internacional.

La Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias obtuvo cinco Certificados (tres de Mérito), la Subgerencia de Planificación y Desarrollo recibió dos (de Mérito con Mención Especial), mientras que la Subgerencia de Prestaciones en Salud se hizo acreedora de dos (uno de ellos de Mérito).

De acuerdo con el coordinador regional de las Américas y países de habla portuguesa de AISS, licenciado Mariano Brener, las buenas prácticas del Instituto serán traducidas a inglés, francés y alemán y ayudarán a otras instituciones para su eficiencia operativa y administrativa.

**INFORME
DE GESTIÓN
2023-2024**



**Becas y
Capacitaciones**



Plan de Becas sigue cosechando especialistas

El Plan de Becas y Subsidios ha presentado avances significativos, incluyendo diversidad de ofertas académicas en beneficio institucional a nivel de diplomados, carreras técnicas, especializaciones, especialidades y maestrías en temas médicos, administrativos y tecnológicos.

Entre 2023 y lo que va del 2024, el Seguro Social ha otorgado 390 becas, de las cuales 44 han dado la posibilidad a muchos de nuestros trabajadores de estudiar en el extranjero, específicamente en México, España, Colombia y El Salvador. Actualmente 167 trabajadores se encuentran activos realizando sus estudios, y la institución dispone de 64 subespecialistas en diversas ramas (todos egresados de este Plan), dedicados a brindar un servicio de alta calidad.

Esta iniciativa se alinea con el propósito de fortalecer los servicios ofrecidos a los afiliados, derechohabientes y beneficiarios, proporcionando una atención más especializada y acorde con las técnicas modernas.



La salud y seguridad una de nuestras prioridades

Para garantizar espacios laborales adecuados y seguros, el Instituto ha realizado 888 inspecciones en empresas (en beneficio de 36 mil 941 colaboradores) e impartido más de 252 capacitaciones durante el 2024, con la participación de 6 mil 405 afiliados.

Con 45 temas de capacitación, estas actividades son parte de las estrategias para prevenir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, así como consolidar la productividad de las empresas afiliadas.

Además, el Seguro Social organiza anualmente un Encuentro de Salud y Seguridad Ocupacional, cuyo objetivo es reforzar, a través de expertos nacionales e internacionales, las alianzas estratégicas para fortalecer los sistemas de gestión de riesgos y compartir experiencias para la adopción de medidas orientadas a la prevención.

Este año fueron parte de este evento la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS), la Universidad de San Carlos (USAC), la Universidad (ENAE) Murcia, España, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y la Universidad Mariano Gálvez (UMG).



Seguimos formando profesionales de alto nivel

A través del programa de Formación de Médicos Generales y Especialistas se ofrecen actualmente 32 áreas académicas que albergan a 525 médicos residentes. El Seguro Social se asegura de contar con el mejor recurso humano para brindar servicios médicos de calidad, que satisfagan la necesidad de atención en salud de los afiliados y derechohabientes.

Muestra de ello son los 144 profesionales que egresarán este año, quienes se sumarán a los 156 graduados a finales de 2023. De estos últimos se logró, mediante el Departamento de Gestión y Planeación del Recurso Humano, contratar a 126, quienes representan un 80%.

De ellos, cuatro ingresaron a una subespecialidad que ofrece el Instituto, tres se encontraban contratados en el renglón 011, por lo que al finalizar su formación regresaron a las unidades en donde los pacientes se benefician de su profesionalidad y experiencia.





Cada día forjamos la integridad y transparencia en nuestro recurso humano

La Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa (SITA), por medio de 3 programas, 3 cursos y 1 taller, ha reforzado en los trabajadores del Instituto, durante el último año, aspectos relacionados al cumplimiento del Código de Ética Institucional, así como la capacitación en temas de fiscalización y probidad.

1. Programa de Formación Interinstitucional

Coordinación interinstitucional con la Contraloría General de Cuentas. Su objetivo es la formación de los servidores públicos del Instituto para prevenir prácticas inadecuadas en los espacios de trabajo que dañen el patrimonio e imagen institucional, así como prepararlos en gestión Administrativa y Desarrollo Humano. Se impartieron 10 conferencias con una participación de 11 mil 405 trabajadores.

2. Curso Código de Ética del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Actividad formativa elaborada para socializar y sensibilizar al personal del Instituto, para que los principios, valores, reglas de ética y prohibiciones sean observadas como orientadores de la conducta de quienes están al servicio del Instituto. Está dirigido a todo el personal bajo los renglones 011, 021, 022 y 023. Participaron 172.

3. Curso Principios y Valores Éticos del IGSS, Créditos del Colegio de Médicos y Cirujanos de Guatemala

Se aprobó mediante Resolución No. 6110/2023 de la Subgerencia de Recursos Humanos y está dirigido a nivel institucional para todas las unidades en las que se desempeñen los médicos residentes.

4. Curso Cultura Ética Institucional

Dirigida a servidores públicos del Instituto para fortalecer las capacidades en la toma de decisiones éticas en el ejercicio de sus funciones laborales y administrativas. En este curso participaron 5 mil 401 trabajadores, entre directores médicos, jefes o encargados de dependencias, así como

trabajadores de la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa del área Metropolitana y Departamental.

5. Taller Principios y Valores Éticos Institucionales

Se desarrolla mediante un taller per se y en tres enfoques: principios y valores que se relacionan al compromiso y la lealtad en el servidor público, principio y valor de la dignidad y respeto para la buena convivencia en el ámbito laboral, y el buen trato entre los trabajadores y población protegida.

De junio de 2023 hasta la fecha han participado 5 mil 962 trabajadores de todo el país.

6. Programa Académico de Integridad y Transparencia

Establecer e institucionalizar de forma oficial un catálogo de cursos que reúna lo siguiente: Curso de Cultura Ética Institucional, Curso de Valores y Principios Éticos para médicos residentes, Curso de Valores y Principios Éticos en los enfoques de Compromiso y la Lealtad, Dignidad y Respeto, y Buen Trato.

7. Programa de Formación del Código de Ética del Instituto dirigido a técnicos y profesionales del renglón 029 y 189

Curso enfocado en la socialización y aprendizaje del contenido del Código de Ética para promover las buenas prácticas en los contratistas del Instituto. Estrategia ya aprobada, lista para implementarse en la plataforma Fórmate. El proceso se hará en coordinación con la Subgerencia de Recursos Humanos.

**INFORME
DE GESTIÓN
2023-2024**

Servicios Transversales



174

eventos

han sido adjudicados de junio de 2023 a la fecha

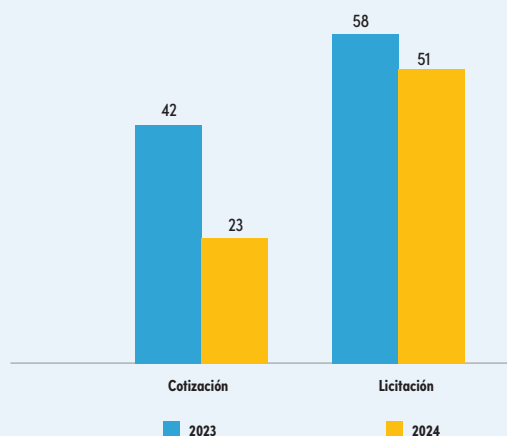
Abastecidos para una pronta atención

Para brindar una constante prestación de servicios más oportunos, eficaces y de calidad para la satisfacción de los derechohabientes y pacientes, se gestionaron procesos competitivos bajo el Régimen de Licitación y Cotización, las adquisiciones de Bienes e Insumos.

En lo referente a medicamentos se realizaron cotizaciones, cotizaciones con amparo, licitaciones y licitaciones con amparo.

De esa cuenta, en 2023 se adjudicaron 100 eventos y al 16 de mayo de este año la cifra ya alcanza los 74.

Eventos adjudicados 2023-2024







Homologación al Código de Presupuesto por Resultado

A requerimiento de las distintas unidades del Instituto, se procedió a la creación de los servicios en la Nomenclatura y Codificación de los Servicios Contratados es por lo que se realizaron los trámites oportunos, entre ellos la gestión ante el Ministerio de Finanzas Públicas para la homologación al Código de Presupuesto por Resultado (PpR). Luego de la aprobación por las autoridades pertinentes, se incluyen en el Sistema Integrado de Adquisiciones-SIAD y en el Sistema Integrado de Gestión del Seguro Social-SIIGSS, para los usos correspondientes en las distintas dependencias del Instituto.

Esto permite que las diferentes unidades del Instituto puedan elaborar sus pedidos y trasladarlos a este departamento por medio de las formas SA-06 en el Sistema de Adquisiciones para dar inicio a un nuevo evento de cotización o licitación. Asimismo, los médicos de las unidades pueden generar a través del Sistema MEDIIGSS las órdenes SPS-465 para la adquisición de servicios externos a los afiliados, derechohabientes y pensionados.

Luego de su implementación se han incrementado las solicitudes por parte de las unidades para la creación de servicios debido a la demanda presentada por los afiliados, derechohabientes y pensionados, teniendo la necesidad de prestar nuevos servicios.



Monitoreo de la flotilla las 24 horas

Conscientes de que el Seguro Social debe tener una eficiente gestión de su flotilla de 515 vehículos, se implementó el uso del Sistema de Posicionamiento Global (GPS, por sus siglas en inglés), el cual se traduce en una estrategia de maximización del aprovechamiento de recursos.

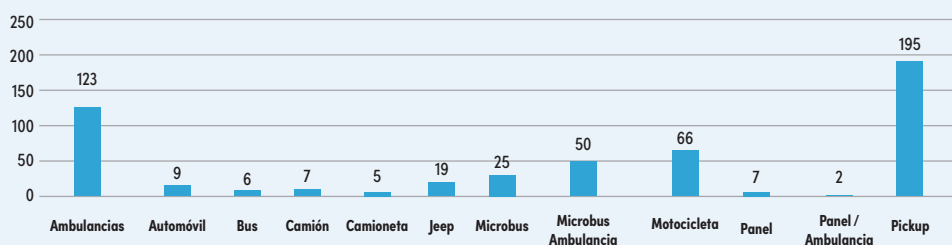
Esto tiene un impacto positivo en la eficiencia y calidad de los servicios mejorando la accesibilidad y transparencia para los usuarios en las diferentes rutas y traslados que los vehículos realizan.

La División de Transportes del Departamento de Servicios de Apoyo de la Subgerencia Administrativa, usa esta herramienta como una alternativa externa de control y ubicación del parque vehicular en todo el territorio nacional.

También facilita el seguimiento y la seguridad continua en las diferentes rutas que recorren los vehículos, así como la acción efectiva y oportuna al momento de ocurrir algún siniestro, robo o cualquier otra eventualidad, procurando de esta manera la cobertura de protección para el parque vehicular del Instituto.

El Sistema de Monitoreo significa mayor eficiencia en el uso de los vehículos de la institución.

Vehículos con dispositivos -GPS-



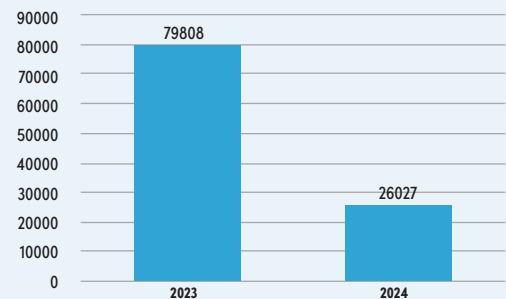


Taller de Costurería

El Taller de Costurería realiza el trabajo de corte y confección textil de todas las prendas para las unidades hospitalarias y los servicios dependientes de ellas, con el material que les sea entregado, utilizando para ello la maquinaria y utensilios de coser conforme a los procesos establecidos los cuales pasan por un estricto control de calidad.

Su funcionamiento es vital para un sinnúmero de procesos hospitalarios y prueba de ello es que el año pasado la producción alcanzó las 79 mil 808 piezas. Hasta mayo de este año, las estadísticas indican que se han realizado 26 mil 27 confecciones.

**Producción Taller Costurería
2023- Abril 2024**





Socializamos normas ambientales y sanitarias

Colaborar en la protección del medio ambiente y prevenir la propagación de enfermedades contagiosas es un compromiso permanente del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS).

Por esa razón 7 mil 937 trabajadores fueron capacitados en el manejo integral de residuos y desechos sólidos comunes, en función de asegurar la protección de la salud humana y evitar la contaminación.

Asimismo, se realizaron cursos asincrónicos dirigidos a 348 profesionales, para establecer las normas sanitarias y ambientales que deben aplicarse en la generación, clasificación, almacenamiento, transporte, tratamiento y disposición final de los desechos hospitalarios que, por su naturaleza, se consideran tóxicos, radiactivos o capaces de diseminar patógenos.

Al conocer sobre la gestión adecuada de estos materiales, nuestro recurso humano adquiere conciencia sobre la importancia de reducir, reutilizar y reciclar, aspectos que garantizan el cumplimiento de la legislación vigente y evita posibles sanciones legales.



Más de 106 mil 340 documentos entregados y recibidos

Una gestión óptima de los servicios de correspondencia y archivo es esencial, pues permite la adecuada administración de las comunicaciones oficiales. En esta área se envían y reciben documentos de suma importancia, los cuales orientan las gestiones administrativas y legales.

La implementación de procedimientos archivísticos eficientes permite una operatividad fluida de la correspondencia, lo que asegura la efectividad de las actividades institucionales.

En esa línea, de junio 2023 a mayo 2024 se registró un total de 106 mil 346 documentos entregados y recibidos. De esa cantidad, 38 mil 925 fueron ingresados y enviados al Área Departamental y Municipal. El segundo lugar lo ocupó la correspondencia particular para afiliados y patronos por medio de la Dirección General de Correos y Telégrafos de Guatemala, con un total de 36 mil 450 documentos.

Asimismo, los meses en los que hubo mayor movimiento de entrega y recepción de correspondencia fue agosto de 2023 con el 54.64 por ciento (10 mil 928), noviembre de 2023 con 64.77 por ciento (12 mil 953) y abril de 2024 con un porcentaje de 63.32 (12 mil 663).

Por otra parte, se escanearon 187 mil 948 hojas, de las cuales 127 mil 538 fueron planillas de escaneo y corrección de Seguridad Social, 30 mil 516 solicitudes de copias de planillas requeridas por patronos y el resto de los documentos se conforma de convenios de pago, formularios, correspondencia, entre otros.



Apuntando a la funcionalidad

El mantenimiento es crucial para asegurar el correcto funcionamiento de las unidades médicas y la conservación de la infraestructura hospitalaria.

Desde su creación, la División de Mantenimiento planifica, programa y aplica medidas preventivas y correctivas que no solo garantizan el curso de las actividades en cada instalación, sino que también las potencian.

Estos planes de atención a elementos estructurales y recursos tecnológicos anticipan potenciales fallas y neutralizan probables contingencias. Para lograrlo, se realizan registros detallados de las características, la frecuencia de uso y el entorno de cada recurso hospitalario.

Acciones relevantes:

- Se atendieron a 40 dependencias del Instituto a nivel nacional para diferentes trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo.
- Se realizaron 45 evaluaciones de inmuebles para posibles arrendamientos.
- Se realizó la supervisión correspondiente a los proyectos ejecutados y en ejecución, incluyendo a los 52 proyectos que se presentan en este resumen relacionados al mantenimiento y a las mejoras de la infraestructura hospitalaria.
- Se realizaron 45 planificaciones relacionadas al mejoramiento en las unidades a nivel metropolitano y departamental.
- Esta división realiza la cuantificación de los materiales de diferentes proyectos y genera listados que incluyen los códigos del catálogo de insumos PpR
- La División de Mantenimiento ha asesorado y apoyado a las diferentes unidades con acompañamiento de profesionales calificados como asesores, supervisores y asistentes. En el proceso se involucraron los diferentes talleres con los que cuenta la división tales como albañilería, herrería, pintura, plomería, equipo mecánico y médico.
- Se atendieron 190 oficios para baja de bienes a nivel nacional, evaluando un total de 2 mil 145 bienes para baja estimados en 8 millones 312 mil 337 quetzales.
- Se ha apoyado a las unidades médicas en evaluaciones, dictámenes, mantenimientos preventivos y correctivos, baja de bienes, planificaciones, supervisiones con el objetivo de apoyar en la resolución de problemas.

Proyectos reportados por la División de Mantenimiento

No.	Departamento	Unidad	Proyecto	%
1	Guatemala	Hospital de Gineco Obstetricia	Reparación de techados	100
2	Guatemala	Hospital de Gineco Obstetricia	Remozamiento módulo 12	100
3	Guatemala	Hospital de Gineco Obstetricia	Remodelación del quirófano del área de aislamiento sala D	100
4	Guatemala	Hospital de Gineco Obstetricia	Remozamiento del módulo 8	100
5	Guatemala	Unidad periférica Zona 5	Reacondicionamiento del área de espera de Laboratorio Clínico	100
6	Guatemala	Camip 3 Zunil	Habilitación de mezzanine	100
7	Suchitepéquez	Delegación de Mazatenango	Traslado de la Delegación de Mazatenango	100
8	Suchitepéquez	Hospital de Mazatenango	Reubicación de Clínicas de Nefrología	
9	Escuintla	Consultorio de Palín	Trabajos de adecuación por traslado de la unidad	100
10	Escuintla	Hospital de Escuintla	Remozamiento del área de Central de Equipos y Esterilización	100
11	San Marcos	Hospital de Malacatán	Reparación del adoquín de la parte posterior de la unidad	100
12	Chimaltenango	Hospital de Chimaltenango	Remodelación e implementación del Laboratorio Clínico	100

Directorio

JUNTA DIRECTIVA

Lic. José Adolfo Flamenco Jau
Presidente de Junta Directiva

Lic. Manuel de Jesús Archila Cordón
Primer Vicepresidente

Dr. Mario David Cerón Donis
Segundo Vicepresidente

Dr. Luis Rodolfo Narciso Chúa
Vocal I

Oscar Eduardo Montoya White
Vocal II

Sr. Adolfo Lacs Palomo
Vocal III

Lic. José Fernando Sierra Cóbar
Secretario de la Junta Directiva

Dr. Manuel Vicente Paiz Luarca
Suplente del Presidente

Lic. Diego José Montenegro López
Suplente del Segundo Vicepresidente

Dr. Marco Antonio Montes Mendoza
Suplente del Vocal I

Lic. Douglas Ovalle Ruano
Suplente del Vocal II

Sr. Santiago Yupe Perén
Suplente del Vocal III

Lic. David Arnoldo Reyes Alonzo
Secretario Adjunto de la Junta Directiva

CONSEJO EDITORIAL

M.Sc. Lic. Edson Javier Rivera Méndez
Gerente

M.Sc. Lic. Alvaro Gerardo Díaz Coronado
Director General de Gerencia

Dr. Francisco Javier Gódinez Jerez
Subgerente de Prestaciones en Salud

Lic. José Domingo Argueta Salazar
Subgerente de Prestaciones Pecuniarias

M.Sc. Lic. Carlos Alberto Franco Antonio
Subgerente de Planificación y Desarrollo

Lcda. Irma Estela Guzmán Herrera
**Subgerente de Integridad y Transparencia
Administrativa**

Dr. Héctor Fajardo Estrada
Subgerente Administrativo

M.Sc. Zámara Yohana Velásquez Ramos de Herrera
Subgerente de Recursos Humanos

Lic. Sergio Roberto Vinicio Barillas Ramírez
Subgerente de Tecnología

Lcda. Carla Carolina Mijangos Cruz
**Encargada de Despacho, Departamento de
Comunicación Social y Relaciones Públicas**

EQUIPO GERENCIAL

M.Sc. Licda. Amilda Xiomara
Monge Solís

Secretaria de Gerencia

M.A. Lic. David Isaac Pérez López

Asistente de Dirección

Lic. Oscar David Pérez Mérida

Asistente de Dirección

COORDINACIÓN GENERAL

Licda. Andrea Aguilar
y Lic. Julio Sosa

Redacción y edición

Arnulfo Villagrán, Licda. Karen Alonzo,
Lic. William García y Luis Mazariegos

Corrección

Lic. William García y Licda. Karen
Alonzo

Fotografía

Rafael Rosales, Diego Paz, Juan Carlos
Estrada, Max Roquel y Rodrigo Arias

Diseño y diagramación

José Miguel Oxlaj

Diseño de portada

José Miguel Oxlaj



Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

