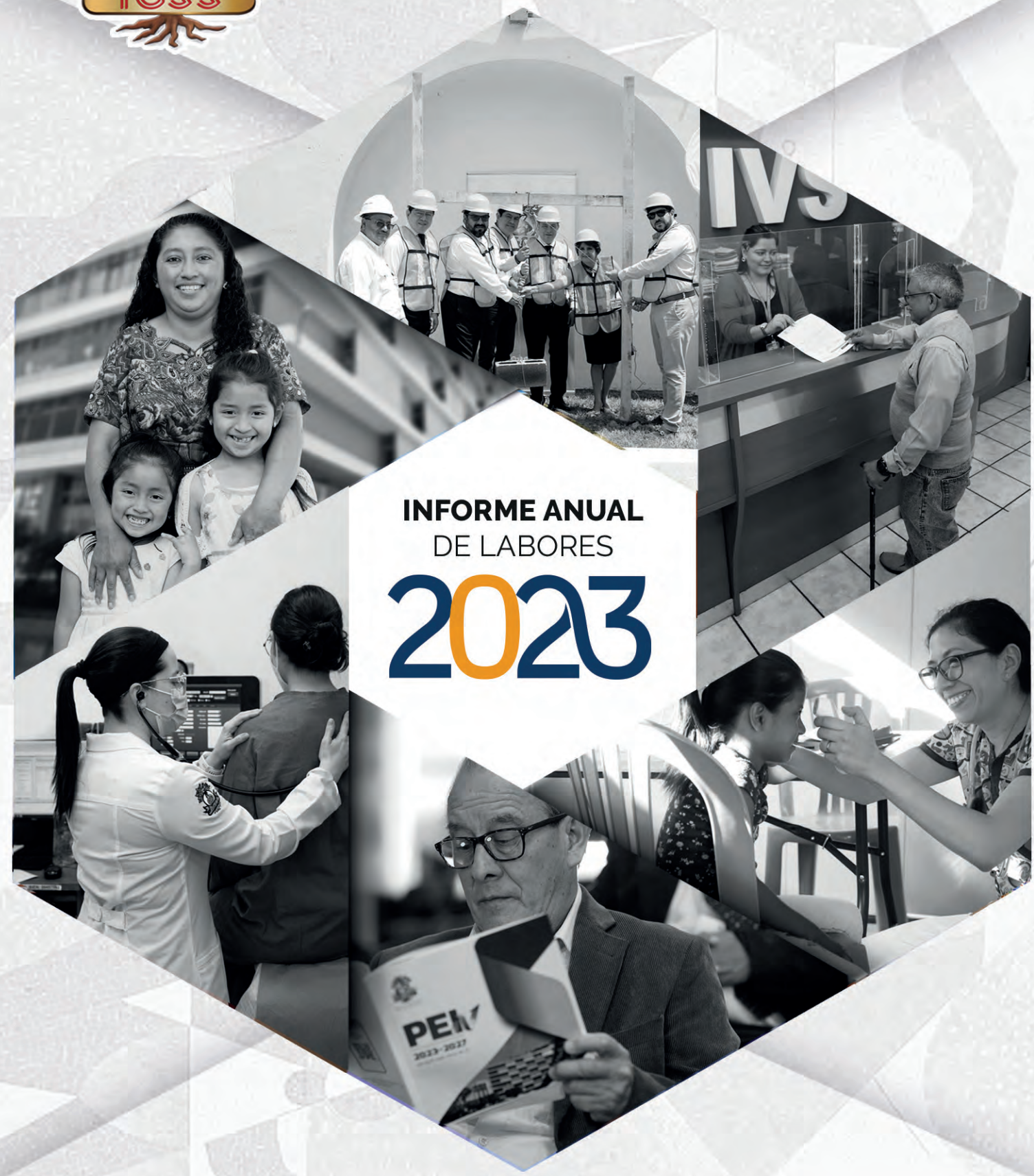
Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

INFORME ANUAL DE LABORES 2023

Instituto Guatemalteco de Seguridad Social



INFORME ANUAL DE LABORES 2023

Lic. **José Adolfo Flamenco Jau**
Presidente de Junta Directiva
Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS-

Guatemala, 9 de febrero de 2024

Señores
Miembros de la Honorable Junta Directiva
Instituto Guatemalteco de Seguridad Social
Su Despacho

Señores Directores:

La Gerencia del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social en cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 19, inciso d) del Decreto 295 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, presenta para su conocimiento y aprobación el Informe Anual de Labores correspondiente al ejercicio 2023, el cual contiene un resumen de los resultados obtenidos en las diferentes áreas de gestión del Instituto.

Durante el presente año, se realizaron esfuerzos para continuar cumpliendo con el compromiso institucional de proteger a la población derechohabiente de la seguridad social, la cual ascendió a la cantidad de 3,387,050 personas, de las cuales 160,459 se adicionaron a la cobertura de la seguridad social, brindando servicios y beneficios por medio de los Programas de Enfermedad, Maternidad y Accidentes (EMA) y de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia (IVS). En este último programa se han otorgado pensiones a 199,043 personas, habiendo un incremento de 17,679 personas respecto al ejercicio anterior, con un desembolso total de Q4,978,258,431, teniendo un crecimiento de Q617,376,945 respecto al año anterior.

El número de trabajadores afiliados al Régimen de Seguridad Social durante el año 2023 se incrementó en 75,060 trabajadores, respecto del año anterior, lo que favorece la sostenibilidad financiera del régimen, por los aportes mensuales de cuota patronal y laboral, pero también compromete al Instituto a mantener la prestación de servicios de manera oportuna y con calidad.

Se elaboró de manera participativa el Plan Estratégico Institucional -PEI- 2023-2027 del Instituto, que contiene la Visión y Misión institucional, así como los Objetivos Estratégicos y metas a alcanzar en los próximos cinco años, por lo que este Plan constituye el instrumento de gestión que orientará el accionar institucional para el mediano plazo, cuyos resultados beneficiarán a los derechohabientes de la seguridad social.

En concordancia con lo anterior, para poder mejorar los servicios y afrontar el reto de más personas cubiertas por el régimen de Seguridad Social, se promovieron y aprobaron los Acuerdos 1548 de Junta Directiva y 41/2023 de Gerencia, con los cuales se proporcionaron herramientas fundamentales para reducción de tiempo de espera para cirugías electivas. A través de la División de Mantenimiento de la Subgerencia Administrativa se ha apoyado a más de 70 unidades médicas y administrativas con remodelaciones y ampliaciones, para mejorar y

ampliar la capacidad instalada; por medio de la Subgerencia de Recursos Humanos se ha promovido un programa de capacitación denominado "atención y servicio al afiliado" contando con la participación de más de 11,697 trabajadores del Instituto, asimismo se ha promovido el fortalecimiento de recurso humano adicional a los procesos regulares, por medio de la contratación de más de 300 médicos, enfermeras y técnicos bajo el renglón 182 Servicios médico-sanitarios en paralelo, todo lo anterior para brindar una mejor calidad y cantidad de servicios médicos.

Con el apoyo de la Honorable Junta Directiva se promovieron y aprobaron dos normativas como resultado del compromiso institucional de ampliar la cobertura de la Seguridad Social, para incorporar a más trabajadores que aún no gozaban de la protección y beneficios de los programas del régimen, siendo estos el Acuerdo 1529 "Reglamento de Inscripción en el Régimen de Seguridad Social", aprobado mediante Acuerdo Gubernativo 09-2023, con el cual se estableció la inscripción a partir de un trabajador, cuando antes era a partir del tercer trabajador reportado en planilla, y el Acuerdo 1543 "Reglamento Relativo a la Cobertura del Régimen de Seguridad Social para el Migrante Guatemalteco", aprobado según Acuerdo Gubernativo 215-2023, contemplando para el afiliado compatriota, la posibilidad de optar a una pensión y protección médica para su familia en el territorio de Guatemala.

Asimismo, el Instituto continuó incorporando tecnología informática en sus diferentes áreas de gestión para facilitar y agilizar la prestación de servicios a sus derechohabientes, entre los que destacan: El servicio de telemedicina, inscripción de patronos y trabajadores en línea, pago de planilla de seguridad social para los nuevos sectores incorporados al régimen, implementación del expediente electrónico pecuniario, incorporación de la firma y expediente electrónico en algunos procesos, así como la evaluación de discapacidades por video consulta.

El 2023 fue un año de retos y desafíos, donde el apoyo del personal del Instituto, en sus diferentes disciplinas y el direccionamiento estratégico de la Honorable Junta Directiva fueron fundamentales para obtener una gestión positiva, cuyos resultados se presentan en el presente Informe.

Atentamente,

M. Sc. Lic. *Edson Javier Rivera Méndez*
Gerente

M.Sc.Lic. **Edson Javier Rivera Méndez**
Gerente
Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS-
Periodo enero a diciembre 2023

JUNTA DIRECTIVA IGSS

Directores de Junta Directiva

Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS-

Periodo enero a diciembre 2023

Gerente y Subgerentes

Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS-

Periodo enero a diciembre 2023

GERENCIA Y SUBGERENCIAS IGSS

Directores de Junta Directiva

Periodo enero a diciembre 2023

PRESIDENTE

Lic. José Adolfo Flamenco Jau
Representante Titular
Organismo Ejecutivo

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023

Dr. Manuel Vicente Paiz Luarca
Representante Suplente
Organismo Ejecutivo

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023

PRIMER VICEPRESIDENTE

Lic. Duay Antoni Martínez Salazar
Rep. Titular Junta Monetaria
Del 1 al 11 de enero de 2023

Lic. Henry Estuardo Castillo Villatoro
Del 12 de enero al 31 de mayo de 2023

Lic. Duay Antoni Martínez Salazar
Del 18 de julio al 31 de diciembre de 2023

Lic. Henry Estuardo Castillo Villatoro

Representante Suplente
Junta Monetaria

Del 1 al 11 de enero de 2023

VACANTE
Del 12 de enero al 31 de diciembre de 2023

SEGUNDO VICEPRESIDENTE

Dr. Mario David Cerón Donis
Representante Titular
Universidad de San Carlos de Guatemala

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023

Lic. Diego José Montenegro López
Representante Suplente
Universidad de San Carlos de Guatemala

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023

VOCAL I

Dr. Luis Rodolfo Narciso Chúa
Representante Titular
Colegio de Médicos y Cirujanos de Guatemala

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023

Dr. Marco Antonio Montes Mendoza
Representante Suplente
Colegio de Médicos y Cirujanos de Guatemala

Del 12 de enero al 31 de diciembre de 2023

VOCAL II

Sr. Oscar Eduardo Montoya White
Representante Titular
Asociaciones Patronales

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023

Lic. Douglas Ovalle Ruano
Representante Suplente
Asociaciones Patronales

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023

VOCAL III

Sr. Adolfo Lacs Palomo
Representante Titular
Sindicatos de Trabajadores

Del 1 de enero al 30 de septiembre de 2023

Del 2 de noviembre al 31 de diciembre de 2023

Sr. Juan Francisco Mendoza Estrada

Representante Suplente
Sindicatos
de Trabajadores

Del 1 de enero al 30 de septiembre de 2023

Sr. Santiago Yupe Perén
Representante Suplente
Sindicatos de Trabajadores

Del 12 de octubre al 31 de diciembre de 2023

SECRETARIO DE LA JUNTA DIRECTIVA

Lic. José Fernando Sierra Cóbar

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023

SECRETARIO ADJUNTO DE LA JUNTA DIRECTIVA

Lic. David Arnoldo Reyes Alonzo

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023

Gerencia

Periodo enero a diciembre 2023

GERENTE

M. Sc. Lic. Edson Javier Rivera Méndez

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023

Subgerentes

Periodo enero a diciembre 2023

SUBGERENTE DE RECURSOS HUMANOS

M.Sc. Zámara Yohana Velásquez Ramos de Herrera

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023

SUBGERENTE ADMINISTRATIVO

PhD. Dr. Héctor Fajardo Estrada

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023

SUBGERENTE FINANCIERO

M.Sc. Carlos Alberto Franco Antonio

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023
(En funciones)

SUBGERENTE DE PRESTACIONES EN SALUD

Dr. Francisco Javier Gódinez Jerez

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023

SUBGERENTE DE PRESTACIONES PECUNIARIAS

Lic. José Domingo Argueta Salazar

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023

SUBGERENTE DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

M.Sc. Carlos Alberto Franco Antonio

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023

SUBGERENTE DE INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA ADMINISTRATIVA

Licda. Irma Estela Guzmán Herrera

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023

SUBGERENTE DE TECNOLOGÍA

Lic. Sergio Roberto Vinicio Barillas Ramírez

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023

Consejo Técnico

Periodo enero a diciembre 2023

PRESIDENTE DEL CONSEJO TÉCNICO

Dr. Julio César Valdes Díaz

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023

CONSEJERO TÉCNICO

Lic. Guillermo Ramón Putzeys Urigüen

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023

CONSEJERO TÉCNICO

Dr. Pável Andrés Méndez Guzmán

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023

CONSEJERO TÉCNICO

M.Sc. Licda. Cina Elizabeth Guerra Giordano

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023

Contraloría General del IGSS

Periodo enero a diciembre 2023

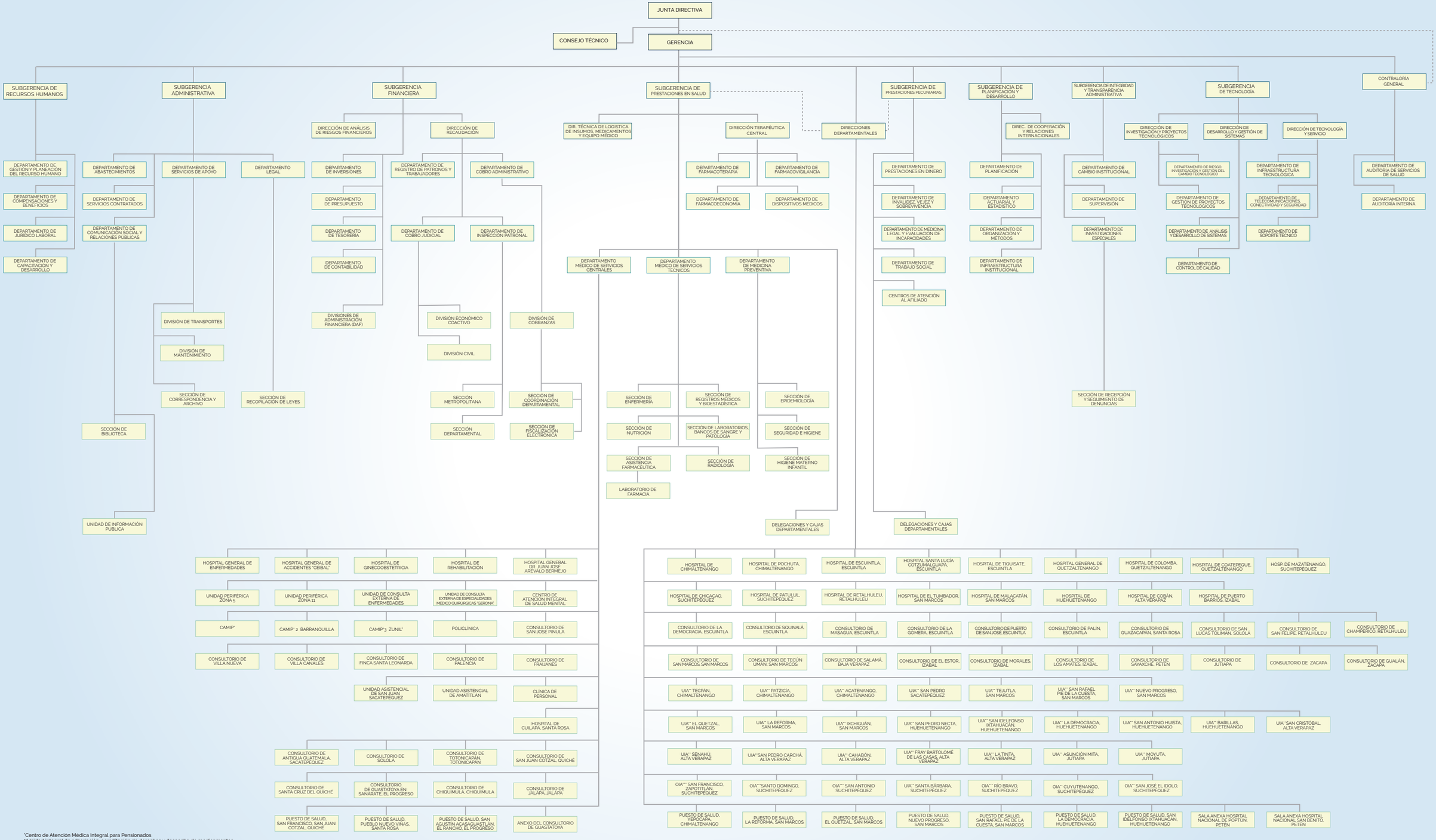
CONTRALORA GENERAL

M.Sc. Licda. Silvia Cristina Duarte Lucero

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023

Organigrama Institucional 2023

Organigrama institucional 2023



*Centro de Atención Médica Integral para Pensionados
**Unidad integral de adscripción, acreditación de derechos y despacho de medicamentos
***Oficina integral de adscripción, acreditación de derechos y despacho de medicamentos
Fuente: Estructura orgánica dictada en Acuerdos 1119, 1150, 1164, 1166, 1190, 1197, 1199, 1241, 1248, 1322, 1375, 1378, 1418, 1428, 1443, 1444, 1462, 1468 y 1480 de Junta Directiva, Acuerdos de Gerencia 1319, 1664, 3528, 3552.12/84, 24/2013 y 19/2021. Decreto 57-2008 del Congreso de la República de Guatemala y Acuerdo del Gerente 19/2019.
Diseño: Departamento de Oganización y Métodos, última revisión diciembre 2023.

Contenido

Capítulo 1	**Plan Estratégico Institucional 2023 - 2027**		**18**
Capítulo 2	**Principales acciones realizadas por la Junta Directiva y Gerencia, año 2023**		**26**
	2.1	Principales acciones de la Junta Directiva	26
	2.2	Principales acciones de la Gerencia	29
	2.2.1	Subgerencia Administrativa	34
	2.2.2	Subgerencia Financiera	34
	2.2.3	Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa	34
	2.2.4	Subgerencia de Prestaciones en Salud	35
	2.2.5	Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias	36
	2.2.6	Subgerencia de Planificación y Desarrollo	37
	2.2.7	Subgerencia de Recursos Humanos	38
	2.2.8	Subgerencia de Tecnología	39
Capítulo 3	**Cobertura de la Seguridad Social**		**42**
	3.1	Importancia de la Seguridad Social	42
	3.2	Población protegida por el IGSS	43
	3.2.1	Afiliados cotizantes	45
	3.2.2	Patronos	55
	3.2.3	Masa salarial reportada a la seguridad social	59
Capítulo 4	**Situación financiera del IGSS**		**62**
	4.1	Financiamiento de la seguridad social	63
	4.1.1	Primas de contribución de la seguridad social	63
	4.2	Relación de ingresos y egresos financieros	64
	4.3	Ingresos según rubro	64
	4.3.1	Ingresos por contribuciones a la seguridad y previsión social	65
	4.3.2	Ingresos por rentas de la propiedad	65
	4.4	Egresos sugún rubro	66
	4.5	Ingresos y egresos del IGSS por programa	67
	4.5.1	Programas EMA y PRECAPI	67
	4.5.2	Programa IVS	69
	4.6	Portafolio de inversiones	70
	4.6.1	Rendimiento del portafolio de inversiones	70
	4.7	Obligaciones del Estado con la seguridad social	71
Capítulo 5	**Prestaciones en servicios de salud**		**76**
	5.1	Beneficios de los programas de atención en salud del IGSS	77
	5.2	Capacidad instalada en salud del IGSS	79
	5.2.1	Número de unidades médicas	79
	5.2.2	Número de camas hospitalarias institucionales	80
	5.2.3	Número de camas hospitalarias contratadas	82
	5.2.4	Cantidad de Clínicas de Empresas autorizadas y funcionando	82
	5.3	Servicios de atención médica del Programa EMA	82
	5.3.1	Servicios de atención médica según riesgo	83
	5.3.2	Servicios contratados de atención médica	84
	5.3.3	Principales causas de morbilidad atendidas en el Instituto	86
	5.3.4	Atención médica especializada	88
	5.3.5	Protección por el riesgo de maternidad	93
	5.3.6	Programa de inmunización institucional	96

	5.3.7	Acciones realizadas para atender el COVID-19	97
	5.4	Acciones técnico administrativas para el mejoramiento en la atención médica	99
	5.4.1	Acciones de logística de insumos, medicamentos y equipo médico	99
	5.4.2	Acciones de la Dirección Terapéutica Central	101
	5.4.3	Acciones del Departamento Médico de Servicios Centrales	102
	5.4.4	Acciones de las dependencias del Departamento Médico de Servicios Técnicos	105
	5.4.5	Acciones del Departamento de Medicina Preventiva	105
Capítulo 6	**Prestaciones Pecuniarias**		**112**
	6.1	Programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia	113
	6.1.1	Beneficios que otorga el Programa IVS	113
	6.1.2	Pensionados del Programa IVS	114
	6.1.3	Monto pagado en pensiones	114
	6.1.4	Pago de cuota mortuoria	114
	6.1.5	Resoluciones por el Programa IVS	115
	6.2	Programa de Enfermedad, Maternidad y Accidentes	115
	6.2.1	Prestaciones por incapacidad temporal	115
	6.2.2	Prestaciones por incapacidad permanente	116
	6.2.3	Prestaciones por cuota mortuoria	116
	6.2.4	Pensiones por causa de muerte (Programa de Accidentes)	117
	6.2.5	Prestaciones por PRECAPI	118
	6.3	Acciones técnico administrativas para el mejoramiento de la atención	118
	6.4	Modernización de la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias	124
	6.5	Integración de sistemas informáticos y creación del Expediente Pecuniario	126
Capítulo 7	**Transparencia y control institucional**		**130**
	7.1	Transparencia y control	130
	7.1.1	Acciones de supervisión	131
	7.1.2	Acciones en materia de formación, promoción y monitoreo	135
	7.1.3	Avances en el portafolio de transparencia	136
	7.2	Acciones de la Contraloría General del IGSS	141
	7.2.1	Departamento de Auditoría de Servicios de Salud	142
	7.2.2	Departamento de Auditoría Interna	142
	7.3	Unidad de Información Pública	144
Capítulo 8	**Desarrollo institucional**		**146**
	8.1	Desarrollo del recurso humano	146
	8.1.1	Recurso humano institucional	146
	8.1.2	Proceso de reclutamiento y selección de personal	148
	8.1.3	Programa de capacitación	151
	8.1.4	Programa de Formación de Médicos Generales y Especialistas	153
	8.1.5	Programa de Formación de Auxiliares de Enfermería	157
	8.1.6	Plan de Becas y Subsidios	158
	8.1.7	Área de administración del personal	160
	8.2	Planificación y Desarrollo institucional	162
	8.2.1	Planificación estratégica	162
	8.2.2	Planificación Operativa	162
	8.2.3	Proyecto AMEDIGSS	163
	8.2.4	Proyecto INFRAIGSS	164
	8.2.5	Cooperación y Relaciones Internacionales	166
	8.2.6	Actuarial y Estadístico	171
	8.2.7	Organización y Métodos	172
	8.2.8	Proyectos de Infraestructura	174
	8.3	Tecnología Informática	180
	8.3.1	Investigación y proyectos tecnológicos:	180
	8.3.2	Desarrollo y gestión de sistemas	182
	8.3.3	Base de datos y arquitectura de software	185
	8.3.4	Tecnología y Servicio	185

8.4 Apoyo administrativo 189
8.4.1 Inteligencia de mercados 189
8.4.2 Mecanismos de adquisición 189
8.4.3 Comunicación Social y Relaciones Públicas 191
8.4.4 Servicios de apoyo en el Instituto 193
8.4.5 Mantenimiento preventivo y correctivo en infraestructura 194

Anexos **198**
Anexo 1. Estados Financieros 198
Anexo 2. Acuerdos de Junta Directiva 201
Anexo 3. Acuerdos de Gerencia 202

PEI
2023–2027
¡El IGSS más cerca de ti!
PEI
2023–2027

Capítulo 1

Plan Estratégico Institucional
PEI 2023-2027

1 | Plan Estratégico Institucional 2023-2027

El IGSS formuló su Plan Estratégico Institucional -PEI- para el período 2023-2027 con un enfoque de mejora continua del servicio en beneficio de sus afiliados, derechohabientes, patronos y población en general.

El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) en cumplimiento a lo regulado en el artículo 100 de la Constitución Política de la República de Guatemala, le corresponde aplicar el régimen de seguridad social; y en concordancia a sus objetivos institucionales establecidos en el Decreto 295 del Congreso de la República de Guatemala que contiene su Ley Orgánica, debe dirigir sus esfuerzos en aplicar en beneficio de la población un régimen nacional, unitario y obligatorio de seguridad social; y brindar protección y beneficios en los riesgos de accidentes de trabajo, enfermedades profesionales, maternidad, enfermedades generales, invalidez, orfandad, viudedad, vejez, muerte (gastos de entierro); y los demás que los reglamentos determinen.

En función de lo anterior, el IGSS formuló su Plan Estratégico Institucional -PEI- para el período 2023-2027 alineado además a las políticas públicas; constituyéndose en el instrumento que establece los lineamientos hacia los cuales el Instituto dirigirá sus esfuerzos para los próximos cinco años, con un enfoque de mejora continua del servicio en beneficio de sus afiliados, derechohabientes, patronos y población en general.

El PEI 2023-2027 fue elaborado de manera participativa, con un trabajo colaborativo e integral de la Junta Directiva, la Gerencia, Subgerentes, Directores Médicos, Directores Departamentales y Jefes de Departamento, quienes desde las áreas de su competencia aportaron su experiencia, conocimientos e información relevante, consolidándose en un instrumento estratégico que refleja nuestro compromiso hacia la excelencia y evolución constante.

Este Plan fue aprobado por la Junta Directiva del IGSS mediante el Punto TRIGÉSIMOCUARTO de la sesión extraordinaria J-90-11-23 celebrada el 9 de noviembre de 2023.

La estructura fundamental del Plan Estratégico Institucional se muestra en el esquema siguiente:

Esquema 1
IGSS: Estructura del Plan Estratégico Institucional Período 2023-2027

Misión

Somos la Institución autónoma encargada de aplicar el régimen de seguridad social, asegurando la protección económica y servicios de salud a la población protegida de acuerdo a principios y valores institucionales, a través de la gestión transparente y eficiente.

Visión

Ampliar y fortalecer la cobertura en protección económica y servicios de salud, a través de una sólida gobernanza, garantizando la solidez y sostenibilidad financiera.

Ejes Temáticos

- Fortalecimiento y resiliencia institucional
- Innovación y mejora continua y calidad de los servicios
- Sostenibilidad financiera
- Protección Social

Objetivos Institucionales

Objetivo 1

Aplicar en beneficio del pueblo de Guatemala y con fundamento en el artículo 100 de la Constitución Política de la República de Guatemala, un régimen nacional, unitario y obligatorio de seguridad social de conformidad con el sistema de protección mínima.

Ley Orgánica del IGSS (Art. 1)

Objetivo 2

Brindar protección y beneficios en los riesgos de accidentes de trabajo, enfermedades profesionales, maternidad, enfermedades generales, invalidez, orfandad, viudedad, vejez, muerte (gastos de entierro); y, los demás que los reglamentos determinen.

Ley Orgánica del IGSS (Art. 28 al 37)

Objetivos Estratégicos

Objetivo 1	Objetivo 2	Objetivo 3	Objetivo 4	Objetivo 5
Ampliar integralmente la cobertura	Garantizar la sostenibilidad y solidez financiera	Otorgar servicios de salud integrales y oportunos	Otorgar protección económica oportuna	Fortalecer la gobernanza y gestión institucional

Ejes Transversales

- Administración y evaluación del riesgo
- Transparencia y rendición de cuentas
- Comunicación y cultura de la Seguridad Social
- Transformación digital
- Buen trato personal al usuario

Esquema 2
IGSS: Objetivos Estratégicos y Metas del Plan Estratégico Institucional, Período 2023-2027

OBJETIVO 1 | AMPLIAR INTEGRALMENTE LA COBERTURA

Estrategias	Metas	Dependencia rectora
E1: Asegurar la incorporación de la población trabajadora formal al Seguro Social.	**Meta 1:** Afiliar progresivamente durante el quinquenio, alcanzando en el año 2027, el 90% de trabajadores según normativa institucional vigente.	Subgerencia Financiera
E2: Ampliar de manera integral la cobertura de la Seguridad Social.	**Meta 1:** Cubrir nuevos grupos poblacionales, a partir del 2025, cumpliendo el 100% de la meta establecida para cada año en el Plan Institucional de Ampliación de Cobertura de la Seguridad Social.	
E3: Promoción de la cultura de la Seguridad Social en la sociedad guatemalteca.	**Meta 1:** A partir del 2024, impulsar la Cultura de Seguridad Social alcanzando el 5% interanual de trabajadores, patronos, estudiantes y distintos sectores productivos. **Meta 2:** A partir del 2025, gestionar la inclusión de la Cultura de Seguridad Social en el curriculum nacional base.	Subgerencia de Planificación y Desarrollo

OBJETIVO 2 | GARANTIZAR LA SOSTENIBILIDAD Y SOLIDEZ FINANCIERA

Estrategias	Metas	Dependencia rectora
E1: Fortalecer mecanismos de recaudación de contribuciones laborales, patronales y el aporte del Estado a la Seguridad Social.	**Meta 1:** A partir del 2023, incrementar anualmente 6% los ingresos por contribuciones a la seguridad social.	Subgerencia Financiera
	Meta 2: Implementar propuestas anuales para incrementar los aportes y recuperar los compromisos pendientes con el Instituto por concepto de contribuciones del Estado como Patrono, Estado como tal y sus Clases Pasivas.	Gerencia
E2: Fortalecer la calidad del gasto.	**Meta 1:** Para el 2024, consolidar en una Política de calidad del gasto, lineamientos innovadores y existentes que fortalezcan la optimización de recursos institucionales.	
E3: Colocar las Inversiones en condiciones de seguridad, rendimiento y liquidez.	**Meta 1:** A partir del año 2023 incrementar los ingresos por intereses del portafolio de inversiones en 5% promedio de los porcentajes de variación anual acumulado.	Subgerencia Financiera
E4: Fortalecer la solidez y sostenibilidad financiera y actuarial de los programas que administra el Instituto.	**Meta 1:** Durante el quinquenio, extender el período del punto de equilibrio financiero y actuarial de los programas institucionales.	Gerencia

OBJETIVO 3 | OTORGAR SERVICIOS DE SALUD INTEGRALES Y OPORTUNOS

Estrategias	Metas	Dependencia rectora
E1: Desarrollo del marco estratégico para fortalecer la atención de la salud.	**Meta 1:** Elaborar en un 100%, para el 2023, una Política de Atención de la Salud del IGSS, basada en criterios de atención primaria en salud, redes integradas de servicios de salud y medicina familiar. **Meta 2:** Actualizar, para el 2024, el Modelo de Atención de la Salud del IGSS, con enfoque en la Atención Primaria en Salud, redes integradas de servicios de salud y medicina familiar.	Subgerencia de Planificación y Desarrollo
	Meta 3: Implementar progresivamente, a partir del 2024, el nuevo Modelo de Atención de la Salud del IGSS, de acuerdo al plan de implementación establecido en dicho modelo.	Subgerencia de Prestaciones en Salud
E2: Generar las condiciones que favorezcan la prestación de servicios de salud de manera eficiente.	**Meta 1:** Garantizar, a partir del 2024, la disponibilidad de al menos 95% de tecnologías sanitarias pertinentes, para los niveles y categorías de servicios de atencion de la salud. **Meta 2:** A partir del 2024, desarrollar el mecanismo de gestión de la información, basado en inteligencia sanitaria para la toma de decisiones. **Meta 3:** A partir del año 2024, reducir progresivamente el tiempo de espera en la prestación de los servicios de salud.	
E3: Desarrollar mecanismos que contribuyan a la prestación integral de los servicios de salud.	**Meta 1:** Actualizar e implementar en el quinquenio, Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's) en las actividades clínicas.	
E4: Impulsar una cultura de salud preventiva.	**Meta 1:** Durante el quinquenio, institucionalizar programas de promoción de la salud, enfocados en la población por ciclos de vida. **Meta 2:** Durante el quinquenio, institucionalizar los programas de prevención, a partir de la carga global de la enfermedad común, ocupacional y accidentes, para reducir los riesgos en salud.	

OBJETIVO 4 | OTORGAR PROTECCIÓN ECONÓMICA OPORTUNA

Estrategias	Metas	Dependencia rectora
E1: Transformación del modelo de atención para el otorgamiento de prestaciones en dinero del programa IVS que asegure la protección económica, garantizando la renta continua oportuna a la población afiliada y beneficiaria.	**Meta 1:** Durante el quinquenio disminuir progresivamente a 3 meses el tiempo para el otorgamiento de pensiones del riesgo de Invalidez.	Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias
	Meta 2: Durante el quinquenio disminuir progresivamente a 7 meses el tiempo para el otorgamiento de pensiones del riesgo de Vejez.	
	Meta 3: Durante el quinquenio disminuir progresivamente a 3 meses el tiempo para el otorgamiento de pensiones del riesgo de Sobrevivencia.	
E2: Transformación del modelo de atención para para el otorgamiento de prestaciones en dinero del programa EMA que asegure la protección económica oportuna a la población afiliada y beneficiaria.	**Meta 1:** Durante el quinquenio disminuir progresivamente a 44 días el tiempo para el otorgamiento de subsidios del riesgo Enfermedad.	
	Meta 2: Durante el quinquenio disminuir progresivamente a 35 días el tiempo para el otorgamiento de subsidios del riesgo Maternidad.	
	Meta 3: Durante el quinquenio disminuir progresivamente a 35 días el tiempo para el otorgamiento de subsidios del riesgo Accidentes.	

OBJETIVO 5 | FORTALECER LA GOBERNANZA Y GESTIÓN INSTITUCIONAL

Estrategias	Metas	Dependencia rectora
E1: Desarrollar la Cultura de Buena Atención Personal.	**Meta 1:** A partir del 2024 institucionalizar la "Cultura del Buen Trato Personal", dirigida a usuarios internos y externos.	Gerencia
E2: Fortalecer la gestión administrativa para otorgar al afiliado, patrono y derechohabiente los servicios de salud y prestaciones pecuniarias, de manera eficiente, eficaz y oportuna.	**Meta 1:** Durante el quinquenio actualizar e implementar progresivamente, en todos los niveles administrativos del Instituto, el 100% de las Directrices de la Asociación Internacional de la Seguridad Social (AISS) vigentes y aplicables al Instituto. **Meta 2:** Para el 2024 Institucionalizar al 100% la Guía de buenas prácticas de Gobierno Corporativo Institucional.	
E3: Integrar la metodología de arquitectura institucional como instrumento para el desarrollo e innovación de los procesos en el Instituto.	**Meta 1:**A partir del 2024, implementar progresivamente la gestión por procesos a nivel institucional, hasta alcanzar en el año 2027 el 100%, priorizando los procesos críticos. **Meta 2:** En el período 2023-2027 institucionalizar al 100% la gestión por proyectos del Instituto.	Subgerencia de Planificación y Desarrollo
E4: Fortalecer la infraestructura tecnológica para la trazabilidad e interconexión de los distintos sistemas informáticos del Instituto.	**Meta 1:** A partir del 2024, automatizar progresivamente, hasta alcanzar en el año 2027, el 100% de los procesos críticos de los servicios que se brindan a la Población Protegida, aplicando las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's).	Subgerencia de Tecnología
E5: Desarrollo e innovación en la gestión del recurso humano.	**Meta 1:** Para el 2027 implementar en un 100% la Política de capital humano.	Subgerencia de Recursos Humanos
E6: Integración del registro de información individual de afiliados y beneficiarios de la Seguridad Social para mejorar tiempos de respuesta y la toma de decisiones.	**Meta 1:** Para el 2027 desarrollar al 100% el registro único de afiliados y beneficiarios.	Gerencia
E7: Establecer el modelo de información de comunicación estratégica interna y externa.	**Meta 1:** Para el 2025 implementar al 100% una Política de Divulgación de Información interna y externa.	Subgerencia Administrativa
E8: Optimizar el proceso para garantizar la adquisición de insumos, bienes y servicios.	**Meta 1:** Para el 2024 implementar el 100% el modelo integral de gestión administrativa para la adquisición de insumos, bienes y servicios.	
E9: Fortalecer la transparencia Institucional a través de mecanismos e instrumentos técnicos.	**Meta 1:** Para el 2025 consolidar e implementar al 100% el Portafolio de Transparencia.	Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa
E10: Fortalecer la estabilidad institucional a través de la gestión integral de riesgos y el control interno para la prevención de riesgos en la gestión institucional.	**Meta 1:** Para el 2024 elaborar e implementar al 100% una Política de gestión de riesgos. **Meta 2:** Durante el quinquenio institucionalizar al 100% la Gestión Ambiental en el Instituto.	Gerencia
E11: Mejorar la atención a los afiliados a través de la modernización de la infraestructura crítica.	**Meta 1:** A partir del 2024, ampliar la infraestructura crítica para prestación de servicios.	Subgerencia de Planificación y Desarrollo
	Meta 2: Implementar a partir del 2024, un Modelo de Mantenimiento integral de infraestructura.	Subgerencia Administrativa
E12: Fortalecer y generar alianzas estratégicas con instituciones nacionales e internacionales, en el ámbito de Seguridad Social.	**Meta 1:** Incrementar un 10% interanual el número de gestiones que propicien la participación del Instituto y vinculación a nivel nacional e internacional en eventos, actividades y procesos, para el buen desarrollo de las funciones y objetivos del Instituto.	Subgerencia de Planificación y Desarrollo

SERVICIO DE POST OPERADAS
Y SERVICIO DE
GINECO-ONCOLOGIA

Capítulo 2

Principales acciones realizadas por la Junta Directiva y Gerencia

2 Principales acciones de la Junta Directiva y Gerencia

Durante el 2023, este órgano superior dictó Acuerdos, emitió instrucciones y resoluciones que fortalecieron y aseguraron el servicio a la población cubierta por el Régimen de seguridad social.

2.1 Principales acciones de la Junta Directiva

Con base en lo estipulado en la Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), "La Junta Directiva es la autoridad suprema del Instituto y, en consecuencia, le corresponde la dirección general de las actividades de éste".

Durante el 2023, este órgano superior dictó Acuerdos, emitió instrucciones y resoluciones que fortalecieron y aseguraron el servicio a la población cubierta por el Régimen de Seguridad Social.

Entre los Acuerdos de mayor relevancia, emitidos en el 2023, se citan los siguientes:

a. Acuerdo 1543. Contiene el Reglamento Relativo a la Cobertura del Régimen de Seguridad Social para el Migrante Guatemalteco. Con este Acuerdo se contribuye a ampliar la cobertura de los programas de seguridad social a más trabajadores que aún no reciben estos beneficios.

b. Acuerdo 1545. Recomienda incorporar modificaciones al Reglamento de Política Inversionista de Fondos de los Programas de Cobertura del Régimen de Seguridad Social, con la finalidad de garantizar la sostenibilidad financiera del régimen de seguridad social.

c. Acuerdo 1547. Contiene el presupuesto de ingresos y egresos del Instituto, ejercicio 2024, para respaldar el financiamiento de los servicios de atención en salud y prestaciones pecuniarias que se otorgan a los derechohabientes de la seguridad social.

d. Acuerdo 1548. Se amplió el horario de utilización de quirófanos para los hospitales siguientes: Hospital de Accidentes "Ceibal", Hospital General de Enfermedades, Hospital General "Doctor Juan José Arévalo" Hospital de Gineco Obstetricia y Hospital de Escuintla. Esta disposición tiene como finalidad resolver los casos de pacientes que se encuentran en lista de espera para ser atendidos por procedimientos quirúrgicos.

También con el propósito de fortalecer la administración del IGSS, la Junta Directiva emitió resoluciones e instrucciones dirigidas a la Gerencia, siendo las más relevantes:

a. Se instruyó para que por medio de las unidades administrativas que correspondan, continúen realizando todas las acciones necesarias para el cumplimiento de la ejecución de los proyectos de inversión del Instituto, velando por el cumplimiento de la normativa y legislación aplicable.

b. Se instruyó para que todas las unidades de atención al paciente, conozcan la importancia de aplicar los protocolos de atención por estricta emergencia para

orientar a los pacientes, afiliados y derechohabientes que ingresen a las unidades del Instituto.

c. Se instruyó para que se realice el análisis de los Acuerdos de Gerencia y de Junta Directiva que dieron origen al programa para disminuir la presa quirúrgica en el Instituto; asimismo, que se realicen los análisis técnicos, científicos y financieros que permitan una mejor dinámica o inclusive llegar a resolver la presa quirúrgica institucional; y que a la brevedad posible, presente a la Junta Directiva las propuestas de las alternativas con todos los análisis y dictámenes correspondientes para estar en condiciones de tomar una decisión al respecto.

d. Se instruyó para que a través de las unidades administrativas que correspondan, se verifique en todo momento las distintas contrataciones que se realizan, de servicios profesionales individuales en general y/o servicios técnicos, bajo el renglón presupuestario 029 "Otras remuneraciones de personal temporal" y subgrupo 18 de servicios técnicos y/o profesionales, velando por la correcta aplicación y utilización de los grupos de gastos, y la forma de gestionar las mismas.

e. Se instruyó para que a través de las unidades administrativas correspondientes, hagan un análisis en cuanto a las alternativas y mecánicas en relación con la carga corporal en el manejo adecuado de los pacientes en las unidades hospitalarias, a efecto de prevenir accidentes o enfermedades profesionales que incidan en la atención médica y que éstas puedan afectar en el desempeño del personal a nivel institucional.

f. Se instruyó a efecto que realice y presente un estudio para determinar la necesidad de ampliar los servicios del Instituto, en los municipios del departamento de Guatemala, donde sea viable, con el propósito de atender a las personas en el lugar donde residen, y evitar la sobrecarga en las diferentes unidades médicas del Instituto.

g. Se instruyó para que: a) Realice las gestiones que correspondan para dar cumplimiento a lo establecido en el Acuerdo que regula la ampliación del horario de quirófanos para

Junta Directiva del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS-

Ampliación de cobertura para el migrante guatemalteco.

Convenio con el Ministerio de Relaciones Exteriores

Convenio Marco de Cooperación IGSS y Universidad Galileo

Carta de Entendimiento entre el IGSS y las instituciones del Centro Cívico.

Firma de Entendimiento entre el IGSS y el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS).

cirugías electivas; b) Realice todo lo necesario para la implementación y ejecución del Acuerdo que regula el tema en mención; y, c) Realice las gestiones pertinentes según corresponda, para darle cumplimiento a lo establecido en el Artículo 19 inciso a) del Decreto Número 295 del Congreso de la República de Guatemala "Ley Orgánica del IGSS".

2.2 Principales acciones de la Gerencia

De acuerdo con la Ley Orgánica del Instituto en su Artículo 15, "La Gerencia es el órgano ejecutivo y en consecuencia tiene a su cargo la administración y gobierno del mismo, de acuerdo con las disposiciones legales, y debe también llevar a la práctica las decisiones que adopte la Junta Directiva sobre la dirección general del Instituto, de conformidad con las instrucciones que ella le imparta". Entre las actividades más relevantes realizadas en el 2023 se mencionan las siguientes:

2.2.1 Acciones de Gerencia ante la Junta Directiva:

Se gestionó y elevó ante la Junta Directiva, propuestas y políticas orientadas a fortalecer y ampliar los servicios prestados por el Instituto, entre ellas se citan:

a. Se gestionó ante la Junta Directiva la Propuesta de Negociación del Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo a suscribirse entre el Instituto y el Sindicato de Trabajadores del IGSS (STIGSS), logrando un incremento de Q600.00 mensuales en el sueldo y Q300.00 en el bono de autonomía y otros beneficios.

b. Se presentó la Política de Transparencia del IGSS.

c. Se promovió para su aprobación la propuesta de redefinición del Proyecto de Acuerdo "Reglamento Relativo a la Cobertura del Régimen de Seguridad Social para el Migrante Guatemalteco", en consecuencia, el Órgano Director dictó el Acuerdo 1543 de Junta Directiva, mismo que fue aprobado por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, mediante el Acuerdo Gubernativo Número 215-2023.

d. Se trasladó la propuesta de adjudicación del evento para la adquisición, instalación y puesta en funcionamiento de tres elevadores para el edificio de Oficinas Centrales del Instituto.

e. Se trasladó la propuesta de adjudicación del evento para la adquisición, instalación y puesta en funcionamiento de dos elevadores requeridos por el Hospital General de Enfermedades para el edificio de Pediatría.

2.2.2 Acciones directas de Gerencia:

a. Se suscribió el Convenio Marco de Cooperación entre el IGSS y la Universidad Galileo, para establecer los procedimientos y mecanismos adecuados para realizar actividades de cooperación académica y de investigación científica, en beneficio de ambas instituciones.

b. Se suscribió la Primera Adenda de la Carta de Entendimiento Marco entre el Instituto y las Instituciones del Centro Cívico para el Desarrollo de Proyectos Interinstitucionales en dicho espacio urbano, para facilitar la incorporación de la Dirección General del Diario de Centro América y Tipografía Nacional a dicha Carta de Entendimiento.

c. Se suscribió Carta de Entendimiento entre el IGSS y el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, para la transferencia de tecnologías informáticas, teniendo como objetivo establecer los mecanismos y actividades bajo los cuales el Instituto y el Ministerio intercambien conocimiento y tecnologías, basado en las mejores prácticas, mediante herramientas informáticas propias.

d. Se dio seguimiento al Primer Encuentro de Nutrición Clínica y Hospitalaria, donde participaron distintas instituciones y universidades del país, con la finalidad que profesionales de la nutrición y disciplinas afines, compartieran información sobre aspectos alimenticios, nutricionales y administrativos hospitalarios.

e. Se llevó a cabo la coordinación de acciones para la remodelación y readecuación del área médica denominada Capitanía General del Consultorio de Antigua Guatemala, del Departamento de Sacatepéquez. Con la realización de este proyecto se pondrá al servicio de los derechohabientes del citado Departamento nuevos ambientes para el área de emergencia y área quirúrgica, la cual tendrá sala de procedimientos menores, sala de labor y parto, de recuperación para pacientes, de atención al neonato y de apoyo.

f. Se fortaleció el Sistema de Clínicas de Empresa, beneficiando a más de 60 mil asegurados de 87 empresas adscritas. El Seguro Social ratifica su compromiso de acercar sus servicios a la población asegurada a través de este Sistema de Atención, impulsando un programa mediante el cual se brinda atención médica oportuna a los asegurados en sus centros de trabajo.

g. Se habilitó la Unidad de Especialidades Quirúrgicas Tecún Umán, que cuenta con tres modernas salas de operaciones (quirófanos) para atención de cirugías ambulatorias; lo que representa otro hecho de gran relevancia y de mayor beneficio para la población afiliada y derechohabiente. Se dispone de salas para hombres y mujeres, con capacidad para 25 y 15 pacientes, respectivamente, y sala de recuperación para 10 pacientes.

h. Se inauguraron nuevas y modernas instalaciones del Consultorio de Palín, Escuintla, que beneficiará a más de 24 mil afiliados y derechohabientes de la localidad, las cuales están acondicionadas en un área segura y amplia para brindar servicios diferenciados.

i. Se inauguraron nuevas instalaciones en la Unidad Integral de Adscripción (UIA) en el municipio de Tecpán Guatemala del Departamento de Chimaltenango, para disponer de instalaciones modernas, amplias y cómodas para la atención de los derechohabientes de dicho municipio.

j. Se inauguraron nuevas instalaciones con un nuevo modelo de atención en la Delegación Departamental de Mazatenango, Suchitepéquez, y se incorporó un Centro de Atención al Afiliado (CATAFI),

para brindar atención oportuna a más de 71 mil derechohabientes del citado Departamento.

k. La Gerencia, en coordinación con la Junta Directiva, presentó un nuevo modelo de atención con proyectos que transformaron los servicios pecuniarios y médicos en coordinación con las áreas de recursos humanos, desarrollo tecnológico e infraestructura para beneficio de más de 3.4 millones de derechohabientes.

l. Se continuó apoyando las acciones del programa Orientación Médica Telefónica (OMT), programa que ofrece atención médica inmediata y la entrega de medicamentos a domicilio o lugar de trabajo del derechohabiente. A la fecha la OMT beneficia a más de 22 mil derechohabientes de la unidad Policlínica.

m. Se realizaron acciones para habilitar el Centro de Alta Resolución (CAR) para los asegurados del Departamento de Chimaltenango, el cual tiene como objetivo mejoras en la atención y agilización de los servicios y la disminución del tiempo de diagnósticos.

n. Se realizó la ampliación de la bodega de Farmacia de la Unidad de Consulta Externa de Especialidades Médico Quirúrgicas Gerona, para beneficiar con abastecimiento de medicamentos y fácil acceso a los usuarios de dicha unidad.

o. Se apoyó el desarrollo y aprobación del Plan Estratégico Institucional (PEI) del IGSS para el periodo 2023-2027, el cual contiene los lineamientos generales de trabajo que orientarán la gestión institucional para los próximos 5 años.

p. Se realizaron mejoras al Sistema Integrado de Gestiones Administrativas (SIGAD), que es un sistema

Remodelación Capitanía General, Consultorio de Antigua Guatemala

con herramientas diseñadas para gestionar el proceso de contratación de servicios profesionales y técnicos, del Subgrupo de gastos 02. "Personal Temporal", renglón especifico de gastos 029, "Otras remuneraciones de personal temporal" y del subgrupo 18: "Servicios Técnicos y Profesionales". La finalidad de esta herramienta es contar con un expediente electrónico y estandarizar los procedimientos de todo el ciclo de contratación; así como, reducir los tiempos en la gestión de dichos contratos.

q. Se conformó un equipo de trabajo multidisciplinario institucional, para facilitar los procesos de cierre del convenio AMEDIGSS, la transferencia de capacidades al Instituto, la regularización y análisis para la validación del informe final presentado por parte de la Oficina de Servicios para Proyectos de las Naciones Unidas -UNOPS.

r. Se mantuvo el seguimiento a la implementación del Programa INFRAIGSS, a través del cual se realizaron adquisiciones de soluciones tecnológicas para el Instituto; así como, equipamiento de las unidades médicas y diseños de la red hospitalaria de manera priorizada.

s. Se realizaron las gestiones a nivel institucional para emitir el Acuerdo de Gerencia del Normativo de la solicitud, recepción, registro, control y cirugía de colocación de 12 implantes cocleares, adquiridos por medio de UNOPS para el 2023.

t. Se proporcionó apoyo en el seguimiento a los procesos para la implementación del Programa de Medicina Familiar y Comunitaria en el Instituto, en conjunto con el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Nuevas instalaciones Delegación Mazatenango, Suchitepéquez.

Nuevas instalaciones Consultorio Palín, Escuintla.

Unidad Especialidades Quirúrgicas, Tecún Umán.

Nuevas instalaciones Unidad Integral de Adscripción, Tecpán, Chimaltenango.

Primer encuentro de nutrición clínica y hospitalaria.

Centro de alta resolución, Chimaltenango.

u. Se continuó en la coordinación con las diferentes unidades médicas, el desarrollo de los procesos de vigilancia y control de la calidad de los medicamentos, en primera instancia sobre el control en la terapéutica (seguimiento, interacciones, cascada terapéutica, toxicidad); y en segunda el abordaje de los aspectos relacionados con los errores de prescripción.

v. Se realizaron acciones de seguimiento y mejoras de estrategias relacionadas con el tema de judicialización de la salud, para el abordaje de los procesos y fortalecimiento de estrategias.

w. Se habilitó un nuevo portal en la página web institucional, por medio de la cual es posible tramitar y obtener documentos en línea. Esta plataforma permite generar constancia de actualización de datos, constancia de afiliación, actualización de datos personales y de beneficiarios, además de gestionar la inscripción de beneficiarios y verificar estado de cuotas y subsidios.

x. En seguimiento al compromiso adquirido en la Declaración de Guatemala durante la VII Cumbre Iberoamericana de Medicina Familiar y Comunitaria, representantes del IGSS y delegados de la Organización Panamericana de la Salud (OPS) compartieron experiencias sobre la implementación de la política de atención de la seguridad social en otros países de la región.

y. Se dio acompañamiento en proyectos de Modernización y Tecnología en diferentes unidades del país, implementando tecnología de punta para atención de los afiliados, con sistemas operativos y manejo de colas por medio de kioscos y voceo para la organización y fluidez de la atención de los pacientes en Emergencia y consulta Externa.

z. Se realizó la formalización de los procedimientos correspondientes a la exoneración de recargos y compensación de deudas, entre el Instituto y la Municipalidad de la Ciudad de Guatemala y sus empresas municipales, EMPAGUA y EMETRA.

Centro de atención telefónica institucional.

2.2.3 Acciones desarrolladas por las Subgerencias a cargo de la Gerencia

La Gerencia, mediante las Subgerencias a su cargo, dio los lineamientos, instrucciones y seguimiento para la gestión oportuna y continua de diversos temas relacionados con su desarrollo institucional y sus compromisos con los afiliados, entre las acciones desarrolladas por cada Subgerencia durante el 2023 resaltan:

A. Subgerencia Administrativa

a. Se emitieron Resoluciones para aprobar los manuales e instructivo siguientes: Manual de normas y procedimientos para la modalidad especifica de adquisición con proveedor único (Resolución 999-SGA/2023); Instructivo para arrendar bienes inmuebles para el funcionamiento de las unidades médicas, administrativas o dependencias del IGSS" y el Modelo para emitir el dictamen técnico de evaluación de bienes inmuebles (Resolución 1005-SGA/2023); y, Manual de organización del Departamento de Servicios de Apoyo (Resolución 1084-SGA/2023).

b. Se realizaron acciones para la remodelación del área de recepción de la Subgerencia Administrativa y de los Departamentos de Abastecimientos, Servicios Contratados y Departamento Legal, con el objeto de mejorar las condiciones de los ambientes de trabajo del personal que labora en dichas dependencias.

c. Se atendieron por medio del Centro de Atención Telefónico Institucional a 604,193 usuarios, con un promedio de 50,349 solicitudes mensuales.

d. Se adhirieron 69 unidades médico-administrativas a la Central Telefónica, adicionando 1,365 extensiones y habilitando llamadas a través de PIN de acceso a 607 usuarios.

e. Se brindó atención a 139,057 usuarios, por medio de las posiciones de agentes de canales electrónicos.

f. Se implementó el proyecto Sistema automático de consultas a través de los canales telefónicos y electrónicos. Mediante este sistema los derechohabientes del IGSS podrán solicitar información de manera automática e inmediata, sobre el estatus de pago de prestaciones en dinero y consultar las fechas de sus citas médicas.

B. Subgerencia Financiera

a. La recaudación del rubro "Contribuciones de la Seguridad y Previsión Social" se superó respecto a la meta anual para el ejercicio 2023, logro que fue influenciado entre otros factores, por la implementación de nuevas disposiciones y la mejora continua de los procesos de recaudación.

b. Se incrementaron los ingresos percibidos por el Instituto en concepto de intereses, por las inversiones de las reservas técnicas y financieras de los programas institucionales de la Seguridad Social en el Sistema Financiero Nacional, que alcanzaron Q3,352.50 millones al 31 de diciembre de 2023, superior en Q774.13 millones al monto percibido durante el 2022 (Q2,578.37 millones).

c. Se fortalecieron los reservas técnicas y financieras de cada uno de los programas institucionales, manteniendo la adecuada liquidez de los programas de atención y servicios para que el IGSS cumpla con sus fines y objetivos, obteniendo al 31 de diciembre del 2023 un crecimiento del Portafolio de Inversiones de Q3,741.74 millones, respecto del mismo período del año anterior, al alcanzar un monto de Q50,573.69 millones.

C. Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa

a. Se aprobó el Manual de Organización de la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa por medio de la Resolución No. 78-SITA/2023.

b. Se aprobó el Manual de Organización del Departamento de Supervisión por medio de la Resolución No. 72-SITA/2023.

c. Se aprobó el Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Investigaciones Especiales por medio de la Resolución No. 79-SITA/2023.

d. Se aprobó la Guía de Atención y Recepción de Denuncias Administrativas de la Sección de Recepción y Seguimiento de Denuncias del Departamento de Investigaciones Especiales, mediante Oficio circular SITA 1225-2023.

e. Se implementó el Módulo de Recepción de Denuncias Administrativas y se oficializó mediante Oficio SITA 0600-2023.

f. Se implementó el Proyecto de Enlaces, para la atención, gestión y el diligenciamiento eficiente y eficaz de las distintas quejas que se trasladan a las dependencias y áreas administrativas de competencia para su verificación, resolución y notificación a la persona interesada a través de Oficio SITA 0399-2023 del 01/03/2023.

g. Se aprobó el Manual de Normas para la Supervisión de los Centros de Servicio de Terapia Sustitutiva de la Función Renal del Departamento de Supervisión (Resolución No. 73-SITA/2023 del 13/07/2023).

h. Se aprobó el Proyecto de Implementación del plan de transferencia de capacidades de supervisión del componente de la Terapia Sustitutiva de la Función Renal -TSFR- en el Centro de Atención Integral del Enfermo Renal -CAIER- de Quetzaltenango.

i. Se aprobó la implementación del Curso "Cultura Ética Institucional" como una actividad formativa de educación continua, dirigida a servidores públicos del Instituto.

j. Se aprobó la "Estrategia de Difusión del Código de Ética a proveedores de servicios técnicos y profesionales, contratados en el renglón de gastos 029, "Otras remuneraciones de personal temporal y del subgrupo 18, "Servicios Técnicos y Profesionales".

k. Se logró que el Curso "Principios y Valores Éticos Institucionales" forme parte de los créditos académicos ante el Colegio de Médicos.

l. Se aprobó la "Estrategia Regional de Monitoreo" que integra a 22 Proveedores de Servicios de Hemodiálisis a los que la Subgerencia a través del Departamento de Cambio Institucional monitoreará de forma regional.

D. Subgerencia de Prestaciones en Salud

a. Se logró el abastecimiento de material médico quirúrgico menor en las unidades médicas del Instituto, logrando una meta de superior al 96.50% de abastecimiento.

b. Se incorporó tecnología de la comunicación en la asistencia sanitaria: a través del Programa de Telemedicina, el cual se incorporó a nivel departamental (Hospital Escuintla) que permite la intercomunicación con especialistas de diferentes unidades médicas en beneficio de mejorar la resolución de interconsultas para el abordaje más eficaz de las patologías que por su complejidad ameritan intervención de especialista o subespecialista, promoviendo la integración de equipos de atención multidisciplinaria, ofreciendo un nivel de atención superior al instalado en las unidades consultantes.

c. Se habilitaron nuevas áreas de encamamiento en las unidades médico-hospitalarias de Chimaltenango y Unidad de Especialidades Quirúrgicas "Tecún Umán".

d. Se habilitaron nuevos quirófanos en el Hospital de Gineco Obstetricia y la Unidad de Especialidades Quirúrgicas "Tecún Umán.

e. Se inauguraron nuevas clínicas de atención odontológica en el Consultorio de Palín, Unidad Periférica Zona 11 y Consultorio de San Marcos.

f. Se impulsó la modernización de las áreas de radiología mediante la digitalización de radiografías e integración a MEDIIGSS, así también, los servicios de odontología, laboratorio clínico y banco de sangre.

g. Se realizaron acciones para la reducción del tiempo de espera para cirugías selectivas.

h. Se autorizó mediante Acuerdo 1548 de Junta Directiva y Acuerdo 41/2023 de Gerencia, la ampliación de los horarios para el uso de quirófanos para realizar cirugías de baja y alta complejidad, de las diferentes especialidades médicas, en cinco unidades hospitalarias con la participación de personal permanente y temporal del Instituto en horario extraordinario, lo cual permitirá un descenso paulatino en los tiempos de espera para la resolución de procedimientos quirúrgicos aunado a la producción en jornada laboral ordinaria.

E. Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias

a. Se implementó el expediente electrónico pecuniario, con lo cual se inició un proceso totalmente automatizado para la gestión de las solicitudes de pensión del Programa IVS y del expediente de prestación por incapacidad temporal del Programa EMA a nivel nacional. Este proyecto está respaldado por el Acuerdo de Gerencia No. 18-2023 del 12 de julio de 2023 y la Resolución administrativa 528-SPP/2023 de la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias.

b. Se aprobó mediante la Resolución administrativa 278-SPP/2023, el uso e implementación de la firma electrónica avanzada y simple en las resoluciones que genere el Departamento de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia, como parte de la modernización institucional.

c. Se aprobó el uso e implementación de la firma electrónica avanzada y simple en todos los procesos administrativos en los Departamentos de Trabajo Social, Medicina Legal y Evaluación de Incapacidades, Prestaciones en Dinero, Área de Innovación y Modernización, Área Coordinadora de Inspección, Delegaciones y Cajas Departamentales y el Centro de Atención al Afiliado (CATAFI), aprobado en Resolución 492-SPP/2023.

d. Se implementó el uso del Sistema Integrado de Medicina Legal (SIMEL) mediante Resolución administrativa 501-SPP/2023, con la finalidad de recibir requerimientos y envío de respuestas electrónicas entre los sistemas integrados de la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias.

e. Se implementó el uso del Sistema Integrado de Inspección Patronal de la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias (SIPA), por medio de la resolución administrativa 502-SPP/2023, para realizar la recepción de requerimientos y envío de respuestas de forma electrónica entre los sistemas integrados.

f. Se autorizó el uso del módulo de requerimientos en el Sistema Integrado de Prestaciones en Dinero (SIPED) en las dependencias de la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias que intervienen en el pago de subsidios por incapacidad temporal, así como su integración con el Sistema Automatizado de Gestión Médica -MEDIIGSS-, Sistema Integrado de Inspección Patronal -SIPA-, Sistema Integrado de Medicina Legal -SIMEL- y Sistema Integrado de Trabajo Social -SITS- aprobado mediante Resolución 494-SPP/2023.

g. Se resolvió que los pensionados cuya obligación de cumplir con la comprobación de supervivencia en el año 2023, que residan en territorio guatemalteco, quedan exentos de dicha obligación durante el año 2023.

Mesa Técnica para el Modelo nacional de salud.

Gerente del IGSS en la presentación del Plan Estratégico Institucional -PEI-

Gerente, directores de Junta Directiva y Subgerentes del IGSS, en el Centro de Atención al Afiliado de Oficinas Centrales.

F. Subgerencia de Planificación y Desarrollo

a. Se coordinó el seguimiento, monitoreo y evaluación al Plan Operativo Anual 2023.

b. Se coordinó la elaboración del Plan Operativo Anual (POA) 2024, que se realiza de manera conjunta con los Departamentos de Planificación, Presupuesto y Abastecimientos.

c. Se participó en la elaboración del Plan Estratégico Institucional para el período 2023-2027, que en su plataforma estratégica plantea la Misión y Visión del Instituto para el mediano plazo, así como los Objetivos Estratégicos y Metas a alcanzar. Dicho Plan fue aprobado por Junta Directiva en noviembre 2023.

d. Se coordinó la Mesa Técnica conformada entre el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y el Instituto, derivado del convenio de coordinación interinstitucional, logrando la elaboración del documento denominado "Modelo Nacional de Salud".

e. Se gestionó la suscripción de convenios y otros documentos de cooperación para fortalecer y aprovechar la trasferencia de conocimientos, la asistencia técnica y nuevas tecnologías con entidades y organismos nacionales e internacionales.

f. Se coordinó la mesa técnica multidisciplinaria integrada con personal de las Subgerencias que participaron en el Convenio IGSS/UNOPS, Proyecto AMEDIGSS, con el objetivo de asegurar la transición de las actividades que se realizaron por medio del citado convenio, mismas que serán elaboradas por el Instituto y asegurar que los entregables definidos fueran efectivamente trasladados al Instituto.

g. Se proporcionó asistencia técnica en la elaboración de la planificación asistencial de los proyectos de infraestructura realizados por UNOPS: Hospital Quirúrgico Arrivillaga en Zona 5 y Complejo Hospitalario Zona 11.

h. Se realizó análisis cuantitativo de producción y demanda en las unidades médicas del departamento de Chimaltenango y Consultorio de Palín, Escuintla, con lo cual se contribuye a la evaluación de propuestas técnicas para fortalecer dichas dependencias.

i. Se proporcionó asistencia técnica en la revisión y redistribución de espacios físicos para los servicios y áreas del proyecto, actualización y definición de la cartera de servicios, planificación y gestión de requerimientos de equipamiento para el proyecto de ampliación de la unidad médica "La Capitanía" en Antigua Guatemala.

j. Se proporcionó apoyo técnico en el establecimiento del Plan Médico Funcional del Hospital General de Accidentes "Ceibal", para la ampliación del servicio de encamamiento.

k. Se realizó análisis cuantitativo de producción de cirugías y procedimientos quirúrgicos en el Hospital General de Enfermedades, zona 9, Hospital Dr. Juan José Arévalo Bermejo, zona 6 y Hospital General de Accidentes "Ceibal".

l. Se desarrolló e implementó el "Marco de trabajo para el seguimiento e implementación de las recomendaciones de los informes PEAT (Herramienta de evaluación de la eficiencia en contrataciones) para el fortalecimiento de las cadenas de suministro de Material Médico Quirúrgico Menor, Reactivos de Laboratorio, Banco de Sangre y Patología y Equipamiento Médico Hospitalario y la configuración de 30 planes de implementación a través de la herramienta de gestión de tareas Monday.

m. Se apoyó en la gestión de la automatización y optimización del procedimiento de pago de subsidios por incapacidad temporal.

n. Se realizaron acciones para la formulación del perfil del proyecto "Integración a la cuenta única de afiliados del historial salarial de cuotas laborales y patronales realizadas al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social por medio de un proceso de digitalización", planteando escenarios de modalidades de contratación, cuantificación de recurso humano, entre otros, lo cual permitirá la reducción de tiempos en procesos de impacto institucional.

o. Se realizó monitoreo y seguimiento de proyectos en ejecución de la Subgerencia de Planificación y Desarrollo para la generación de informes de avances dirigidos a Gerencia.

G. Subgerencia de Recursos Humanos

a. Se implementó la plataforma "Gestión Empleado", que permite a los trabajadores descargar constancias de pago, emolumentos y realizar la carga y descarga de documentos de actualización de manera eficiente.

b. Se implementó el sistema de evaluaciones psicométricas Armstrong con la finalidad de obtener resultados más precisos y objetivos sobre la personalidad de los candidatos.

c. Se realizaron 2,366 pruebas de evaluación como parte del proceso de selección de personal.

d. Se gestionó ante el Colegio de Médicos y Cirujanos de Guatemala, el aval para otorgar horas de crédito académico a los médicos del Instituto, que se capaciten a través del programa de educación continua, para facilitar sus gestiones de colegiado activo.

e. Se implementaron dos nuevos Programas de Formación Médica en el Grado de Maestría, específicamente en Ginecología y Obstetricia en el Hospital General de Quetzaltenango, y en Gastroenterología en el Hospital General de Enfermedades.

f. Se realizaron gestiones para publicar la Revista Médica del Instituto, que incluirá investigaciones y casos clínicos presentados en el VI Congreso de Médicos Residentes del Instituto, fomentando así la investigación y el intercambio de conocimientos en el ámbito médico.

H. Subgerencia de Tecnología

a. Se desarrolló la herramienta tecnológica "Dashboard de Abastecimientos y Material Médico Quirúrgico" para consulta en línea del abastecimiento de dichos insumos en las unidades médicas del Instituto.

b. Se desarrolló una aplicación informática para la inscripción en línea de los afiliados al Programa del Migrante y sus beneficiarios.

c. Se realizaron ajustes a la aplicación informática para facilitar la inscripción en línea al régimen de seguridad social, de las empresas que disponen de uno o dos trabajadores.

d. Se desarrolló la plataforma informática "Sistema Integrado de Gestiones Administrativas" (SIGAD), para facilitar la contratación de personal temporal del Instituto y uso de la firma electrónica, la cual es administrada por la Gerencia.

e. Se realizaron adecuaciones a la plataforma informática "Sistema de Evaluación del Desempeño 360 grados", para evaluar el desempeño del personal del Instituto.

f. Se implementaron estrategias de capacitación a personal médico y secretarial de las unidades médicas, para el uso del Módulo de Telemedicina en el sistema MEDIIGSS.

Capítulo 3

Cobertura de la Seguridad Social

3 Cobertura de la Seguridad Social

El derecho humano a la seguridad social, está incluido en la Declaración Universal de Derechos Humanos, así como en el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

3.1 Importancia de la Seguridad Social

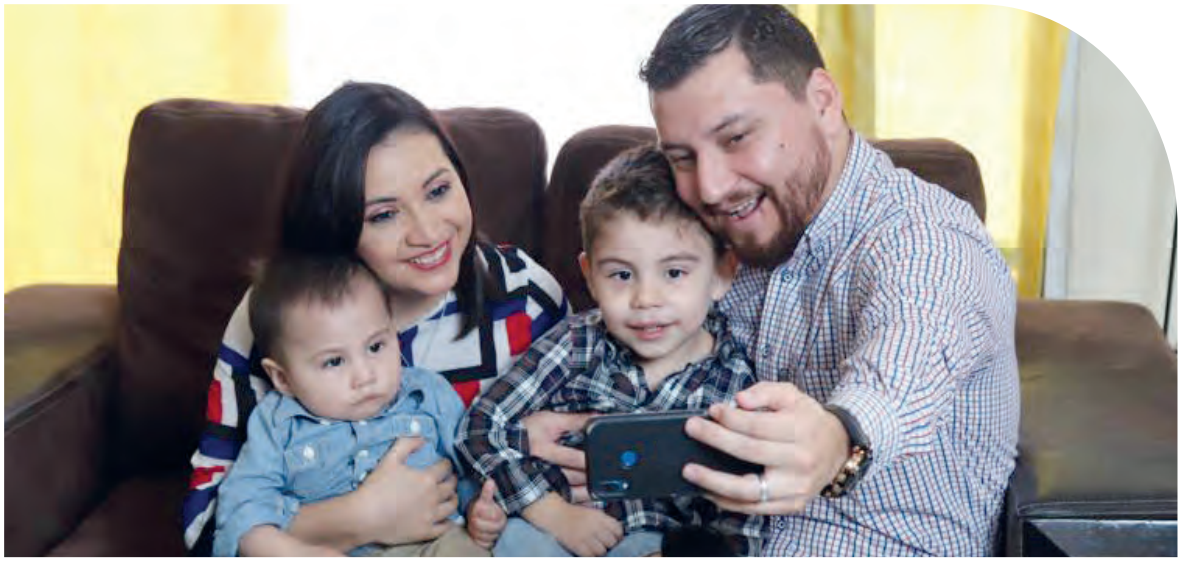
La seguridad social como parte importante de la protección social, es un derecho humano y se define como el conjunto de políticas y programas diseñados para contribuir a reducir y prevenir la pobreza, la vulnerabilidad y la exclusión social durante todo el ciclo de vida de los habitantes de un país.[1] Este derecho humano está incluido en la Declaración Universal de Derechos Humanos, así como en el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

1 Plan Estratégico Institucional 2023-2027 del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

En el Artículo 100 de la Constitución Política de la República de Guatemala el Estado reconoce y garantiza el derecho a la Seguridad Social para beneficio de los habitantes de la Nación y norma que la aplicación del Régimen de Seguridad Social en el país le corresponde al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS). Los Programas de la seguridad social implican beneficios de asistencia médica y de prestaciones pecuniarias o económicas y proporciona seguridad de ingresos a los trabajadores afiliados en caso de contingencias como la enfermedad, los accidentes de trabajo y accidentes comunes, la maternidad, la vejez, la invalidez, la viudez o por el fallecimiento del trabajador asegurado o pensionado.

3.2 Población protegida por el IGSS

Bajo el marco constitucional, el Instituto tiene la responsabilidad de proteger a sus derechohabientes y brindar atención a personas que no están afiliadas al mismo y que requieren de alguna atención médica por estricta emergencia. El cuadro siguiente presenta los datos de la población protegida y atendida por el IGSS en el periodo 2019-2023.



Cuadro 1
IGSS: Población protegida por la Seguridad Social, periodo 2019-2023

Derechohabientes	2019	2020	2021	2022	2023
Afiliados cotizantes	1,350,821	1,289,882	1,388,248	1,479,603	1,554,663
Esposas o compañeras	550,175	525,356	565,418	567,855	600,509
Hijos menores de 7 años	806,637	783,116	790,597	842,629	877,788
Pensionados Programa de Accidentes[1/]	3,492	3,330	3,108	2,901	2,305
Pensionados Programa IVS[1/]	176,385	171,985	171,706	181,364	199,043
Jubilados del Estado[2/]	103,963	101,487	104,205	105,523	109,246
Población no afiliada atendida[3/]	40,425	26,967	32,322	46,716	43,496
Total	**3,031,898**	**2,902,123**	**3,055,604**	**3,226,591**	**3,387,050**

1/ Datos proporcionados por el subsistema de prestaciones pecuniarias.

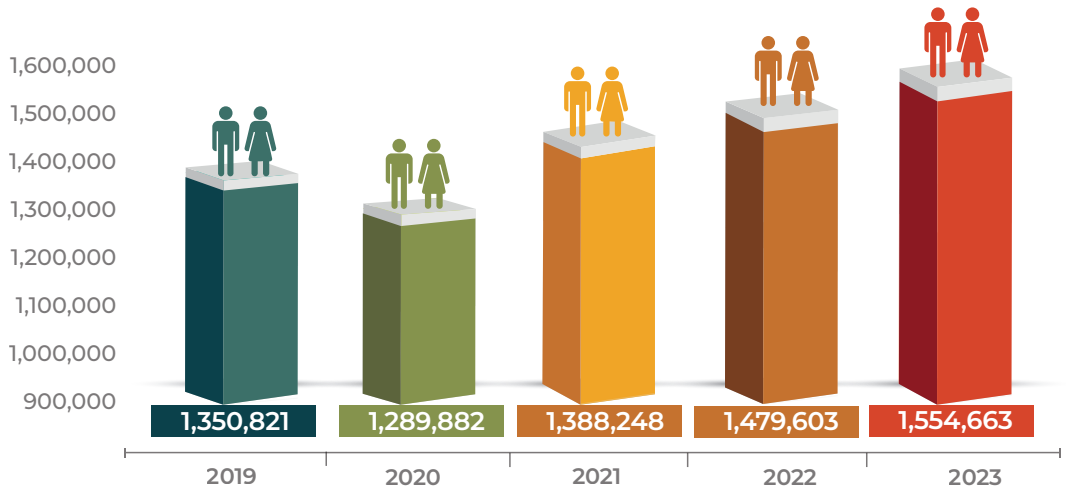
2/ Datos proporcionados por el Ministerio de Finanzas Públicas,

3/ Como parte de la población protegida, se incluye a la población atendida por estricta emergencia. Datos proporcionados por el Subsistema de Salud.

Fuente: Subgerencia de Planificación y Desarrollo, Departamento Actuarial y Estadístico, con base en datos del Sistema Integrado de Gestión del Seguro Social y Sistema de Nómina y Registro de Personal (Guatenóminas).

Al 31 de diciembre 2023, el número de trabajadores cotizantes se incrementó en 5.07% en comparación al dato del 2022, como consecuencia del retorno a la normalidad de la economía del país, después del decremento suscitado en el 2020 a causa de la pandemia COVID-19 y recuperación paulatina del 2021 y 2022.

Gráfica 1
IGSS: Trabajadores afiliados a la seguridad social, período 2019-2023

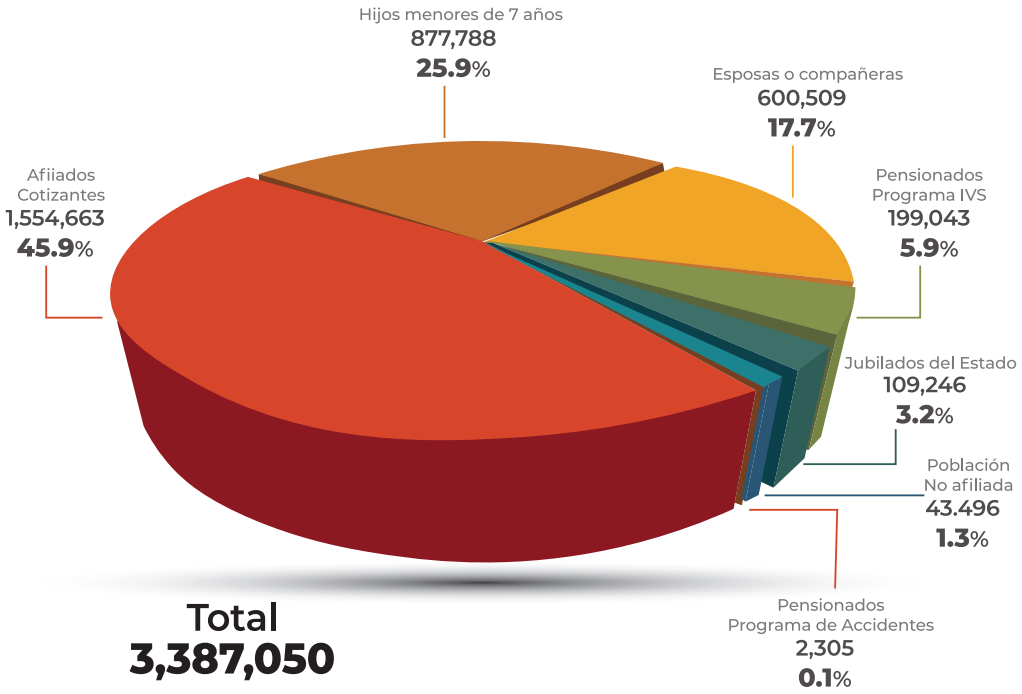


Fuente: Subgerencia de Planificación y Desarrollo, Departamento Actuarial y Estadístico

La población total protegida por el IGSS, ascendió a 3,387,050 personas y representa el 19.2% sobre la población total registrada por el Instituto Nacional de Estadística (INE) para el 2023 que fue de 17,602,431 habitantes.

La distribución porcentual de la población protegida por la seguridad social, se observa en la gráfica siguiente, la cual evidencia la participación significativa de los afiliados cotizantes con 45.9%, seguido por el grupo familiar al que el afiliado le otorga beneficios (esposas e hijos) con 43.6%.

Gráfica 2
IGSS: Población protegida por calidad de derechohabiente, año 2023
(Cifras totales de asegurados y en porcentajes)



Fuente: Subgerencia de Planificación y Desarrollo, Departamento Actuarial y Estadístico, con base en datos del Sistema Integrado de Gestión del Seguro Social y Sistema de Nómina y Registro de Personal (Guatenóminas) IGSS.

3.2.1 Afiliados cotizantes

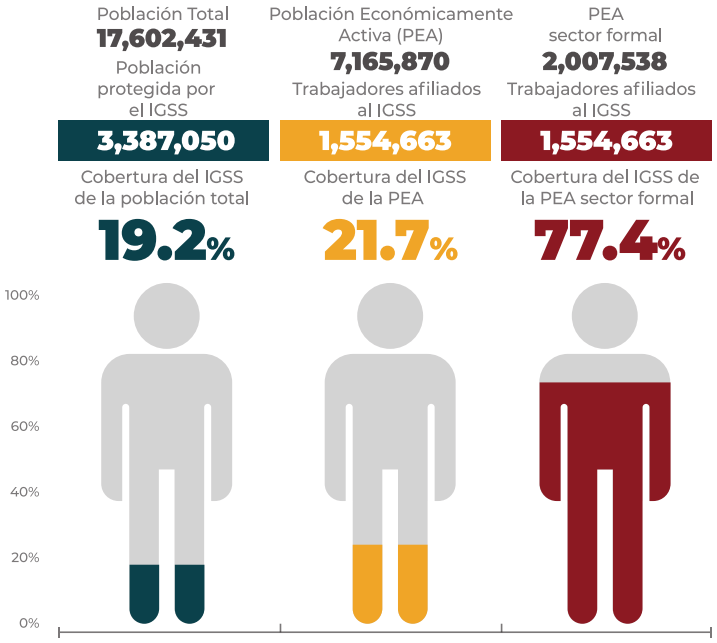
Según datos oficiales de la Encuesta Nacional de Empleo e Ingresos (ENEI 2022)[2], la Población Económicamente Activa -PEA- registrada en 2022 fue de 7,165,870; de los cuales el IGSS al 31 de diciembre 2023 brindó cobertura a 1,554,663 afiliados cotizantes al Régimen de Seguridad Social; es decir, cubrió el 21.7% de la -PEA- total.

La misma encuesta indica que del total de la -PEA- ocupada, únicamente el 28.0% pertenece al sector formal, es decir, 2,007,538 personas, a las que el IGSS debe brindar cobertura, de conformidad al Artículo 27 del Decreto 295 del Congreso de la República (Ley Orgánica del IGSS). En ese contexto, al 31 de diciembre 2023, el IGSS, brindó cobertura al 77.4% de la -PEA- ocupada formal.

El total de afiliados cotizantes al 31 de diciembre de 2023 superó en 5.1% al dato del año 2022, en virtud que el registro del año 2023 se situó en 1,554,663 afiliados cotizantes, en comparación con el dato al 31 de diciembre del año 2022, que fue de 1,479,603, que equivale a 75,060 afiliados más.

2 https://www.ine.gob.gt/encuesta-nacional-de-empleo-e-ingresos/

Esquema 3
IGSS: Cobertura de la Seguridad Social según población, año 2023
(Cifras totales y en porcentajes)



Fuente: Subgerencia de Planificación y Desarrollo, Departamento Actuarial y Estadístico, con base en datos del Sistema Integrado de Gestión del Seguro Social y Sistema de Nómina y Registro de Personal (Guatenóminas) IGSS.

a. Afiliados al Programa EMA

Cuadro 2
IGSS: Afiliados cotizantes por género y departamento de la República de Guatemala,
Programa EMA, año 2023

Cód.	Departamento	Programa EMA[1/]		
		Masculino	Femenino	Total
1	Guatemala	531,520	330,941	862,461
2	El Progreso	7,832	4,080	11,912
3	Sacatepéquez	24,502	15,428	39,930
4	Chimaltenango	19,329	10,824	30,153
5	Escuintla	111,139	29,336	140,475
6	Santa Rosa	11,152	7,161	18,313
7	Sololá	7,685	6,199	13,884
8	Totonicapán	4,973	4,622	9,595
9	Quetzaltenango	38,546	25,091	63,637
10	Suchitepéquez	24,631	10,851	35,482
11	Retalhuleu	22,999	8,726	31,725
12	San Marcos	24,807	14,088	38,895
13	Huehuetenango	17,791	12,841	30,632
14	Quiché	13,318	9,746	23,064
15	Baja Verapaz	5,846	4,385	10,231
16	Alta Verapaz	29,558	10,642	40,200
17	Petén	25,295	10,290	35,585
18	Izabal	30,654	11,983	42,637
19	Zacapa	17,829	8,676	26,505
20	Chiquimula	10,170	8,841	19,011
21	Jalapa	6,273	6,049	12,322
22	Jutiapa	9,536	8,478	18,014
Total		**995,385**	**559,278**	**1,554,663**

1/ Incluye a los trabajadores cotizantes al Programa IVS.
Fuente: Subgerencia de Planificación y Desarrollo, Departamento Actuarial y Estadístico, Sistema Integrado de Gestión del Seguro Social y Sistema de Nómina y Registro de Personal (Guatenóminas).

El cuadro anterior presenta la distribución de afiliados a nivel departamental que cotizaron al Programa de Enfermedad, Maternidad y Accidentes (EMA) del Régimen de Seguridad Social, el total a diciembre 2023 fue de 1,554,663 afiliados. La distribución de afiliados por género en este programa mostró que el grupo masculino concentró el 64.0% (995,385 afiliados) del total, mientras que el femenino concentró el 36.0% (559,278 afiliadas).

Los trabajadores presupuestados del Estado solo cotizan al Programa EMA, ya que en cuanto a jubilación los cubre el régimen de pensiones de Clases Pasivas Civiles del Estado, por lo que no contribuyen al Programa IVS del IGSS.

b. Afiliados Programa IVS

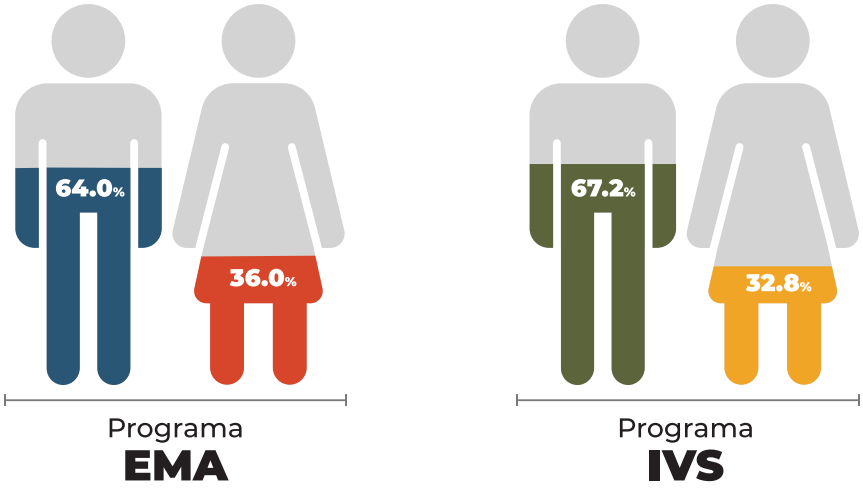
Del total de afiliados que cotizaron al Programa EMA, 1,322,713 afiliados también cotizaron al Programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia (IVS). De los afiliados cotizantes a este programa, se puede observar que el 67.2% se concentró en el grupo masculino (889,371 afiliados), mientras que el grupo femenino agrupó el 32.8% (433,342 afiliadas).

Cuadro 3
IGSS: Afiliados cotizantes por género y departamento de la República de Guatemala, Programa IVS, año 2023

Cód.	Departamento	Programa IVS[1/]		
		Masculino	Femenino	Total
1	Guatemala	479,164	293,822	772,986
2	El Progreso	7,169	2,439	9,608
3	Sacatepéquez	23,240	13,052	36,292
4	Chimaltenango	17,321	6,771	24,092
5	Escuintla	109,106	24,178	133,284
6	Santa Rosa	9,581	3,617	13,198
7	Sololá	5,278	2,904	8,182
8	Totonicapán	3,092	1,869	4,961
9	Quetzaltenango	35,217	17,886	53,103
10	Suchitepéquez	22,885	6,543	29,428
11	Retalhuleu	21,479	5,538	27,017
12	San Marcos	19,650	5,935	25,585
13	Huehuetenango	12,283	6,156	18,439
14	Quiché	7,981	3,596	11,577
15	Baja Verapaz	4,333	2,052	6,385
16	Alta Verapaz	23,306	5,505	28,811
17	Petén	21,812	4,926	26,738
18	Izabal	28,823	8,302	37,125
19	Zacapa	16,748	6,081	22,829
20	Chiquimula	8,373	5,083	13,456
21	Jalapa	4,893	3,056	7,949
22	Jutiapa	7,637	4,031	11,668
	Total	**889,371**	**433,342**	**1,322,713**

1/ Los trabajadores presupuestados del Estado no cotizan al Programa IVS por tener su propio régimen de jubilación.
Fuente: Subgerencia de Planificación y Desarrollo, Departamento Actuarial y Estadístico, Sistema Integrado de Gestión del Seguro Social y Sistema de Nómina y Registro de Personal (Guatenóminas).

Gráfica 3
IGSS: Porcentaje de afiliados por Programa EMA e IVS, según género, año 2023

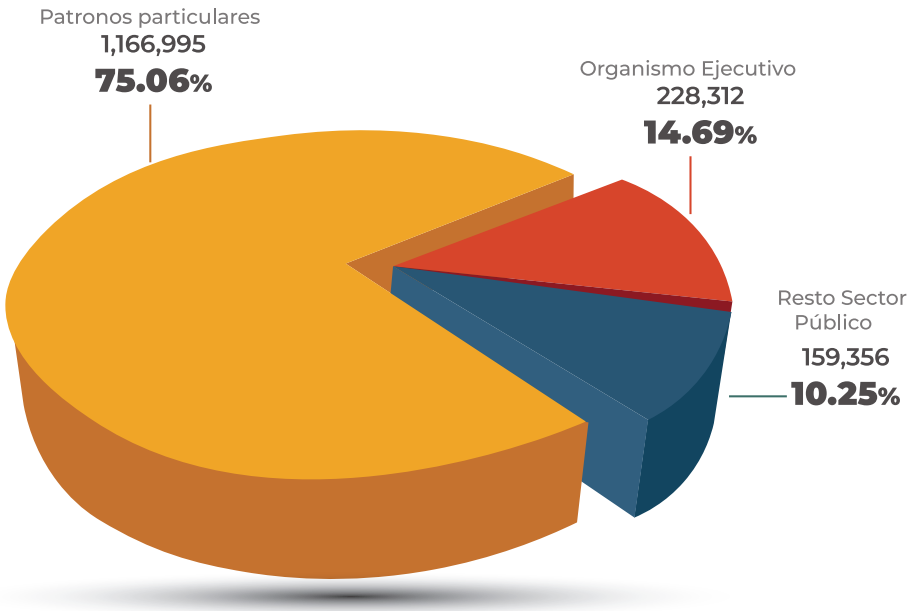


Fuente: Subgerencia de Planificación y Desarrollo, Departamento Actuarial y Estadístico.

c. Afiliados según tipo de patrono

Una proporción significativa de trabajadores afiliados cotizantes al Régimen de Seguridad Social labora con patronos particulares (75.06%), y a éstos se suman los trabajadores del sector público contratados por planilla y los presupuestados (011), así como los trabajadores del resto del sector estatal, según se muestra en la gráfica siguiente.

Gráfica 4
IGSS: Afiliados cotizantes según tipo de patrono, año 2023
(Cantidad de trabajadores y porcentaje de participación)



Fuente: Subgerencia de Planificación y Desarrollo, Departamento Actuarial y Estadístico, Sistema Integrado de Gestión del Seguro Social y Sistema de Nómina y Registro de Personal (Guatenóminas).

La clasificación de los afiliados cotizantes según el tipo de patrono tiene la intención de permitir el análisis de los montos de cotización, tomando en cuenta que los patronos particulares contribuyen a la seguridad social con la cuota laboral y patronal que suman el 15.50% del salario, en tanto que las universidades privadas y la Universidad de San Carlos de Guatemala (USAC), catalogadas como patronos particulares, contribuyen únicamente con la cuota laboral de 4.83% del salario, según lo dispuesto en el Artículo 88 de la Constitución Política de la República de Guatemala. En lo que respecta a los trabajadores del sector público los esquemas de contribución varían en función de que estén cotizando al Plan de jubilación de Clases Pasivas del Estado o si cotizan al Programa de pensiones de IVS que administra el IGSS.

d. Afiliados por actividad económica

Se presenta el comportamiento de los afiliados cotizantes a la seguridad social por actividad y sectores económicos según el detalle siguiente:

1. El sector primario de la economía guatemalteca agrupa el 6.32% del total de afiliados cotizantes, equivalente a 98,205 trabajadores. Este sector integró las actividades de agricultura, ganadería, caza y silvicultura, y pesca.

2. El sector secundario agrupa el 16.30% del total de afiliados, equivalente a 253,422 trabajadores cotizantes. Este sector integra las actividades siguientes: Explotación de minas y canteras; Industrias manufactureras; suministro de electricidad, gas y agua y la construcción.

3. El sector terciario agrupa la mayor cantidad de afiliados, representando el 77.38% del total de afiliados cotizantes; es decir, 1,203,036 afiliados cotizantes. Entre las principales actividades económicas que contribuyeron a este comportamiento se encuentran: administración pública y defensa, comercio al por mayor y por menor y actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler.

En el cuadro siguiente se presenta la distribución de los afiliados cotizantes por sector económico.

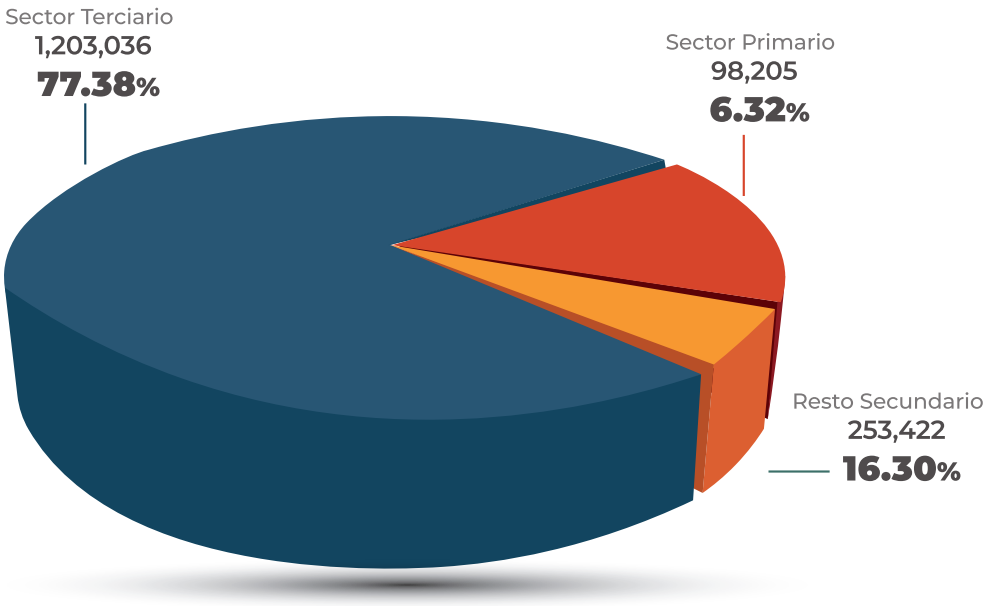
Cuadro 4
IGSS: Afiliados cotizantes distribuidos por sector y actividad económica, año 2023
(Expresado en número de trabajadores y porcentaje)

Actividad Económica	Afiliados Cotizantes	Porcentual	Sector	Afiliados Cotizantes	Porcentual
Agricultura, ganadería, caza y silvicultura	98,120	6.3%	Primario	98,205	6.32%
Pesca	85	0.1%			
Explotación de minas y canteras	1,992	0.1%	Secundario	253,422	16.30%
Industrias manufactureras	219,749	14.1%			
Suministro de electricidad, gas y agua	11,663	0.8%			
Construcción	20,018	1.3%			
Comercio al por mayor y al por menor	235,933	15.2%	Terciario	1,203,036	77.38%
Hoteles y restaurantes	51,025	3.3%			
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	60,282	3.9%			
Intermediación financiera	74,896	4.8%			
Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler	198,130	12.7%			
Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria	354,246	22.8%			
Enseñanza	47,147	3.0%			
Servicios sociales y de salud	25,419	1.6%			
Otras actividades de servicios comunitarios, sociales y personales	153,686	9.9%			
Actividades de hogares privados como empleadores y actividades no diferenciadas de hogares privados como productores	1,264	0.1%			
Organizaciones y órganos extraterritoriales	1,008	0.1%			
Total	**1,554,663**	**100.0%**	**1,554,663**		**100.0%**

Fuente: Subgerencia de Planificación y Desarrollo, Departamento Actuarial y Estadístico, Sistema Integrado de Gestión del Seguro Social y Sistema de Nómina y Registro de Personal (Guatenóminas).

En la gráfica siguiente se presenta la distribución de los afiliados por sector económico. Se observa que el sector terciario representó el 77.38% de la afiliación; aunque es de hacer notar que en este sector se encuentran registrados los trabajadores permanentes, temporales y por planilla de la administración pública.

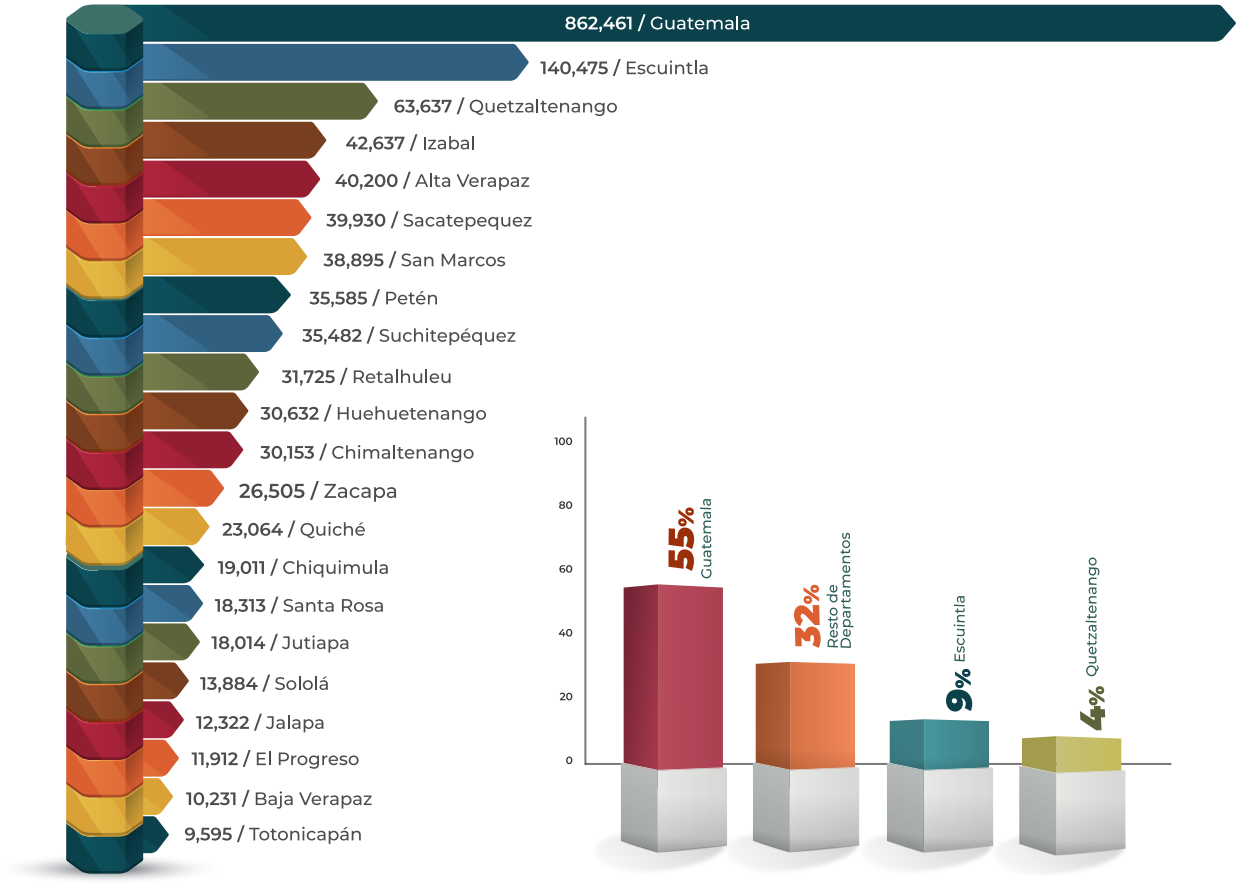
Gráfica 5
IGSS: Afiliados cotizantes por sector económico, año 2023
(Expresado en cantidad de trabajadores y porcentajes)



Fuente: Subgerencia de Planificación y Desarrollo, Departamento Actuarial y Estadístico, Sistema Integrado de Gestión del Seguro Social y Sistema de Nómina y Registro de Personal (Guatenóminas).

La distribución geográfica de los afiliados cotizantes a diciembre 2023 presentó una mayor concentración en los departamentos de Guatemala (55.48%), Escuintla (9.04%) y Quetzaltenango (4.09%); la sumatoria de dichos departamentos concentra el 68.6% de los afiliados cotizantes a nivel nacional. En la gráfica siguiente se muestra la distribución de afiliados cotizantes por departamento.

Gráfica 6
IGSS: Afiliados cotizantes por departamento, año 2023
(Número de trabajadores)



Fuente: Subgerencia de Planificación y Desarrollo, Departamento Actuarial y Estadístico, Sistema Integrado de Gestión del Seguro Social y Sistema de Nómina y Registro de Personal (Guatenóminas).

En el cuadro siguiente se presenta la distribución de trabajadores cotizantes según la actividad económica en la que laboran y su comparación con los últimos 5 años. Al 2023, las actividades de administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria, comercio al por mayor y al por menor, industrias manufactureras, actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler y otras actividades de servicios comunitarios, sociales y personales, agruparon el 74.7% de afiliados cotizantes. En conjunto todas las actividades económicas presentaron una variación positiva del 5.1%, frente al año 2022.

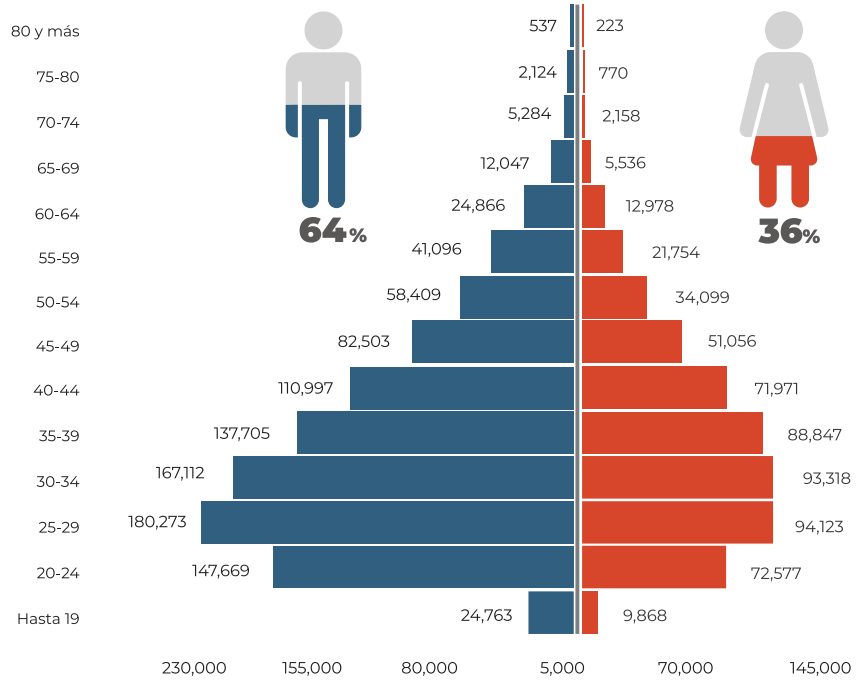
Cuadro 5
IGSS: Número de afiliados cotizantes, por actividad económica, 2019 – 2023

Actividad económica	2019	2020	2021	2022	2023	%
Agricultura, ganadería, caza y silvicultura	124,772	91,526	91,532	93,705	98,120	6.3%
Pesca[2/]	-	39	42	77	85	0.0%
Explotación de minas y canteras	1,886	2,687	2,430	2,153	1,992	0.1%
Industrias manufactureras	165,782	178,643	199,637	214,577	219,749	14.1%
Suministro de electricidad, gas y agua	10,954	11,204	11,942	11,649	11,663	0.8%
Construcción	9,273	17,971	18,819	17,729	20,018	1.3%
Comercio al por mayor y al por menor	300,181	176,262	197,343	215,454	235,933	15.1%
Servicios[1/]	689,490	-	-	-	-	0.0%
Hoteles y restaurantes[2/]	-	30,985	36,565	44,026	51,025	3.3%
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	48,483	50,103	56,067	58,035	60,282	3.9%
Intermediación financiera[2/]	-	64,062	65,672	69,326	74,896	4.8%
Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler[2/]	-	150,762	167,662	188,615	198,130	12.8%
Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria[2/]	-	320,775	333,342	343,776	354,246	22.9%
Enseñanza[2/]	-	44,566	44,335	45,625	47,147	3.1%
Servicios sociales y de salud[2/]	-	17,628	19,870	22,799	25,419	1.6%
Otras actividades de servicios comunitarios, sociales y personales[2/]	-	131,044	140,904	149,547	153,686	9.9%
Actividades de hogares privados como empleadores y actividades no diferenciadas de hogares privados como productores[2/]	-	587	978	1,394	1,264	0.1%
Organizaciones y órganos extraterritoriales[2/]	-	1,038	1,108	1,116	1,008	0.1%
Total	**1,350,821**	**1,289,882**	**1,388,248**	**1,479,603**	**1,554,663**	**100%**
Variación	1.91%	-4.51%	7.63%	6.58%	5.07%	

1/ Incluye trabajadores del Estado, presupuestados, planilleros, por contrato y jornales.
2/ En el año 2019 no existen registros, derivado que a partir del 2020 se realizó la desagregación de las actividades económicas, esto por la actualización de la CIUU versión3.
Fuente: Subgerencia de Planificación y Desarrollo, Departamento Actuarial y Estadístico, con base en datos del Sistema Integrado de Gestión del Seguro Social y Sistema de Nómina y Registro de Personal -Guatenóminas-.

La distribución de la población cotizante por grupos quinquenales de edad y género muestra una mayor participación de jóvenes y adultos jóvenes, agrupando el 74.9% en los rangos de 20 a 44 años. Al 31 de diciembre 2023, la distribución de afiliados mostró una mayor proporción de cotizantes hombres con 64.0%, mientras que la distribución de mujeres afiliadas cotizantes registró un 36.0%, como se muestra en la gráfica siguiente:

Gráfica 7
IGSS: Pirámide poblacional de afiliados cotizantes, año 2023



Fuente: Subgerencia de Planificación y Desarrollo, Departamento Actuarial y Estadístico, Sistema Integrado de Gestión del Seguro Social y Sistema de Nómina y Registro de Personal (Guatenóminas).

3.2.2 Patronos

a. Patronos inscritos

El número de patronos inscritos con estatus vigente al 31 de diciembre 2023 ascendió a 108,510, lo que representó un incremento del 6.20% respecto del registro del 2022 (102,187). En cuanto a su distribución geográfica en el departamento de Guatemala se encuentra la mayor cantidad de patronos inscritos, como se muestra en el cuadro siguiente:

Cuadro 6
IGSS: Patronos inscritos [1/] por Departamento de la República, período 2019–2023

Departamento	2019	2020	2021	2022	2023
Guatemala	59,090	60,396	61,980	64,417	68,578
El Progreso	866	884	903	930	989
Sacatepéquez	2,292	2,348	2,414	2,519	2,838
Chimaltenango	1,696	1,735	1,754	1,767	1,837
Escuintla	4,382	4,444	4,519	4,539	4,724
Santa Rosa	1,363	1,399	1,401	1,420	1,493
Sololá	780	778	777	753	775
Totonicapán	351	358	375	405	470
Quetzaltenango	3,883	4,008	4,153	4,344	5,003
Suchitepéquez	2,525	2,548	2,558	2,556	2,616
Retalhuleu	1,514	1,560	1,580	1,597	1,619
San Marcos	2,372	2,426	2,443	2,478	2,528
Huehuetenango	1,855	1,878	1,936	1,988	2,076
Quiché	835	865	888	921	967
Baja Verapaz	590	586	639	646	656
Alta Verapaz	1,982	1,997	2,031	2,043	2,121
Petén	1,695	1,812	1,838	1,855	1,917
Izabal	2,212	2,251	2,302	2,339	2,556
Zacapa	1,093	1,126	1,232	1,283	1,360
Chiquimula	1,283	1,340	1,435	1,475	1,529
Jalapa	626	645	652	665	615
Jutiapa	1,195	1,196	1,227	1,247	1,243
Total	**94,480**	**96,580**	**99,037**	**102,187**	**108,510**
Variación	**1.85%**	**2.22%**	**2.54%**	**3.20%**	**6.20%**

[1/] Dato acumulado de patronos inscritos desde la creación del IGSS al 31 de diciembre de cada año, incluye patronos que por razones administrativas se encuentran suspensos, pero que en cualquier momento se pueden activar de nuevo.
Fuente: Subgerencia de Planificación y Desarrollo, Departamento Actuarial y Estadístico con base en datos proporcionados por la Subgerencia de Tecnología.

Este comportamiento fue influenciado por la entrada en vigencia del Acuerdo 1529 de Junta Directiva, el cual rige el reglamento de inscripción en el Régimen de Seguridad Social y que permite la inscripción de patronos con menos de 3 trabajadores.

b. Patronos cotizantes

Los patronos cotizantes son los que en promedio contribuyeron al Régimen de Seguridad Social durante el año, tuvieron un crecimiento al 31 de diciembre de 2023 de 13.6% (30,916), en comparación al total reportado en el 2022 (27,214).

La distribución de los patronos cotizantes por departamento indica que Guatemala, Quetzaltenango y Escuintla mantienen una mayor proporción (75.7%), que corresponde a una distribución similar que la de los afiliados cotizantes que se registran en el área metropolitana, región sur y occidente, donde existen mayores fuentes de empleo, mayor desarrollo de infraestructura y disponibilidad de recursos de acuerdo con la matriz productiva del país.

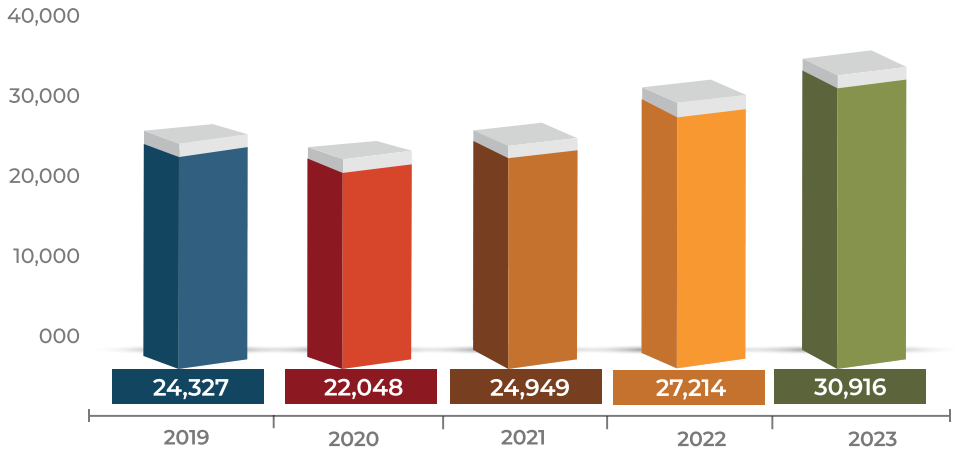
En el cuadro siguiente se observa el comportamiento de patronos cotizantes por ubicación geográfica, en el que se visualiza el crecimiento anual, con excepción del año 2020, en el cual hubo una baja significativa, derivado de los efectos de la pandemia COVID-19.

Cuadro 7
IGSS: Patronos cotizantes por departamento de la República, datos promedio al 31 de diciembre de cada año, período 2019–2023

Cod.	Departamento	2019	2020	2021	2022	2023
1	Guatemala	15,797	14,179	15,862	17,526	20,829
2	El Progreso	198	187	217	236	246
3	Sacatepéquez	803	708	805	878	1,003
4	Chimaltenango	435	403	455	478	499
5	Escuintla	1,013	928	1,024	1,075	1,046
6	Santa Rosa	295	272	303	318	315
7	Sololá	185	174	204	225	239
8	Totonicapán	80	75	95	107	133
9	Quetzaltenango	1,136	1,049	1,267	1,368	1,513
10	Suchitepéquez	540	475	530	546	536
11	Retalhuleu	316	295	343	364	376
12	San Marcos	365	345	402	438	454
13	Huehuetenango	450	426	493	534	548
14	Quiché	191	195	235	247	243
15	Baja Verapaz	105	93	117	136	137
16	Alta Verapaz	496	473	525	552	524
17	Petén	363	336	391	416	423
18	Izabal	521	497	593	626	629
19	Zacapa	271	239	295	300	328
20	Chiquimula	382	354	384	421	430
21	Jalapa	136	121	152	157	167
22	Jutiapa	249	224	257	266	298
	Total	**24,327**	**22,048**	**24,949**	**27,214**	**30,916**
	Variación	**2.82%**	**-9.37%**	**13.16%**	**9.08%**	**13.60%**

Fuente: Subgerencia de Planificación y Desarrollo, Departamento Actuarial y Estadístico con base en datos proporcionados por la Subgerencia de Tecnología.

Gráfica 8
IGSS: Patronos cotizantes al seguro social, periodo 2019-2023



Fuente: Subgerencia de Planificación y Desarrollo, Departamento Actuarial y Estadístico con base en datos proporcionados por la Subgerencia de Tecnología.

c. Patronos cotizantes por actividad económica

Las actividades económicas que registraron el mayor número de patronos cotizantes en el periodo analizado son: comercio al por mayor y al por menor, actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler, servicios comunitarios, sociales y personales e industrias manufactureras, que agruparon el 69.2% del total de patronos cotizantes.

Cuadro 8
IGSS: Patronos cotizantes[1/] por actividad económica al 31 de diciembre de cada año, período 2019 – 2023

Cant.	Actividad	2019	2020	2021	2022	2023
A	Agricultura, ganadería, caza y silvicultura	1,177	1,083	1,161	1,202	1,203
B	Pesca	-	4	4	6	6
C	Explotación de minas y canteras	48	58	55	57	64
D	Industrias manufactureras	2,655	2,277	2,530	2,736	2,981
E	Suministro de electricidad, gas y agua	234	221	234	241	265
F	Construcción	316	850	934	913	990
G	Comercio	8,429	5,615	6,451	7,274	8,560
	Servicios[2/]	10,210	-	-	-	-
H	Hoteles y restaurantes[3/]	-	943	1,149	1,325	1,563
I	Transporte, almacenamiento y comunicaciones	1,258	1,139	1,315	1,445	1,631
J	Intermediación financiera[3/]	-	429	476	509	565
K	Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler[3/]	-	3,849	4,462	5,038	5,928
L	Administración pública y defensa; planes de seguridad social[3/]	-	345	402	420	420
M	Enseñanza[3/]	-	1,005	1,139	1,193	1,157
N	Servicios sociales y de salud[3/]	-	878	1,014	1,175	1,543
O	Actividades de servicios comunitarios, sociales y personales[3/]	-	3,268	3,524	3,563	3,928
P	Hogares privados como empleadores[3/]	-	17	25	46	55
Q	Organizaciones y órganos extraterritoriales[3/]	-	67	74	71	57
Total		**24,327**	**22,048**	**24,949**	**27,214**	**30,916**
Variación		**2.8%**	**-9.4%**	**13.2%**	**9.1%**	**13.6%**

1/ Son los patronos que en promedio contribuyeron al Régimen de Seguridad Social durante el año.
2/ Incluye trabajadores del Estado, presupuestados, planilleros, por contrato y jornales. Debido a la adaptación y actualización a la CIUU vers. 3, en el 2020 existe un mayor detalle de las actividades del sector terciario, por lo que la actividad servicios como tal, se desagrega en varias actividades.
3/ En el año 2019 no existen registros, derivado que a partir del año 2020 se realizó la desagregación de las actividades económicas, esto por la actualización de la CIUU versión 3.
Fuente: IGSS. Subgerencia de Planificación y Desarrollo, Departamento Actuarial y Estadístico, con base en datos del Sistema Integrado de Gestión del Seguro Social y Sistema de Nómina y Registro de Personal (Guatenóminas).

3.2.3 Masa salarial reportada a la seguridad social

El monto de la masa salarial reportado en las planillas de seguridad social al 31 de diciembre 2023 fue de Q. 102,175.9 millones de Quetzales, lo que significa un crecimiento del 11.0% respecto al mismo periodo del 2022, que fue de Q. 92,078.5 millones de Quetzales.

La distribución de los salarios, reportados a la seguridad social por actividad económica, guarda relación, con la distribución de los afiliados. Las actividades económicas que registraron mayor participación son: administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria, comercio al por mayor y al por menor e industria manufacturera, como se presenta en el cuadro siguiente:

Cuadro 9
IGSS: Masa salarial de los trabajadores afiliados cotizantes, por actividad económica, período 2019-2023
(Cifras en Quetzales)

Cat.	Actividad economía	2019	2020	2021	2022	2023
A	Agricultura, ganadería, caza y silvicultura	4,593,508,690	3,146,494,183	3,189,467,228	3,520,604,057	3,915,161,727
B	Pesca	-	1,447,396	1,716,146	3,226,501	3,854,335
C	Explotación de minas y canteras	187,306,442	260,758,089	225,173,697	199,988,067	196,958,346
D	Industrias manufactureras	9,330,260,230	10,085,732,797	11,343,747,658	12,611,556,721	13,816,101,823
E	Suministro de electricidad, gas y agua	1,002,366,458	1,022,606,417	1,108,935,878	1,122,828,929	1,149,389,570
F	Construcción	389,940,816	697,820,888	753,193,625	752,992,569	892,445,269
G	Comercio al por mayor y al por menor	16,757,956,534	9,903,784,149	11,267,087,849	12,685,563,759	14,570,392,297
	Servicios[1/]	41,959,977,788	-	-	-	-
H	Hoteles y restaurantes[2/]	-	1,307,388,464	1,572,376,134	1,971,363,527	2,412,038,776
I	Transporte, almacenamiento y comunicaciones	2,896,008,357	3,233,514,680	3,504,030,829	3,779,806,638	4,043,690,890
J	Intermediación financiera[2/]	-	4,227,985,552	4,414,758,045	4,925,042,585	5,603,105,631
K	Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler[2/]	-	7,718,181,690	8,880,556,229	10,655,614,407	11,865,399,980
L	Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria[2/]	-	25,541,644,847	26,784,149,634	27,979,046,217	30,435,550,915
M	Enseñanza	-	2,692,076,058	2,690,838,503	2,796,185,767	3,088,537,439
N	Servicios sociales y de salud[2/]	-	923,373,620	1,066,597,853	1,260,176,528	1,475,486,002
O	Otras actividades de servicios comunitarios, sociales y personales[2/]	-	6,351,737,399	6,894,275,482	7,691,990,034	8,584,490,076
P	Actividades de hogares privados como empleadores y actividades no diferenciadas de hogares privados como productores[2/]	-	18,823,244	33,847,539	51,728,513	50,081,461
Q	Organizaciones y órganos extraterritoriales[2/]	-	59,077,580	66,260,641	70,878,192	73,026,323
Total		**77,117,325,315**	**77,192,447,053**	**83,797,012,970**	**92,078,593,011**	**102,175,710,860**
Variación		**6.8%**	**0.1%**	**8.6%**	**9.9%**	**11.0%**

1/ Incluye salarios de los trabajadores del Estado, presupuestados, planilleros, por contrato y jornales.

2/ En el año 2019 no existen registros, derivado que a partir del 2020 se realizó la desagregación de las actividades económicas, esto por la actualización de la CIUU versión3.

Fuente: IGSS. Subgerencia de Planificación y Desarrollo, Departamento Actuarial y Estadístico, con base en datos del Sistema Integrado de Gestión del Seguro Social y Sistema de Nómina y Registro de Personal (Guatenóminas).

Capítulo 4

Situación financiera del IGSS

4 Situación financiera del IGSS

La adecuada administración de los recursos financieros está asentada en la correcta formulación presupuestaria y seguimiento a la ejecución de los recursos que han permitido el fortalecimiento de las reservas para garantizar la continuidad de la prestación de los servicios.

La solidez financiera es la base para la prestación sostenida de los servicios de cobertura que brindan los programas del régimen de seguridad social en beneficio de sus afiliados y derechohabientes. La adecuada administración de los recursos financieros está asentada en la correcta formulación presupuestaria y seguimiento a la ejecución de los recursos que han permitido el fortalecimiento de las reservas para garantizar la continuidad de la prestación de los servicios.

La Subgerencia Financiera es el ente rector de las funciones de recaudación, registro, asignación y administración de los recursos financieros del IGSS.

4.1 Financiamiento de la seguridad social

4.1.1 Primas de contribución de la seguridad social

Los programas de la seguridad social se rigen mediante un sistema de contribución tripartita: trabajador, patrono y Estado. Las primas de financiamiento vigentes se presentan en el esquema siguiente:

Esquema 4
IGSS: Primas de contribución al Régimen de Seguridad Social, por Programa, según contribuyente (en porcentaje)

Programa de Enfermedad, Maternidad y Accidentes (EMA)	**Riesgo**	**Trabajador**	**Patrono[1/]**	**Subtotal EMA**	**Estado[2/]**	**Total**
	Enfermedad y Maternidad	2.0%	4.0%	**6.0%**	2.0%	**8%**
	Accidentes	1.0%	3.0%	**4.0%**	1.5%	**5.5%**
	Total aporte	**3.0%**	**7.0%**	**10.0%**	**3.5%**	**13.5%**
Programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia (IVS)	**Riesgo**	**Trabajador**	**Patrono**	**Subtotal IVS**	**Estado[3/]**	
	Invalidez, Vejez y Sobrevivencia	**1.83%**	**3.67%**	**5.5%**	**25% de las prestaciones otorgadas**	
Total EMA e IVS (Trabajador y Patrono)		**4.83%**	**10.67%**	**15.50%**		
Programa Especial para Trabajadoras de Casa Particular (PRECAPI)	**Trabajadoras afiliadas**		**Empleador**	**Estado**	**Total**	
	1.2645%		**2.5290%**	**2.5290%**	**6.3225%** del salario mínimo mensual fijado para la actividad no agrícola	

1/ Incluye a patronos particulares y Estado como patrono.

2/ Con base en la Ley Orgánica del IGSS, el Estado debe contribuir al financiamiento de la seguridad social como patrono y como Estado; sin embargo, a la fecha ha cumplido parcialmente con esta responsabilidad.

3/ El aporte del Estado como tal consiste en el pago del 25% del total de los pagos efectivos por concepto de las prestaciones otorgadas (Artículo 39 de la Ley Orgánica del IGSS, Decreto 295 del Congreso de la República de Guatemala y Acuerdo 1124 "Reglamento sobre Protección Relativa a Invalidez, Vejez y Sobrevivencia", de Junta Directiva IGSS).

Fuente: Acuerdos 410 y 1002 (Programa EMA), 1124 (Programa IVS) y 1235 (PRECAPI), todos de Junta Directiva IGSS.

4.2 Relación de ingresos y egresos financieros

La solidez y sostenibilidad financiera denota la capacidad de la institución para solventar los compromisos con los afiliados que como entidad encargada de la aplicación del Régimen de Seguridad Social en Guatemala le corresponden, tanto en la prestación de los servicios médico-hospitalarios para conservar, prevenir o restaurar la salud de los afiliados y derechohabientes, como en prestaciones pecuniarias para proteger a los afiliados contra la pérdida del sustento económico, debido a las contingencias establecidas en la ley (maternidad, enfermedad, invalidez, vejez, entre otros).

La relación general entre ingresos y egresos del Instituto se presenta en la gráfica siguiente:

Cuadro 10
IGSS: Relación de ingresos y egresos financieros, periodo 2019 - 2023
(Cifras expresadas en Quetzales)

Descripción	2019	2020	2021	2022	2023
Ingresos totales	13,735,856,622.26	13,231,212,437.51	14,721,936,983.20	15,929,138,834.25	18,602,055,343.79
Egresos Totales	11,896,922,715.12	11,930,511,904.83	12,204,739,364.54	13,727,037,653.50	16,604,600,188.41
Resultado neto	**1,838,933,907.14**	**1,300,700,532.68**	**2,517,197,618.66**	**2,202,101,180.75**	**1,997,455,155.38**

Fuente: Sistema de Contabilidad Integrada (SICOIN), reporte de información consolidada de ingresos No.815310 grupos dinámicos y reporte de información consolidada de gastos No. 804768 grupos dinámicos. Departamento de Presupuesto, IGSS.

4.3 Ingresos según rubro

La adecuada gestión administrativa del Instituto ha permitido tener un crecimiento sostenido de los ingresos financieros en el período 2019–2023, a excepción del 2020 por los efectos de la pandemia COVID-19. En el cuadro siguiente se presenta el detalle de los rubros de ingresos financieros del IGSS.

Cuadro 11
IGSS: Ejecución presupuestaria de los ingresos por rubro, periodo 2019–2023
(Cifras expresadas en Quetzales)

Rubro de ingresos	2019	2020	2021	2022	2023[2/]
Ingresos no tributarios	216,205,295.45	225,418,097.48	225,383,163.02	231,485,438.25	250,639,399.42
Contribuciones a la seguridad y previsión social	10,624,328,539.20	10,182,377,165.75	11,644,403,399.37	12,784,949,657.13	14,563,975,156.26
Rentas de la propiedad	2,537,622,787.61	2,498,058,464.28	2,494,450,420.81	2,554,976,301.87	3,377,918,704.11
Transferencias Corrientes[1/]	357,700,000.00	325,358,710.00	357,700,000.00	357,727,437.00	409,522,084.00
Total	**13,735,856,622.26**	**13,231,212,437.51**	**14,721,936,983.20**	**15,929,138,834.25**	**18,602,055,343.79**

1/ Integrado por el traslado del monto aprobado por el Congreso para el pago Estado por atención a clases pasivas y pago parcial de sus obligaciones del Estado como tal para el Programa IVS.
Fuente: Subgerencia Financiera, Departamento de Presupuesto, Sistema de Contabilidad Integrada (SICOIN), reporte de información consolidada de ingresos No.815310 grupos dinámicos.

En el cuadro anterior se aprecia que los ingresos financieros del IGSS se concentraron en los rubros siguientes: "Contribuciones a la seguridad y previsión social", que son los aportes mensuales de patronos y trabajadores inscritos al régimen de seguridad social y las "Rentas de la propiedad", que son los rendimientos financieros de las reservas monetarias de los Programas EMA, PRECAPI e IVS.

Las Transferencias Corrientes son los aportes que el Estado como tal y como patrono otorga parcialmente al IGSS, y los Ingresos no tributarios incluyen los efectos de la exoneración de recargos por mora, autorizado por Junta Directiva del IGSS, mediante Acuerdos 1504 y 1519, siendo su objeto exonerar conforme a los porcentajes y plazos en los mismos establecidos, a los patronos del sector público y privado, de los recargos establecidos en el Acuerdo 1421 de Junta Directiva "Reglamento Sobre Recaudación de Contribuciones al Régimen de Seguridad Social", costas procesales e interés legal, así como de los recargos por mora, recargos adicionales por gastos administrativos e intereses resarcitorios regulados en los reglamentos respectivos, que se les hayan aplicado en fecha anterior a estos Acuerdos, por incumplimiento de la obligación relacionada con el pago de la contribución patronal y traslado de la contribución laboral al Régimen de Seguridad Social.

4.3.1 Ingresos por contribuciones a la seguridad y previsión social

El sostenimiento del régimen de seguridad social proviene principalmente de la contribución de cuotas obligatorias de los trabajadores y patronos. La ejecución presupuestaria de ingresos en el rubro de Contribuciones a la Seguridad Social y Previsión Social al 31 de diciembre de 2023 fue de Q14,563.98 millones, que representó un incremento del 13.91% respecto del mismo período del año anterior (Q12,784.95 millones).

Los ingresos provenientes de la recaudación de Contribuciones a la Seguridad Social, incluyen los efectos de la mejora continua de los instrumentos y procesos para fortalecer la gestión de recaudación y cobranzas de las contribuciones que les corresponde pagar a los patronos inscritos en el Régimen de Seguridad Social; así como, la implementación de herramientas para la ampliación de cobertura y la incorporación al régimen de seguridad social de nuevos patronos inscritos.

El Acuerdo 1529 de Junta Directiva, vigente a partir del 17 de enero de 2023, coadyuvó al aumento de la inscripción de patronos y trabajadores afectos al Régimen de Seguridad Social, entre sus disposiciones contempla que los patronos formalmente inscritos que cuentan con los servicios de uno o más trabajadores deben inscribirse en el IGSS.

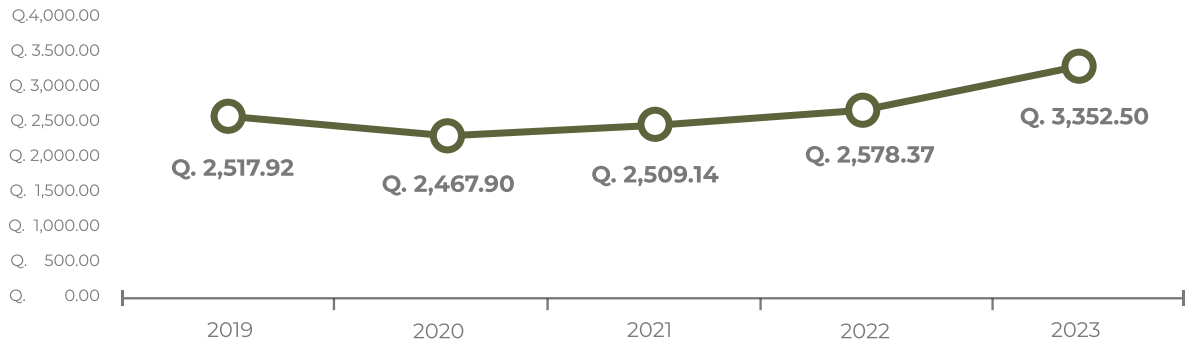
Con la vigencia del Acuerdo 1543 de Junta Directiva "Reglamento Relativo a la Cobertura del Régimen de Seguridad Social para el Migrante Guatemalteco", el Instituto cumple su labor de llegar a más sectores de la población guatemalteca, con la cobertura de los riesgos que el IGSS brindará al migrante guatemalteco que habita fuera de las fronteras de Guatemala, y a su núcleo familiar conformado por la esposa, conviviente o con quien esté legalmente unido de hecho el migrante guatemalteco y a los hijos menores de siete (7) años, que estén habitando en el territorio nacional, contarán con la protección en seguridad social, que el Instituto otorgará en materia de previsión social, de aplicación obligatoria en las unidades médicas y dependencias administrativas del Instituto, ubicadas en todo el territorio nacional.

4.3.2 Ingresos por rentas de la propiedad

El resultado neto entre ingresos y egresos registrados en el último quinquenio ha sido favorable permitiendo fortalecer las inversiones financieras, las cuales generan rendimientos que constituyen el segundo rubro en importancia en los ingresos de la seguridad social, apreciando un crecimiento influenciado por la mejora en las tasas ofertadas por las instituciones bancarias.

Al 31 de diciembre de 2023, el monto de los intereses por inversiones fue de Q3,352.50 millones, superior en Q774.13 millones al monto percibido durante el mismo periodo del año 2022 (Q2,578.37 millones).

Gráfica 9
IGSS: Rendimientos acumulados del portafolio de inversiones del IGSS
Programas EMA, IVS y PRECAPI, periodo 2019 – 2023 (Cifras expresadas en millones de Quetzales)



Fuente: Subgerencia Financiera, Departamento de Inversiones, Sistema de Inversiones del Seguro Social (SISS) reportes estadísticos. IGSS.

4.4 Egresos según rubro

El cuadro siguiente muestra los egresos devengados acumulados al 2023; de los Programas EMA, IVS y PRECAPI, se concentran en Servicios de atención médica (Q8,252,282,264.44) y Prestaciones Pecuniarias (Q5,620,822,610.79).

Cuadro 12
IGSS: Ejecución presupuestaria de los egresos por rubro, años 2019-2023
(Cifras expresadas en Quetzales)

Rubro de Egresos	2019	2020	2021	2022	2023[2/]
Actividades Centrales	2,780,637,062.82	2,252,564,944.49	2,096,351,468.29	2,093,179,927.69	2,385,277,581.92
Servicios de Atención Médica	5,315,069,698.84	5,327,459,259.69	5,234,279,123.36	6,309,508,674.78	8,252,282,264.44
Prestaciones Pecuniarias	3,695,511,544.06	3,836,808,482.77	4,308,530,934.08	4,955,266,417.70	5,620,822,610.79
Inversión en Atención Médica y Previsión Social	-	-	-	8,313,361.93	10,360,731.19
Promoción de la Salud y Prevención de Enfermedades	70,410,483.43	38,616,504.49	53,399,832.40	31,724,996.78	60,089,245.82
Atención por Desastres Naturales y Calamidades Públicas [1/]	-	441,239,904.78	477,331,455.88	290,327,033.14	230,942,762.93
Partidas No Asignables a Programas	35,293,925.97	33,822,808.61	34,846,550.53	38,717,241.48	44,824,991.32
Total	**11,896,922,715.12**	**11,930,511,904.83**	**12,204,739,364.54**	**13,727,037,653.50**	**16,604,600,188.41**

1/ Programa creado en el 2020 por el COVID-19.

Fuente: Subgerencia Financiera, Departamento de Presupuesto, Sistema de Contabilidad Integrada (SICOIN), reporte de información consolidada de Egresos No. 804768 grupos dinámicos.

La atención médica del Programa EMA representa el mayor gasto en el período evaluado, dado a la función sustantiva del Instituto como proveedor de servicios de salud a la población afiliada y beneficiaria directa, seguido de las prestaciones pecuniarias del pago de pensiones a jubilados y beneficiarios del Instituto mediante el Programa IVS y los pagos de prestaciones en dinero del Programa EMA.

El programa "Actividades Centrales" contiene los recursos para la administración institucional, a cargo de las dependencias de nivel central.

La inversión de la Institución en que se ejecutan los proyectos y obras específicas, contenidas en el Programa de Inversiones, los recursos se encuentran contemplados en el Programa "Inversión en Atención Médica y Previsión Social", el Programa "Promoción de la Salud y Prevención de Enfermedades" se orienta en la inmunización a través de los esquemas de vacunación prestablecidos, y con un componente importante de promoción para estilos de vida saludables.

El programa 94 "Atención por Desastres Naturales y Calamidades Públicas" es un programa concebido por la emergencia sanitaria que se suscitó en el año 2020 por la pandemia COVID-19, a pesar de que la misma se logró contener a nivel mundial, el virus ha evolucionado creando nuevas cepas resistentes, así mismo las secuelas provocadas por el virus, por lo que se ha vuelto imperativo continuar fortaleciendo las acciones a través de los recursos asignados a dicho programa.

En el Programa "Partidas no Asignables a Programas" corresponde al pago de los servicios de fiscalización a la Contraloría General de Cuentas de los programas EMA, IVS y PRECAPI, así como los aportes de cuotas como país miembro a los Organismos de Seguridad Social.

4.5 Ingresos y egresos del IGSS por programa

4.5.1 Programas EMA y PRECAPI

Los ingresos devengados acumulados a diciembre 2023, de los Programas EMA y PRECAPI, ascendieron a Q11,586,255,450.09, monto superior en 15.20% a la ejecución acumulada a diciembre del año anterior, incremento influenciado por el alza de los ingresos provenientes de la recaudación de contribuciones a la seguridad social.

Por el lado de los egresos a diciembre 2023, se ejecutó un monto de Q10,302,336,091.49, superior en 25.62% a la ejecución acumulada del mismo mes del año anterior, incremento influenciado principalmente por los gastos registrados en servicios de atención médica y prestaciones pecuniarias.

Cuadro 13
IGSS: Ingresos y egresos de los Programas EMA y PRECAPI por rubro,
al mes de diciembre de cada periodo 2022–2023
(Cifras expresadas en Quetzales)

Rubro	2022	2023	Variación
Ingresos EMA			
Ingresos No Tributarios	226,879,402.24	240,756,784.83	6.12%
Contribuciones a la seguridad y previsión social	8,693,087,236.74	9,805,300,644.86	12.79%
Rentas de la propiedad	911,140,558.38	1,343,954,714.78	47.50%
Transferencias corrientes	225,900,000.00	195,231,800.00	-13.58%
Total ingresos EMA	**10,057,007,197.36**	**11,585,243,944.07**	**15.20%**
Ingresos PRECAPI			
Contribuciones a la seguridad y previsión social	47,877.48	59,772.60	24.84%
Rentas de la propiedad	743,765.67	921,833.42	23.94%
Transferencias corrientes	27,437.00	29,900.00	8.98%
Total ingresos PRECAPI	**819,080.15**	**1,011,506.02**	**23.49%**
Total ingresos EMA y PRECAPI	**10,057,826,277.51**	**11,586,255,450.09**	**15.20%**
Egresos EMA			
Actividades centrales	948,617,442.69	1,083,556,854.92	14.22%
Atención por desastres naturales y Calamidades públicas	290,327,033.14	230,942,762.93	-20.45%
Inversión en atención médica y previsión social	8,313,361.93	10,360,731.19	24.63%
Partidas no asignables a programas	24,349,628.48	28,494,613.32	17.02%
Prestaciones pecuniarias	588,098,314.39	636,607,146.87	8.25%
Promoción de la salud y prevención de enfermedades	31,724,996.78	60,089,245.82	89.41%
Servicios de atención médica	6,309,496,644.08	8,252,233,896.06	30.79%
Total egresos EMA	**8,200,927,421.49**	**10,302,285,251.11**	**25.62%**
Egresos PRECAPI			
Partidas no asignables a programas	2,234.00	2,472.00	10.65%
Prestaciones pecuniarias	16,272.57	0	-100.00%
Servicios de atención médica	12,030.70	48,368.38	302.04%
Total egresos PRECAPI	**30,537.27**	**50,840.38**	**66.49%**
Total egresos EMA y PRECAPI	**8,200,957,958.76**	**10,302,336,091.49**	**25.62%**
Variación anual (ingresos - egresos)	**1,856,868,318.75**	**1,283,919,358.60**	

Fuente: Subgerencia Financiera, Departamento de Presupuesto, SICOIN, reporte de información consolidada de Ingresos No.815310 grupos dinámicos y reporte de egresos de información consolidada No.804768 ejecución presupuestaria, grupos dinámicos.

El cuadro anterior muestra que los ingresos tienen un porcentaje positivo del 15.20%, respecto al 2022, lo que evidencia que los ingresos en el presente ejercicio van en aumento, y al mismo tiempo los egresos también respecto al 2022, específicamente en los servicios de atención médica y prestaciones pecuniarias.

Cuadro 14
IGSS: Resumen de ingresos y egresos Programas EMA y PRECAPI, periodo 2022-2023
(Cifras expresadas en Quetzales)

Rubro de ingresos	2022	2023	Variación internanual
Ingresos EMA y PRECAPI	10,057,826,277.51	11,586,255,450.09	**1,528,429,172.58**
Egresos EMA y PRECAPI	8,200,957,958.76	10,302,336,091.49	**2,101,378,132.73**
Variación anual	**1,856,868,318.75**	**1,283,919,358.60**	

Fuente: Subgerencia Financiera, Departamento de Presupuesto.

4.5.2 Programa IVS

Los ingresos devengados acumulados al 31 de octubre 2023 del Programa IVS ascendieron a Q7,015,799,893.70, monto superior en 19.49% al mismo período del año anterior (Q5,871,312,556.74); influenciado principalmente por el incremento registrado en la recaudación de contribuciones a la seguridad y previsión social.

Cuadro 15
IGSS: Ingresos y egresos del Programa IVS, por rubro, a diciembre periodo 2022-2023
(Cifras expresadas en Quetzales)

Rubro	2022	2023	Variación
Ingresos IVS			
Ingresos no tributarios	4,606,036.01	9,882,614.99	114.56%
Contribuciones a la seguridad y previsión social	4,091,814,542.91	4,758,614,738.80	16.30%
Rentas de la propiedad	1,643,091,977.82	2,033,042,155.91	23.73%
Transferencias corrientes[1/]	131,800,000.00	214,260,384.00	62.56%
Total ingresos IVS	**5,871,312,556.74**	**7,015,799,893.70**	**19.49%**
Egresos IVS			
Actividades centrales	1,144,562,485.00	1,301,720,727.00	13.73%
Prestaciones Pecuniarias	4,367,151,830.74	4,984,215,463.92	14.13%
Partidas No asignables a programas	14,365,379.00	16,327,906.00	13.66%
Total egresos IVS	**5,526,079,694.74**	**6,302,264,096.92**	**14.05%**

1/ Corresponde al traslado del monto aprobado por el Congreso para el pago de la cuota del Estado como tal al Programa IVS.
Fuente: Subgerencia Financiera, Departamento de Presupuesto, SICOIN, reporte de información consolidada de Ingresos No.815310 grupos dinámicos y reporte de egresos de información consolidada No.804768 ejecución presupuestaria, grupos dinámicos.

Por el lado de la ejecución de egresos del Programa IVS, el registro del pago a pensionados y beneficiarios se realiza a través del programa presupuestario "prestaciones pecuniarias", el que alcanzó una ejecución de Q4,984,215,463.92 y el programa "actividades centrales" de Q1,301,720,727.00.

Cuadro 16
IGSS: Resumen de ingresos y egresos del Programa IVS, años 2022-2023
(Cifras en Quetzales)

Rubro de ingresos	2022	2023	Variación internanual
Ingresos totales IVS	5,871,312,556.74	7,015,799,893.70	1,144,487,336.96
Egresos totales IVS	5,526,079,694.74	6,302,264,096.92	776,184,402.18
Variación anual	345,232,862.00	713,535,796.78	

Fuente: Subgerencia Financiera, Departamento de Presupuesto, SICOIN.

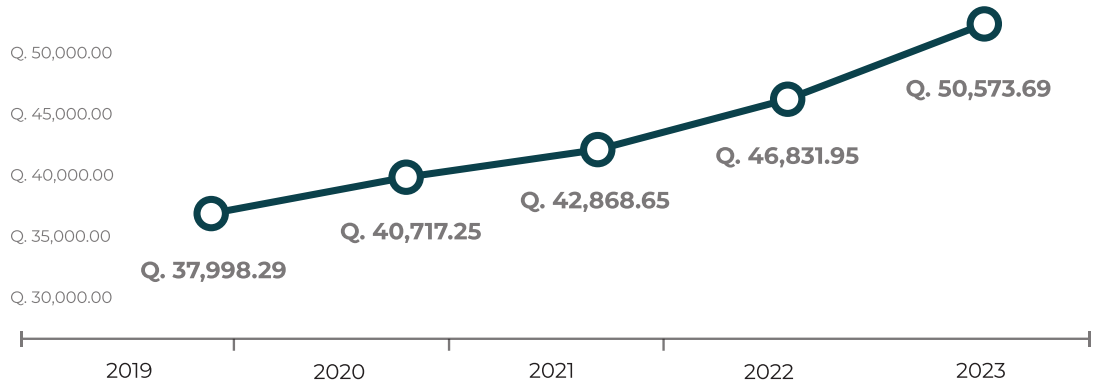
4.6 Portafolio de inversiones

4.6.1 Rendimiento del portafolio de inversiones

La gestión financiera del Portafolio de Inversiones incorporó los excedentes de ingresos, colocándose oportunamente en el Sistema Financiero Nacional, en instituciones financieras del Estado y del sector privado, a corto, mediano y largo plazo, de acuerdo con la programación semanal realizada por el Comité de Inversiones y aprobada por la Gerencia del IGSS. Los procedimientos técnicos permitieron mantener la adecuada liquidez de los programas de atención y servicios en cumplimiento de los fines de la seguridad social. Lográndose mantener recursos disponibles para la atención del gasto normal.

Al 31 de diciembre de 2023 las operaciones de inversión registraron un incremento de Q3,741.74 millones respecto del mismo periodo del año anterior, al alcanzar el portafolio de inversiones un saldo de Q50,573.69 millones. Dicho monto se integra con la suma de Q19,605.73 millones (38.77%) que pertenece al Programa EMA, Q30,952.85 millones (61.20%) al Programa IVS y Q15.11 millones (0.03%) a PRECAPI.

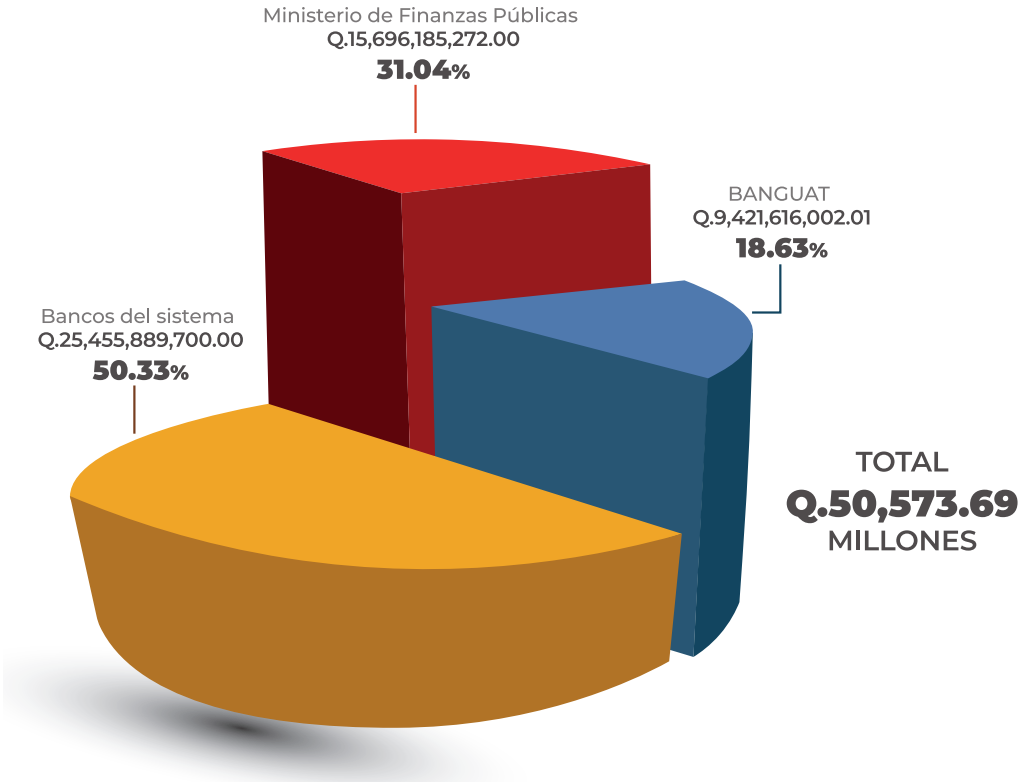
Gráfica 10
IGSS: Portafolio de inversiones del IGSS de los Programas EMA, IVS y PRECAPI, período 2019–2023
(Cifras expresadas en millones de Quetzales)



Fuente: Subgerencia Financiera, Departamento de Inversiones, Sistema de Inversiones del Seguro Social –SISS-/reportes estadísticos.

La política de inversiones del Instituto considera la diversificación de las colocaciones como medida para atenuar el riesgo. En ese sentido, la distribución del Portafolio de Inversiones del IGSS según sector financiero, al 31 de diciembre de 2023, fue de 31.04% en operaciones con el Ministerio de Finanzas Públicas, 50.33% en Bancos del Sistema y 18.63% en operaciones realizadas en banco central (Banco de Guatemala).

Gráfica 11
IGSS: Portafolio de inversiones del IGSS, distribuido por sector financiero, al 31 de diciembre de 2023
(Cifras expresadas en Quetzales y porcentajes)



Fuente: Subgerencia Financiera, Departamento de Inversiones, Sistema de Inversiones del Seguro Social –SISS-/ reportes estadísticos.

4.7 Obligaciones del Estado con la seguridad social

El financiamiento del régimen de seguridad social, según se establece en el artículo 100 de la Constitución Política de la República de Guatemala: "El Estado reconoce y garantiza el derecho a la seguridad social para beneficio de los habitantes de la nación. Su régimen se instituye como función pública, en forma nacional, unitaria y obligatoria." El financiamiento está a cargo del Estado, los empleadores y los trabajadores que gocen de su protección.

Asimismo, en el artículo 38 de la Ley Orgánica del IGSS, Decreto 295 del Congreso de la República de Guatemala, se establece que "Durante todo el tiempo en que sólo se extienda y beneficie a la clase trabajadora, o a parte de ella, por el método de triple contribución a base de las cuotas obligatorias de los trabajadores; de los patronos y del Estado".

Lo establecido en la legislación citada, esta estructura de triple contribución ha sido prácticamente un sistema de doble contribución, por el cumplimiento parcial del Estado de sus contribuciones como Estado y el pago de sus contribuciones como patrono de más de 220 mil trabajadores, situación que afecta al sistema de financiamiento institucional.

Para el 2023 el IGSS, según los estudios técnicos actuariales regulados en el Artículo 100 de la Constitución Política de la República de Guatemala, requirió al Ministerio de Finanzas Públicas la cantidad de Q6,187,395,999.00 como pago del Estado a la seguridad social en su calidad de patrono, Estado como tal y por la atención médica a las clases pasivas del Estado. El Ministerio de Finanzas Públicas programó pagar al Instituto durante el 2023 la cantidad de Q1,400,000,000.00, lo que representó un pago parcial del Estado a la seguridad social. Este pago parcial se ha venido incrementando en el transcurso del tiempo. En los años 2019 al 2021, se aprobó el pago de Q.800 millones, en el año 2022, Q.1,000 millones y en el año 2023 Q.1,400 millones. Esta es la razón por la que dicho adeudo se ha venido acumulando por cada año.

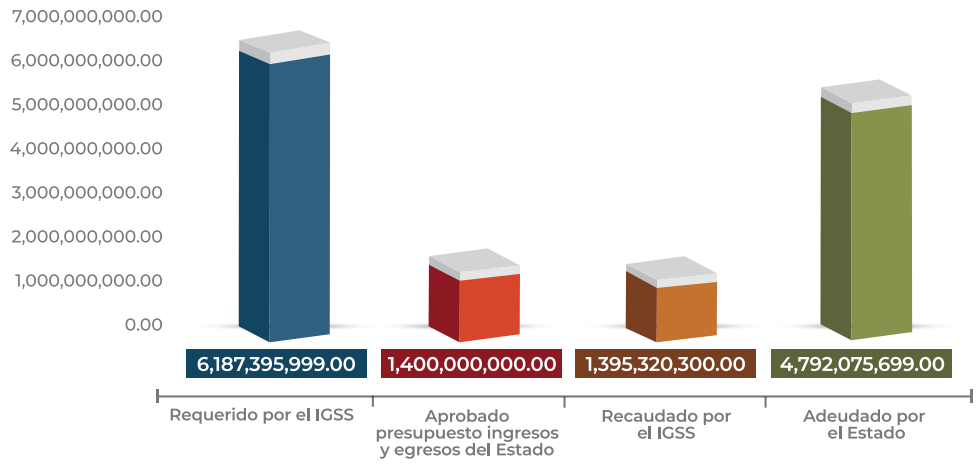
En el cuadro siguiente se detallan los pagos del Estado a la Seguridad Social, el monto requerido, el monto recaudado y el adeudo al 2023.

Cuadro 17
IGSS: Pagos del Estado a la Seguridad Social, año 2023
(Cifras expresadas en Quetzales)

Programa	Descripción	Año 2023			
		Requerido[1/]	Aprobado[2/]	Recaudado	Adeudado
EMA	Patronal	1,368,107,814.00	759,070,000.00	756,567,266.00	611,540,548.00
	Aporte Atención Médica Clases Pasivas	576,054,915.00	195,900,000.00	195,231,800.00	380,823,115.00
	Estado como tal	3,034,856,542.00	0	0	3,034,856,542.00
IVS	Patronal	117,914,480.00	30,000,000.00	229,230,950.00	-111,316,470.00
	Estado como tal	1,090,432,611.00	415,000,000.00	214,260,384.00	876,172,227.00
PRECAPI	Estado como tal	29,637.00	30,000.00	29,900.00	-263.00
Total		**6,187,395,999.00**	**1,400,000,000.00**	**1,395,320,300.00**	**4,792,075,699.00**

1/ Según los estudios técnicos actuariales de IGSS, regulado en el artículo 100 de la Constitución política de la República de Guatemala.
2/Según Decreto 54-2022. Ley de Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado para el ejercicio fiscal 2023.
Fuente: Subgerencia Financiera, Departamento de Presupuesto, SICOIN, reporte de información consolidada de Ingresos No.815310 grupos dinámicos.

Gráfica 12
IGSS: Situación de pagos del Estado a la Seguridad Social, año 2023
(Cifras en Quetzales)



Fuente: Subgerencia Financiera, Departamento de Presupuesto, SICOIN.

Al 31 de diciembre de 2023, el Estado de Guatemala pagó parcialmente el monto acordado a inicio de año, trasladando al Instituto la suma acumulada de Q1,395.32 millones que representa un 99.67% de lo aprobado conforme Decreto Número 54-2022 "Ley de Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado para el Ejercicio Fiscal Dos Mil Veintitrés", dejando como saldo pendiente de pago Q4.68 millones en función de lo programado para el 2023.

El incumplimiento del Estado no ha limitado el acceso a los beneficios que el régimen de seguridad social brinda a los trabajadores, beneficiarios y pensionados del Estado; sin embargo, esta situación, afecta las finanzas institucionales puesto que los gastos erogados en la atención de ese sector de la población son subsidiados por los patronos y trabajadores que si pagan sus contribuciones e impacta los programas de seguridad social, dificultando la ampliación y mejora de los servicios.

En el siguiente cuadro se presenta el Adeudo del Estado al 31 de diciembre de 2023, detallada como Estado y como Patrono:

Cuadro 18
IGSS: Adeudo del Estado de Guatemala a la seguridad social, período 1956-2023
(Cifras expresadas en Quetzales)

Descripción	Monto adeudado (Q)	Total adeudado (Q)
Programa EMA	40,820,149,233.79	
Programa IVS	10,853,927,695.76	
Atención médica a pensionados	7,636,849,236.80	
Programa PRECAPI	307,656.04	
Deuda como Estado		**59,311,233,822.39**
Programa EMA	1,767,337,791.44	
Deuda como patrono nota de cargo	6,249,668,251.31	
Programa IVS	385,176,544.36	
Deuda como Patrono		**8,402,182,587.11**
Total		**67,713,416,409.50**

Fuente: Subgerencia Financiera, Departamento de Contabilidad, Sistema de Contabilidad Integrada (SICOIN), Estados Financieros al 31/12/2023.

El registro de la deuda del Estado corresponde a la diferencia entre la obligación establecida para el Estado como subsidiario de la Seguridad Social, la obligación patronal a cargo del Organismo Ejecutivo y lo efectivamente trasladado al Instituto en cada ejercicio fiscal por parte del Ministerio de Finanzas Públicas. Incluye Notas de Cargo, emitidas por la Dirección de Recaudación del Instituto, correspondiente a cuotas patronales EMA, cálculos que se determinan con base a lo reportado en planillas de salarios del patrono Estado.

Respecto a la Deuda como Estado Programa PRECAPI", se deriva de la creación del Programa Especial de Protección para Trabajadoras de Casa Particular -PRECAPI- en el año 2009.

Hematología Pediátrica

Capítulo 5

Prestaciones en servicios de Salud

5 Prestaciones en servicios de salud

Corresponde a la Subgerencia de Prestaciones en Salud, con el apoyo de las dependencias a su cargo, coordinar la prestación de servicios de salud a través de las unidades médicas del Instituto y de los servicios médicos contratados a nivel nacional.

La prestación de servicios de salud a los derechohabientes de la seguridad social, la proporciona el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) por medio del Programa de Enfermedad, Maternidad y Accidentes (EMA) y el Programa Especial de Protección para Trabajadoras de Casa Particular (PRECAPI). Corresponde a la Subgerencia de Prestaciones en Salud, con el apoyo de las dependencias a su cargo, coordinar dicha prestación de servicios a través de las unidades médicas del Instituto y de los servicios médicos contratados a nivel nacional.

En ese sentido, el IGSS proporciona a los derechohabientes servicios de atención médica, los cuales se describen en el presente capítulo.

5.1 Beneficios de los programas de atención en salud del IGSS

El Instituto en su función de protección social, proporciona a sus afiliados y derechohabientes una diversidad de servicios de salud mediante el Programa de Enfermedad, Maternidad y Accidentes (EMA) y el Programa Especial de Protección para Trabajadoras de Casa Particular (PRECAPI).

El Programa EMA comprende servicios médico-hospitalarios para conservar o restablecer la salud de los afiliados con la evaluación profesional, que incluye desde el diagnóstico del paciente hasta la aplicación del tratamiento requerido para su restablecimiento.

El Instituto cuenta con hospitales, consultorios, clínicas, para la atención de dicho programa a nivel nacional. En el área metropolitana se concentran los Hospitales de alta especialidad y además, se prestan servicios por medio de entes externos prestadores de servicios médicos tanto a nivel general como especializados para ampliar la atención a los afiliados y derechohabientes.

La normativa que regula a cada uno de los riesgos del Programa EMA es la siguiente: El riesgo de Enfermedad es regulado por los Acuerdos de Junta Directiva 410 "Reglamento sobre protección relativa a enfermedad y maternidad" y 466 "Reglamento de Asistencia Médica". El riesgo de maternidad es regulado también por los Acuerdos de Junta Directiva 410 y 466, citados anteriormente; y el riesgo de Accidentes se regula por el Acuerdo 1002 de Junta Directiva del IGSS.

El Programa PRECAPI tiene como objetivo brindar atención médica a trabajadoras de casa particular y su aplicación está regulado por el Acuerdo número 1235 de Junta Directiva. Los beneficios que proporcionan los Programas del Régimen de Seguridad Social del Instituto, se resumen en el cuadro siguiente:

Cuadro 19
IGSS: Beneficios de la seguridad social, según Programa.

Programa EMA[1]/	Programa IVS	PRECAPI
Afiliado/Afiliada • Consulta médica general y especializada • Consulta odontológica • Odontología para adultos • Oftalmología • Hospitalización general y especializada • Intervenciones quirúrgicas en general, trasplante de riñón y cirugías cardiovasculares • Rehabilitación: tratamientos, dotación de aparatos ortopédicos, prótesis, órtesis y zapatos ortopédicos, muletas, bastones, transporte. • Atención de emergencias • Prestaciones en dinero: Cuota mortuoria, subsidios y prestación ulterior • Rehabilitación por accidentes • Por maternidad otorga el 100% del salario durante los 84 días de suspensión laboral • Asistencia médico-quirúrgica, preventiva y curativa en fase prenatal, natal y postnatal **Esposa o conviviente** • Consulta médica general y de maternidad • Atención del parto • Hospitalización • Atención de emergencias de maternidad • Asistencia médico-quirúrgica, preventiva y curativa en fase prenatal, natal y postnatal **Hijos menores de 7 años de edad** • Atención neonatal • Consulta médica pediátrica • Consulta odontológica pediátrica • Oftalmología pediátrica • Hospitalización pediátrica • Atención de emergencias pediátricas. • Implante coclear • Vacunación esquema completo • Atención Síndrome de Down **Pensionados del IGSS y Jubilados del Estado** • Atención médica general y especializada • Hospitalización general y especializada	**Pensionado** • Cobertura por vejez, viudez y orfandad • Afiliado con opción de ser contribuyente voluntario[2]/ • Pensión monetaria mensual de por vida • Bono anual de Q300.00 en junio y Q500.00 en diciembre. • Aguinaldo anual. • Asignación familiar (10% general) • Cuota mortuoria por fallecimiento del pensionado • Cuota mortuoria por fallecimiento del afiliado que se encuentre en trámite de pensión	**Afiliada** • Atención médica por accidentes y maternidad • Consulta médica • Hospitalización por accidente y maternidad • Intervención quirúrgica por accidente y maternidad • Rehabilitación • Atención de emergencias • Prestación en dinero: cuota mortuoria, subsidios y prestación ulterior **Hijos menores de 5 años de edad** • Exámenes médicos de crecimiento y desarrollo • Vacunación esquema completo • Ayuda nutricional

1/ Incluye servicios médicos especializados, institucionales y contratados.
2/ Afiliado que habiendo cesado su contribución a la seguridad social mediante un patrono, desee seguir acumulando cotizaciones para su plan de pensionamiento, hasta alcanzar el número requerido (240 contribuciones pagadas).

5.2 Capacidad instalada en salud del IGSS

5.2.1 Número de unidades médicas

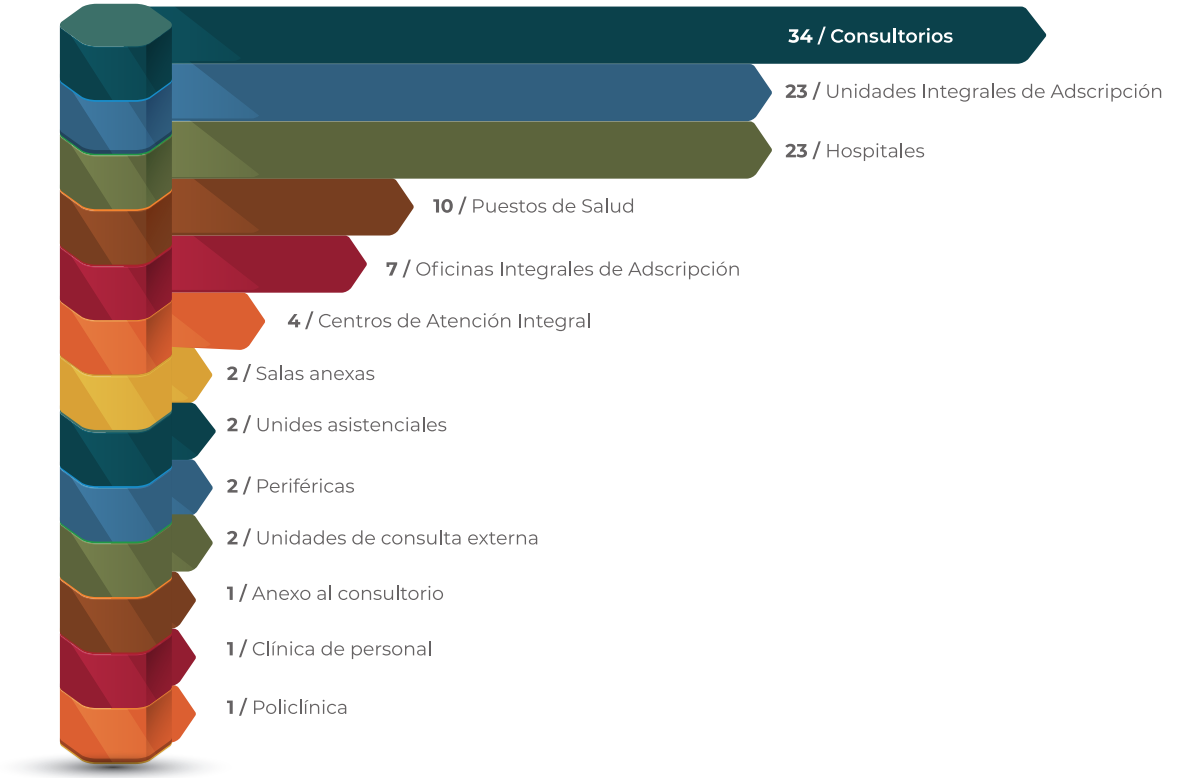
El Instituto pone a disposición de los derechohabientes un total de 112 unidades de atención médica distribuidas en todo el territorio nacional. Estas incluyen unidades de consulta externa, hospitales, puestos de salud, unidades especializadas y unidades integrales de adscripción para facilitar la adquisición de derechos a los servicios. En el cuadro siguiente, se detallan las unidades existentes por departamento.

Cuadro 20
IGSS: Número de unidades médicas a nivel nacional, según servicio, año 2023

Unidades médicas	Hospitales	Policlínica	Centros de Atención Integral	Consultorios	Unidad de consulta externa	Clínica personal	Periféricas	Puestos de Salud	Unidades Asistenciales	Salas Anexas	Anexo del consultorio	Unidades Integrales de Adscripción	Oficinas Integrales de Adscripción	Total
Guatemala	5	1	4	6	2	1	2	-	2	-	-	-	-	23
El Progreso	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	1	-	-	3
Sacatepéquez	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Chimaltenango	2	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	3	-	6
Escuintla	3	-	-	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	9
Santa Rosa	1	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	3
Sololá	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Totonicapán	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Quetzaltenango	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
Suchitepéquez	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7	10
Retalhuleu	1	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
San Marcos	2	-	-	2	-	-	-	4	-	-	-	7	-	15
Huehuetenango	1	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	5	-	8
Quiché	-	-	-	2	-	-	-	1	-	-	-	-	-	3
Baja Verapaz	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Alta Verapaz	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	-	7
Petén	-	-	-	1	-	-	-	-	-	2	-	-	-	3
Izabal	1	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4
Zacapa	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Chiquimula	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Jalapa	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Jutiapa	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	2	-	3
Total	**23**	**1**	**4**	**34**	**2**	**1**	**2**	**10**	**2**	**2**	**1**	**23**	**7**	**112**

Fuente: IGSS (2023). Subgerencia de Planificación y Desarrollo, Departamento Actuarial y Estadístico, Área Estadística, Subsistema Estadístico de Prestaciones en Salud.

Gráfica 13
IGSS: Número de unidades médicas a nivel nacional, 2023



Fuente: Subgerencia de Planificación y Desarrollo, Departamento Actuarial y Estadístico, Área Estadística, Subsistema Estadístico de Prestaciones en Salud.

5.2.2 Número de camas hospitalarias institucionales

En el marco de la evaluación del sistema de salud, resulta esencial analizar el número de camas hospitalarias institucionales por unidad médica y departamento a nivel nacional. Este indicador ofrece información valiosa para la planificación estratégica y la toma de decisiones, contribuyendo así a fortalecer y optimizar la prestación de servicios de salud en todo el país. El total de camas hospitalarias con que dispone el Instituto a nivel nacional se presenta en el cuadro siguiente por Departamento del país y unidad médica:

Cuadro 21
IGSS: Número de camas censables por departamento del país y unidad médica, año 2023

Departamento	Unidad médica	Número de camas	Total por Departamento
Guatemala	Hospital General de Enfermedades[1/]	742	1775
	Hospital General de Accidentes "Ceibal"	372	
	Hospital de Gineco Obstetricia	229	
	Hospital General Doctor Juan José Arévalo Bermejo	230	
	Consultorio de Villa Nueva	41	
	Unidad Periférica Zona 11 (Hospital Modular zona 11)	63	
	Hospital de Rehabilitación	80	
	Centro de Atención Integral de Salud Mental	18	
Chimaltenango	Hospital de Chimaltenango	18	18
Escuintla	Hospital de Escuintla	163	254
	Hospital de Tiquisate	38	
	Hospital de Santa Lucía Cotzumalguapa	32	
	Consultorio de La Gomera	21	
Sololá	Consultorio de Sololá	34	38
	Consultorio de San Lucas Tolimán	4	
Totonicapán	Consultorio de Totonicapán	8	8
Quetzaltenango	Hospital de Quetzaltenango	181	218
	Hospital de Coatepeque	24	
	Hospital de Colomba	13	
Suchitepéquez	Hospital de Mazatenango	112	142
	Hospital de Chicacao	3	
	Hospital de Patulul	27	
Retalhuleu	Hospital de Retalhuleu	77	77
San Marcos	Hospital de Malacatán	29	71
	Hospital de Tecún Umán	17	
	Consultorio de El Tumbador	15	
	Consultorio de San Marcos	10	
Huehuetenango	Hospital de Huehuetenango	19	19
Quiché	Consultorio de Santa Cruz del Quiché	14	14
Baja Verapaz	Consultorio de Salamá	19	19
Alta Verapaz	Hospital de Cobán	12	12
Izabal	Hospital de Puerto Barrios	92	92
Zacapa	Consultorio de Zacapa	35	35
Chiquimula	Consultorio de Chiquimula	21	21
Jalapa	Consultorio de Jalapa	24	24
Jutiapa	Consultorio de Jutiapa	8	8
	Total	**2,845**	**2,845**

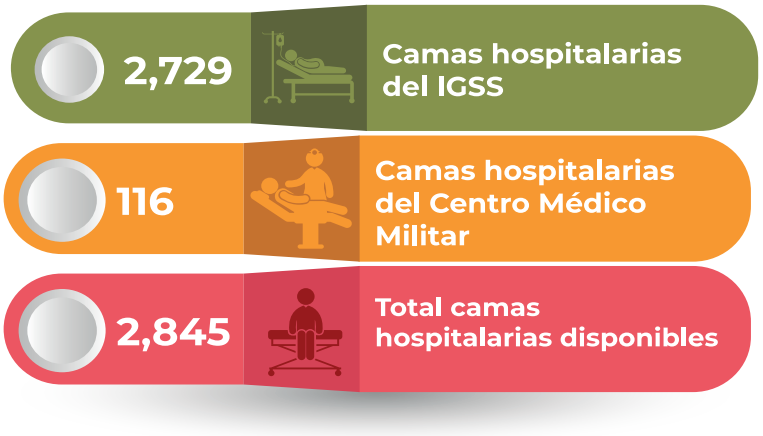
1/ Incluye 116 camas hospitalarias con el Centro Médico Militar.

Fuente: IGSS (2023). Subgerencia de Planificación y Desarrollo, Departamento Actuarial y Estadístico, Área Estadística, Subsistema Estadístico de Prestaciones en Salud.

5.2.3 Número de camas hospitalarias contratadas

Durante el 2023, el Instituto contrató 116 camas destinadas a la atención de los derechohabientes en el Centro Médico Militar. Todas estas camas están asignadas al servicio de medicina interna y están integradas en la cifra global de camas del Hospital General de Enfermedades.

Esquema 5
IGSS: Camas hospitalarias disponibles al servicio de los derechohabientes, año 2023



Fuente: Subgerencia de Planificación y Desarrollo, Departamento Actuarial y Estadístico, Área Estadística, Subsistema Estadístico de Prestaciones en Salud.

5.2.4 Cantidad de Clínicas de Empresas autorizadas y funcionando

En complemento a las clínicas de servicio contratado, el Instituto cuenta con una red de 87 Clínicas Empresariales, de las cuales 70 están activas para proporcionar atención médica a los afiliados. Estas Clínicas Empresariales desempeñan un papel importante en la ampliación de la cobertura de servicios de salud, asegurando que un número significativo de afiliados tengan acceso a atención médica de calidad.

5.3 Servicios de atención médica del Programa EMA

El cuadro siguiente muestra el detalle de los servicios de atención médica brindados por las unidades médicas del Instituto y servicios médicos contratados en el Programa EMA, en el periodo 2019-2023.

Cuadro 22
IGSS: Servicios de atención médica institucional y contratados, otorgados por medio del Programa EMA.
Periodo 2019-2023

Servicios otorgados	2019	2020	2021	2022	2023
Consulta externa	5,363,752	3,080,437	3,924,081	4,581,430	5,078,534
Emergencias	1,453,133	907,676	1,220,361	1,540,068	1,617,426
Primeros auxilios	50,047	25,254	27,482	27,410	35,873
Egresos hospitalarios	154,180	106,183	113,221	130,692	144,818

Fuente: IGSS (2023). Subgerencia de Planificación y Desarrollo, Departamento Actuarial y Estadístico, Área Estadística, Subsistema Estadístico de Prestaciones en Salud.

5.3.1 Servicios de atención médica según riesgo

La evaluación detallada de los servicios de atención en el Programa EMA según el riesgo, desglosada por departamento del país, proporciona una visión integral de la distribución de los servicios médicos proporcionados. A continuación se presenta información de los servicios de atención médica otorgados por el Instituto para atender a sus derechohabientes, por sus Unidades médicas y servicios médicos contratados.

Cuadro 23
IGSS: Servicios de atención médica institucional y contratada, según riesgo y tipo de servicio, otorgados por el Programa EMA, año 2023

Departamentos	Total Consulta Externa y Hospitalización		Enfermedad				Maternidad				Accidente			
	Consulta externa, Emergencia y primeros auxilios	Egresos hospitalarios	Consulta Externa	Emergencia	Primeros Auxilios	Egresos	Consulta Externa	Emergencia	Primeros Auxilios	Egresos	Consulta Externa	Emergencia	Primeros Auxilios	Egresos
Guatemala	3,464,190	72,745	2,532,342	484,916	3,559	41,061	130,362	42,301	180	19,747	163,221	105,237	2,072	11,937
El Progreso	59,840	815	36,952	16,801	403	660	2,026	421	-	155	1,840	1,286	111	-
Sacatepéquez	153,918	-	93,672	42,090	-	-	5,006	555	-	-	5,451	7,144	-	-
Chimaltenango	155,568	1,867	102,624	33,075	1,252	851	6,953	1,275	-	1,012	5,528	4,630	231	4
Escuintla	557,879	14,610	285,077	179,598	-	8,787	19,109	10,777	-	3,957	30,278	33,040	-	1,866
Santa Rosa	77,440	-	45,010	19,897	3,490	-	2,790	398	47	-	3,537	1,782	489	-
Sololá	48,590	1,009	34,297	7,101	2,656	588	2,186	460	21	348	943	832	94	73
Totonicapán	31,002	317	20,338	8,364	-	198	1,280	227	-	118	515	278	-	1
Quetzaltenango	465,627	15,022	293,140	111,568	1,128	10,129	17,242	5,860	19	3,364	18,424	17,373	873	1,529
Suchitepéquez	310,013	8,392	172,372	81,766	7,131	4,814	9,195	6,142	383	2,557	15,898	15,130	1,996	1,021
Retalhuleu	134,319	5,287	67,344	41,977	-	3,072	5,601	2,132	-	1,365	9,355	7,910	-	850
San Marcos	224,985	4,586	157,070	33,059	1,996	2,749	10,718	973	-	1,523	13,984	5,442	1,743	314
Huehuetenango	106,826	2,192	64,299	26,637	113	1,354	5,303	1,437	-	718	5,445	3,587	5	120
Quiché	53,930	859	32,302	15,651	59	574	2,862	452	-	251	1,086	1,512	6	34
Baja Verapaz	66,208	634	34,925	24,117	-	478	2,306	301	-	98	1,975	2,584	-	58
Alta Verapaz	119,682	2,892	79,776	23,238	-	1,912	4,698	1,469	-	673	5,238	5,263	-	307
Petén	54,251	347	45,494	522	-	41	4,046	152	-	302	3,859	178	-	4
Izabal	250,277	8,263	143,137	75,329	-	5,553	9,420	2,607	-	1,760	10,785	8,999	-	950
Zacapa	144,399	2,259	93,610	31,316	5,692	1,756	4,187	563	55	283	5,596	3,311	69	220
Chiquimula	71,545	741	49,914	14,207	-	491	3,215	409	-	220	2,089	1,711	-	30
Jalapa	67,157	506	47,879	14,828	-	373	1,214	386	-	97	1,493	1,357	-	36
Jutiapa	114,187	1,475	83,265	21,026	-	999	5,011	378	-	472	2,425	2,082	-	4
Total	**6,731,833**	**144,818**	**4,514,839**	**1,307,083**	**27,479**	**86,440**	**254,730**	**79,675**	**705**	**39,020**	**308,965**	**230,668**	**7,689**	**19,358**

Fuente: Subgerencia de Planificación y Desarrollo, Departamento Actuarial y Estadístico, Área Estadística, Subsistema Estadístico de Prestaciones en Salud.

5.3.2 Servicios contratados de atención médica

El Instituto amplía su oferta de atención médica mediante la modalidad de servicio contratado, destacando su aplicación de manera particular en diversas unidades médicas, con énfasis especial en las Unidades Integrales de Adscripción. Esta estrategia proporciona una mayor flexibilidad y accesibilidad a los beneficiarios, permitiéndoles acceder a servicios de salud por medio de una red diversificada de unidades.

Durante el 2023 se gestionó la contratación de Servicios Profesionales Individuales de Médicos con Clínica Privada, los cuales fueron requeridos por las distintas unidades médicas del Instituto, con el objetivo de brindar atención a la población derechohabiente, los cuales se describen en la gráfica siguiente:

Gráfica 14
IGSS: Servicios Profesionales contratados de Médicos con Clínica Privada, por el renglón presupuestario 182, año 2023

Fuente: Subgerencia de Planificación y Desarrollo, Departamento Actuarial y Estadístico, Área Estadística, Subsistema Estadístico de Prestaciones en Salud.

Adicional a lo anterior, el Instituto ha suscrito contratos y convenios con instituciones, médicos especialistas, centros de diagnóstico, hospitales privados, centros de atención renal, centros de atención cardiológica, para proporcionar servicios de atención médica a sus derechohabientes y contribuir a la recuperación de su salud y bienestar personal. La estadística de la totalidad de servicios contratados en el año 2023 a nivel nacional se encuentra contenida en el cuadro siguiente:

Cuadro 24
IGSS: Servicios médicos contratados durante el año 2023
(Cifras expresadas en cantidades y en Quetzales)

Tipo servicio	Unidad de medida	Cantidad	Costo (Q)
Nefrología	Tratamientos	485,571	325,645,119.92
Hospitalización	Atención	58,650	58,110,818.73
Cirugía cardiovascular	Estudios y procedimientos	12,603	50,084,111.73
Tomografía	Estudios	76,404	49,056,396.81
Oftalmología	Estudios y procedimientos	90,446	41,318,388.96
Radioterapia	Tratamientos	1,367	35,820,972.64
Resonancia magnética	Estudios	39,943	31,296,640.13
Laboratorio clínico	Exámenes	540,760	30,760,003.16
Gastroenterología	Estudios	20,085	15,901,606.32
Ultrasonografía	Estudios	125,343	12,431,048.59
Neumología	Estudios	650,122	12,010,492.92
Radiología vascular	Estudios	633	11,373,583.01
Odontología	Atención	55,636	8,436,212.23
Urología	Estudios	12,505	7,695,628.57
Rayos x	Estudios	41,920	6,239,801.98
Ecocardiografía	Estudios	16,377	5,871,123.03
Genética y citogenética	Estudios	3,587	5,389,518.22
Electrodiagnóstico	Estudios	11,246	4,000,923.83
Neurología	Estudios	11,219	3,175,679.44
Otorrinolaringología	Estudios	13,868	2,468,243.08
Fotoquimioterapia	Tratamientos	14,433	2,402,470.86
Mamografía	Estudios	37,498	2,295,187.16
Cardiología diagnostica	Estudios	15,289	1,970,033.45
Densitometría ósea	Estudios	19,648	1,844,949.59
Medicina nuclear	Estudios	12,777	1,503,013.02
Radiocirugía para tratamiento de tumores	Procedimientos	24	1,446,750.00
Banco de sangre	Unidades de sangre	885	1,240,422.11
Alergología	Estudios	2,178	1,172,135.24
Anestesiología	Procedimientos	2,822	843,295.45
Patología	Estudios	1,980	422,931.79
Obstetricia diagnostica	Estudios	1,602	269,041.41
Ginecología diagnostica	Estudios	3,582	231,400.29
Oxigenoterapia	Tratamientos	263	208,482.14
Perinatología	Estudios	90	136,545.00
Endocrinología	Estudios	388	120,923.21
Dermatología	Estudios	187	52,274.11
Servicio de sala de operaciones	Procedimientos	4	12,103.14
Totales		**2,381,935**	**Q733,258,271.27**

Fuente: Departamento de Servicios Contratados, Subgerencia Administrativa.

5.3.3 Principales causas de morbilidad atendidas en el Instituto

El Instituto ha centrado su atención en abordar las principales causas de morbilidad que afectan a la población, adoptando un enfoque hacia la salud pública. Al analizar detenidamente las estadísticas y registros médicos, se identifican las afecciones más frecuentes atendidas en las instalaciones del Instituto. Este análisis no solo sirve como base para la toma de decisiones estratégicas, sino que también orienta las políticas de salud preventiva.

a. Morbilidad por el riesgo de enfermedad

El análisis de la morbilidad según el riesgo de enfermedad constituye un pilar esencial en la gestión de la salud en el Instituto. Al evaluar la incidencia de enfermedades en función de los diversos factores de riesgo, se obtiene una comprensión más precisa de las dinámicas de salud de la población.

Cuadro 25
IGSS: Primeras 20 causas de morbilidad a nivel nacional, protección por enfermedad, periodo 2022-2023

No.	Diagnóstico	2022	2023
1	Hipertensión arterial*	898,983	977,767
2	Gastritis	647,068	714,801
3	Diabetes mellitus*	629,940	690,732
4	Rinofaringoamigdalitis	241,736	373,802
5	Hiperlipidemia	272,129	326,320
6	Síndrome del colon irritable	247,803	284,219
7	Hipotiroidismo	221,757	243,443
8	Infección respiratoria aguda por Covid-19	558,876	228,294
9	Infección de vías urinarias	180,270	219,892
10	Diarrea y gastroenteritis de presunto origen infeccioso	110,468	178,785
11	Hiperplasia de la próstata	154,660	172,724
12	Lumbago	132,694	158,322
13	Insuficiencia venosa crónica periférica	126,018	150,520
14	Cefalea	114,237	141,193
15	Constipación	110,034	132,264
16	Dolor en articulación	109,160	129,079
17	Enfermedad del reflujo gastroesofágico	112,897	124,629
18	Hiperuricemia	98,343	119,244
19	Otros trastornos de la glándula lagrimal	96,736	105,488
20	Estados menopáusicos y climatéricos femeninos	81,846	86,638
	Resto de morbilidades	7,510,050	9,049,808

**Pacientes fueron atendidos en otros riesgos que no corresponden a enfermedad.*
Fuente: Subgerencia de Planificación y Desarrollo, Departamento Actuarial y Estadístico, Área Estadística, Subsistema Estadístico de Prestaciones en Salud.

b. Morbilidad por el riesgo de maternidad

El análisis de la morbilidad según el riesgo de maternidad permite implementar intervenciones preventivas y servicios especializados, adaptados a las características individuales y contextuales de cada embarazo. La atención centrada en el riesgo de maternidad no solo contribuye a la reducción de complicaciones y morbilidades maternas, sino que también refuerza el compromiso del Instituto con la salud y el bienestar de las madres, asegurando un enfoque proactivo y efectivo en la gestión de la salud materna.

Cuadro 26
IGSS: Primeras 20 causas de morbilidad a nivel nacional, protección por maternidad, periodo 2022-2023

No.	Diagnóstico	2022	2023
1	Vaginitis aguda	32,653	32,220
2	Atención materna por cicatriz uterina debida a cirugía previa	16,415	18,409
3	Infección de vías urinarias, sitio no especificado	14,208	13,786
4	Infección de las vías genitourinarias en el embarazo	10,713	11,679
5	Otras gastritis	8,061	6,677
6	Amenaza de aborto	7,110	7,689
7	Hipotiroidismo, no especificado	5,907	7,549
8	Obesidad	4,811	7,566
9	Enfermedad del reflujo gastroesofágico	3,607	5,400
10	Rinofaringitis aguda (resfriado común)	3,412	5,285
11	Hipertensión materna, no especificada	3,820	4,608
12	Oligohidramnios	3,492	4,240
13	Anemias por deficiencia de hierro	3,000	4,324
14	Infección no especificada de las vías urinarias en el embarazo	2,901	3,563
15	Constipación	2,707	3,222
16	Nausea y vomito	2,504	2,837
17	Gingivitis aguda	2,860	1,563
18	Toxoplasmosis	1,629	2,523
19	Hipertensión preexistente que complica embarazo, parto y puerperio	1,477	1,515
20	Hiperémesis gravídica leve	1,428	1,342
	Resto de morbilidades	421,318	456,577

Nota: Se corrigió la información del 2022 dejando únicamente lo que corresponde a morbilidad.
Fuente: Subgerencia de Planificación y Desarrollo, Departamento Actuarial y Estadístico, Área Estadística, Subsistema Estadístico de Prestaciones en Salud.

c. Morbilidad por el riesgo de accidentes

El análisis de la morbilidad vinculada al riesgo de accidentes, representa un aspecto fundamental en la estrategia integral de salud del Instituto. Al examinar de cerca las estadísticas relacionadas con accidentes, se obtiene una visión detallada de las circunstancias y factores de riesgo que contribuyen a eventos no deseados.

Cuadro 27
IGSS: Primeras 20 causas de morbilidad a nivel nacional,
protección por accidentes, periodo 2022-2023

No.	Diagnóstico	2022	2023
1	Contusión de la rodilla	39,022	42,957
2	Lumbago no especificado	27,926	32,743
3	Caída en el mismo nivel por desplazamiento, tropezón y traspié	18,015	24,442
4	Contusión del hombro y del brazo	16,576	19,582
5	Traumatismo superficial de la cabeza	15,837	21,713
6	Contusión del tobillo	13,583	15,670
7	Esguinces y torceduras del tobillo	12,136	13,872
8	Contusión de otras partes de la muñeca y de la mano	10,926	13,052
9	Fractura de la epífisis inferior del radio	11,574	12,263
10	Herida de dedo(s) de la mano, sin daño de la(s) uña(s)	10,975	11,771
11	Golpe por objeto arrojado, proyectado o que cae	10,927	11,349
12	Fractura de la clavícula	9,262	10,267
13	Fractura de la diáfisis de la tibia	8,945	9,333
14	Contusión de dedo(s) de la mano, sin daño de la(s) uña(s)	8,064	9,256
15	Contusión del tórax	8,178	8,718
16	Contusión del codo	7,157	8,535
17	Fractura de otro dedo de la mano	7,022	7,520
18	Contusión de otras partes y las no especificadas de la pierna	-	7,182
19	Fractura del fémur	6,132	6,945
20	Cervicalgia	-	6,523
	Resto de morbilidades	631,210	678,231

Fuente: Subgerencia de Planificación y Desarrollo, Departamento Actuarial y Estadístico, Área Estadística, Subsistema Estadístico de Prestaciones en Salud.

5.3.4 Atención médica especializada

La atención médica especializada constituye un pilar fundamental en la oferta de servicios del Instituto, garantizando una respuesta precisa y eficaz a las necesidades de salud más específicas y complejas a los derechohabientes.

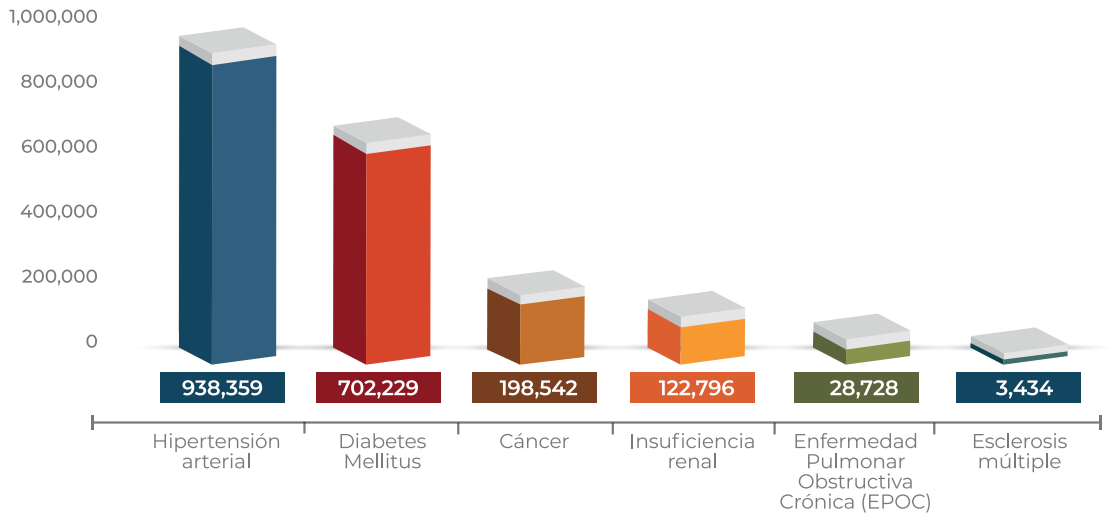
a. **Enfermedades crónicas no transmisibles**
Las enfermedades crónicas no transmisibles ejercen un impacto progresivo tanto en la salud física como mental de las personas, y su origen puede atribuirse tanto a factores congénitos como hereditarios. Estas condiciones representan un desafío significativo, ya que suelen desarrollarse gradualmente, afectando la calidad de vida a lo largo del tiempo. Tanto la predisposición genética como los factores adquiridos a lo largo de la vida pueden contribuir al surgimiento y la progresión de estas enfermedades.

Cuadro 28
IGSS: Consultas brindadas a pacientes con enfermedades crónicas no transmisibles, según diagnóstico y tipo de consulta, año 2023

Diagnóstico	Emergencia	Interconsulta	No Afiliado	Primera consulta	Reconsulta	Total
Hipertensión arterial	37,727	11,973	4,056	95,558	834,045	983,359
Diabetes mellitus	27,470	10,514	5,279	74,206	584,760	702,229
Cáncer	9,095	5,087	7,275	29,381	147,704	198,542
Insuficiencia renal	8,226	1,712	4,976	10,577	97,305	122,796
Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica (EPOC)	375	178	342	2,452	25,381	28,728
Esclerosis múltiple	65	43	42	214	3,070	3,434
Total	**82,958**	**29,507**	**21,970**	**212,388**	**1,692,265**	**2,039,088**

Fuente: Subgerencia de Planificación y Desarrollo, Departamento Actuarial y Estadístico, Área Estadística, Subsistema Estadístico de Prestaciones en Salud.

Gráfica 15
IGSS: Consultas brindadas a pacientes con enfermedades crónicas no transmisibles según diagnóstico año 2023



Fuente: Subgerencia de Planificación y Desarrollo, Departamento Actuarial y Estadístico, Área Estadística, Subsistema Estadístico de Prestaciones en Salud.

b. Tipos de cáncer atendidos

El Instituto despliega una atención especializada y comprometida en el abordaje de diversos tipos de cáncer, reconociendo la complejidad y la singularidad de cada forma de esta enfermedad. Este enfoque integral incluye no solo la atención médica especializada, sino también programas de apoyo emocional y servicios multidisciplinarios que buscan mejorar la calidad de vida de los pacientes y sus familias. En el cuadro siguiente se detallan los tipos de cáncer atendidos en el periodo 2022-2023.

Cuadro 29
IGSS: Diagnósticos por tipos de cáncer más comunes, atendidos en el IGSS a nivel nacional, 2022–2023

Tipos de cánceres	2022	2023
Cáncer de mama	22,956	22,567
Cáncer de próstata	10,454	10,135
Cáncer hematológico	7,158	4,337
Leucemia no especificada	3,526	3,877
Cáncer de tiroides	3,555	3,716
Cáncer de cérvix	5,393	3,255
Cáncer de colon	2,852	3,031
Cáncer renal y vías urinarias	2,150	2,964
Cáncer de recto y ano	2,651	2,682
Linfoma maligno No-Hodgkin	1,819	2,146
Cáncer de hígado y vías biliares	1,564	1,972
Cáncer de útero	445	1,867
Cáncer de ojos y sus anexos	1,272	1,649
Cáncer de pulmón	1,416	1,596
Cáncer de piel	2,160	1,550
Cáncer de estómago	1,187	1,301
Mieloma múltiple	1,294	1,252
Cáncer de testículos	1,129	1,232
Cáncer de vejiga	1,075	1,187
Melanoma no especificado	-	886
Síndrome Mielodisplásico	743	608
Cáncer de laringe	631	585
Cáncer de páncreas	523	522
Cáncer de pene	460	491
Cáncer de cerebro	487	433
Cáncer de vulva	327	323
Cáncer de esófago	260	246
Cáncer de vagina	190	198
Enfermedad de Hodgkin	779	180
Cáncer de orofaringe	132	142
Cáncer de senos paranasales	150	119
Cáncer del sistema linfático	115	93
Otros cánceres	41,510	54,443
Total	**120,363**	**131,585**

Nota: Se procedió a corregir la información del año 2022 dejando únicamente lo que corresponde diagnósticos de cáncer.
Fuente: Subgerencia de Planificación y Desarrollo, Departamento Actuarial y Estadístico, área Estadística, Subsistema Estadístico de Prestaciones en Salud.

c. Tratamiento de hemodiálisis y diálisis

El Instituto desempeña un papel esencial en la prestación de tratamientos de hemodiálisis y diálisis, proporcionando atención especializada a aquellos pacientes con enfermedades renales crónicas. La hemodiálisis es un proceso crucial para la purificación de la sangre y la eliminación de toxinas, se lleva a cabo con precisión y dedicación en las instalaciones del Instituto y por servicios médicos contratados. Además, la diálisis, que aborda las necesidades de pacientes con insuficiencia renal, se implementa con tecnología avanzada y bajo la supervisión de un equipo médico altamente capacitado.

Durante el 2023, el Instituto ofreció tratamientos especializados, que incluyen hemodiálisis, diálisis peritoneal y trasplantes renales, a pacientes protegidos por la seguridad social.

Cuadro 30
IGSS: Promedio de pacientes atendidos por tratamiento de hemodiálisis, institucional y servicio contratado, según departamento, año 2023

Departamento	Pacientes atendidos
Guatemala	20,071
Escuintla	6,184
Suchitepéquez	3,242
Retalhuleu	1,994
Quetzaltenango	1,761
Sacatepéquez	1,557
Santa Rosa	1,386
Izabal	1,352
Jutiapa	1.338
San Marcos	1,197
Chimaltenango	1,118
Zacapa	766
Jalapa	574
Chiquimula	536
El Progreso	528
Huehuetenango	467
Petén	397
Alta Verapaz	344
Sololá	328
Baja Verapaz	295
Quiché	256
Totonicapán	126
Total	**45,817**

Fuente: Subgerencia de Planificación y Desarrollo, Departamento Actuarial y Estadístico, Área Estadística, Subsistema Estadístico de Prestaciones en Salud.

Cuadro 31
IGSS: Cantidad de tratamientos de hemodiálisis, realizados según unidad médica, año 2023

Unidad médica	Tratamientos
Consultorio de Antigua Guatemala	14,650
Hospital de Escuintla	2,366
Hospital de Mazatenango	882
Hospital de Puerto Barrios	657
Hospital General de Accidentes	1,145
Hospital General de Enfermedades	7,951
Hospital General de Quetzaltenango	9,577
Unidad de Consulta Externa de Enfermedades	475,428
Total	**512,656**

Fuente: Subgerencia de Planificación y Desarrollo, Departamento Actuarial y Estadístico, Área Estadística, Subsistema Estadístico de Prestaciones en Salud.

Cuadro 32
IGSS: Pacientes atendidos por tratamiento de diálisis peritoneal, en el Hospital General de Enfermedades, año 2023

Mes	Paciente	Tratamiento
Enero	243	796
Febrero	103	301
Marzo	136	380
Abril	255	513
Mayo	150	327
Junio	214	446
Julio	230	445
Agosto	283	581
Septiembre	299	399
Octubre	233	473
Noviembre	252	518
Diciembre	278	485
Total	**2,676**	**5,664**

Fuente: Subgerencia de Planificación y Desarrollo, Departamento Actuarial y Estadístico, Área Estadística, Subsistema Estadístico de Prestaciones en Salud.

d. Trasplantes renales realizados

El Instituto ha llevado a cabo trasplantes renales como parte fundamental de su compromiso con la salud y el bienestar de los pacientes. Estos trasplantes representan un logro significativo en la oferta de servicios médicos, brindando a los pacientes la oportunidad de una mejor calidad de vida.

Cuadro 33
IGSS: Pacientes atendidos por trasplante renal y nefrectomía, en el servicio de quirófano del Hospital General de Enfermedades, año 2023

Mes	Paciente trasplantado	Donante vivo	Nefrectomía
Enero	3	3	3
Febrero	4	4	4
Marzo	4	4	4
Abril	3	3	3
Mayo	4	4	4
Junio	5	5	5
Julio	3	3	3
Agosto	3	3	3
Septiembre	5	5	6
Octubre	5	5	5
Noviembre	4	4	4
Diciembre	2	2	2
Total	**45**	**45**	**46**

Fuente: Subgerencia de Planificación y Desarrollo, Departamento Actuarial y Estadístico, Área Estadística, Subsistema Estadístico de Prestaciones en Salud.

5.3.5 Protección por el riesgo de maternidad

El Instituto brindó servicios de atención de partos y cesáreas a nivel nacional para las afiliadas y beneficiarias protegidas por el programa de Maternidad, destacándose especialmente en el departamento de Guatemala con un 52.2% de la atención total. Las unidades que registraron la mayor cantidad de partos y cesáreas atendidas se detallan de manera específica en el cuadro siguiente:

Cuadro 34
IGSS: Atención de partos y cesáreas a nivel nacional, según unidad médica y derechohabiente, año 2023

Unidades médicas	Partos					Cesáreas				
	Afiliada	Beneficiaria esposa	PRECA-PI	No Afiliado	Total de partos	Afiliada	Beneficiaria esposa	PRECA-PI	No Afiliado	Total de cesáreas
Hospital de GinecoObstetricia	2,646	1,691	0	10	4,347	4,480	3,086	0	21	7,587
Hospital General Dr. Juan José Arévalo Bermejo	1,140	135	0	8	1,283	2,354	297	1	19	2,671
Unidades médicas restantes	1,722	2,520	0	5	4,247	4,046	6,257	0	6	10,309
Total	**5,508**	**4,346**	**0**	**23**	**9,877**	**10,880**	**9,640**	**1**	**46**	**20,567**

Fuente: Subgerencia de Planificación y Desarrollo, Departamento Actuarial y Estadístico, Área Estadística, Subsistema Estadístico de Prestaciones en Salud.

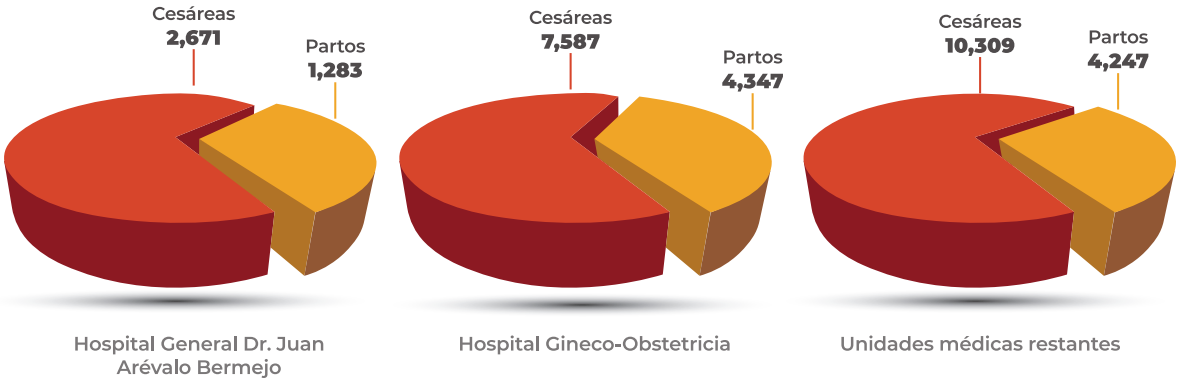
En el año 2023, se llevaron a cabo un total de 30,444 partos y cesáreas, contribuyendo a un número total de 30,685 recién nacidos.

Cuadro 35
IGSS: Número de recién nacidos por unidad médica, según derechohabiente, año 2023

Unidades médicas	Recién nacidos				Total de recién nacidos
	Afiliada	Beneficiaria	PRECAPI	No Afiliado	
Hospital de Gineco-Obstetricia	7,190	4,834	0	32	**12,056**
Hospital General Dr. Juan José Arévalo Bermejo	3,532	440	1	27	**4,000**
Unidades restantes	5,801	8,817	0	11	**14,629**
Total	**16,523**	**14,091**	**1**	**70**	**30,685**

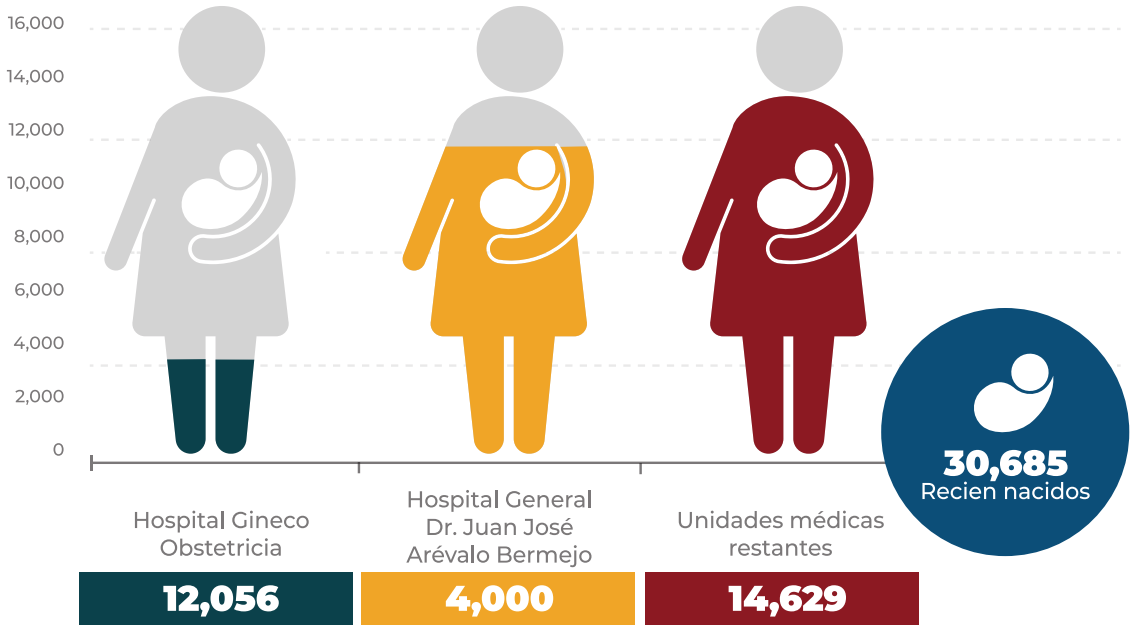
Fuente: Subgerencia de Planificación y Desarrollo, Departamento Actuarial y Estadístico, Área Estadística, Subsistema Estadístico de Prestaciones en Salud.

Gráfica 16
IGSS: Atención de partos y cesáreas por unidad médica a nivel nacional, año 2023



Fuente: Subgerencia de Planificación y Desarrollo, Departamento Actuarial y Estadístico, Área Estadística, Subsistema Estadístico de Prestaciones en Salud.

Gráfica 17
IGSS: Número de recién nacidos por unidad médica a nivel nacional, año 2023



Fuente: Subgerencia de Planificación y Desarrollo, Departamento Actuarial y Estadístico, Área Estadística,

5.3.6 Programa de inmunización institucional

El objetivo de este programa es prevenir enfermedades, como una de las estrategias de medicina preventiva que utiliza el Instituto. En el cuadro siguiente se presentan las dosis de vacunas aplicadas en el año 2023.

Cuadro 36
IGSS: Cantidad de dosis de vacunas aplicadas a nivel nacional, por tipo biológico, año 2023

Vacunas aplicadas	Dósis
BCG	21,268
Hepatitis B Recién Nacido	24,015
Pentavalente	27,726
Rotavirus	17,494
Neumococo 13 Valente Pediátrico	29,667
Neumococo 13 Valente Adulto	20,018
DPT	18,814
Tetravalente TDaP+IPV	4,094
MMR / SPR	23,854
Toxoide Tetánico (Accidentes)	9,602
Toxina Antitetánica	5,258
Hepatitis B Adultos	25,432
Neumococo 23 Valente	16,921
Influenza	112,068
Antirrábica Células Vero	4,489
Influenza Pediátrica	27,972
Varicela	10,324
Hepatitis A Pediátrica	16,194
Papiloma Virus de 15 a 18 años	1,744
Papiloma Virus de 10 a 15 años	868
TDaP Adultos / Adolescentes	16,271
Hepatitis A Adultos	11,300
Polio Inactivada IPV	17,112
Polio Oral OPV	26,552
Sarampión y Rubeola	5,344
Total	**494,401**

Fuente: Subgerencia de Planificación y Desarrollo, Departamento Actuarial y Estadístico, Área Estadística, Subsistema Estadístico de Prestaciones en Salud.

5.3.7 Acciones realizadas para atender el COVID-19

Durante el 2023, el Instituto mantuvo su compromiso de proporcionar atención integral para atender los efectos de la pandemia del COVID-19, incluyendo servicios de emergencias, hospitalizaciones y la aplicación de vacunas, como se especifica detalladamente en los cuadros subsiguientes.

Cuadro 37
IGSS: Pacientes atendidos en emergencia y hospitalización por COVID-19, según departamento, año 2022 y 2023

Departamento	2022		Total	2023		Total
	Emergencia	Hospitalización		Emergencia	Hospitalización	
Guatemala	295,181	1,750	296,931	131,332	305	131,637
Quetzaltenango	49,567	531	50,098	28,847	54	28,901
Escuintla	29,506	195	29,701	18,427	21	18,448
Suchitepéquez	25,004	168	25,172	7,990	22	8,012
Sacatepéquez	25,315	-	25,315	7,409	-	7,409
Izabal	11,273	88	11,361	5,786	23	5,809
Retalhuleu	8,932	87	9,019	3,469	7	3,476
Zacapa	9,615	42	9,657	3,585	7	3,592
San Marcos	4,922	18	4,940	3,005	-	3,005
Chimaltenango	10,968	18	10,986	1,930	1	1,931
Alta Verapaz	3,799	5	3,804	1,990	-	1,990
Jutiapa	4,644	-	4,644	2,034	-	2,034
Sololá	3,002	9	3,011	1,884	-	1,884
Baja Verapaz	5,384	49	5,433	1,729	4	1,733
Chiquimula	4,462	14	4,476	1,476	1	1,477
Jalapa	3,003	9	3,012	1,413	1	1,414
Totonicapán	2,145	-	2,145	1,261	-	1,261
Huehuetenango	5,493	31	5,524	470	2	472
El Progreso	2,195	-	2,195	430	-	430
Quiché	1,287	7	1,294	203	2	205
Santa Rosa	1,396	-	1,396	171	-	171
Petén	485	2	487	-	-	-
Total	**507,578**	**3,023**	**510,601**	**224,841**	**450**	**225,291**

Fuente: Subgerencia de Planificación y Desarrollo, Departamento Actuarial y Estadístico, Área Estadística, Subsistema Estadístico de Prestaciones en Salud.

Cuadro 38
IGSS: Cantidad de dosis de vacunas aplicadas contra COVID-19, por departamento, año 2022 a 2023

Departamento	2022		2023	
	Dosis	%	Dosis	%
Guatemala	388,724	41%	7,048	44.4%
Escuintla	107,073	11%	1,611	10.1%
Quetzaltenango	77,276	8%	1,555	9.8%
Suchitepéquez	66,798	7%	857	5.4%
San Marcos	51,667	5%	383	2.4%
Sacatepéquez	38,346	4%	1,454	9.2%
Izabal	28,001	3%	167	1.1%
Retalhuleu	24,468	3%	162	1.0%
Jutiapa	21,026	2%	177	1.1%
Alta Verapaz	17,604	2%	9	0.1%
Chimaltenango	16,034	2%	1,343	8.5%
Huehuetenango	15,727	2%	507	3.2%
Chiquimula	14,806	2%	96	0.6%
Petén	14,338	2%	2	0.0%
Baja Verapaz	10,531	1%	-	0.0%
Zacapa	10,143	1%	-	0.0%
Quiché	9,604	1%	4	0.0%
Santa Rosa	8,894	1%	454	2.9%
Jalapa	8,884	1%	52	0.3%
El Progreso	7,362	1%	-	0.0%
Totonicapán	6,987	1%	-	0.0%
Sololá	4,111	0%	-	0.0%
Total	**948,404**	**100**	**15,881**	**100%**

Fuente: Subgerencia de Planificación y Desarrollo, Departamento Actuarial y Estadístico, Área Estadística, Subsistema Estadístico de Prestaciones en Salud.

Cuadro 39
IGSS: Cantidad de dosis de vacunas aplicadas contra COVID-19, según dosis y tipo de vacuna, año 2023

Vacuna	1era. Dosis	2da. Dosis	3era. Dosis	4ta. Dosis	Refuerzo	Total	%
AstraZeneca	22	16	3	4	8	53	0.3%
Moderna	154	183	45	329	237	948	6.0%
Moderna bivalente	-	-	-	1,996	808	2,804	17.7%
Pfizer	1,071	1,294	446	6,610	2,655	12,076	76.0%
Total	**1,247**	**1,493**	**494**	**8,939**	**3,708**	**15,881**	**100%**
Porcentaje	**7.9%**	**9.4%**	**3.1%**	**56.3%**	**23.4%**	**100%**	

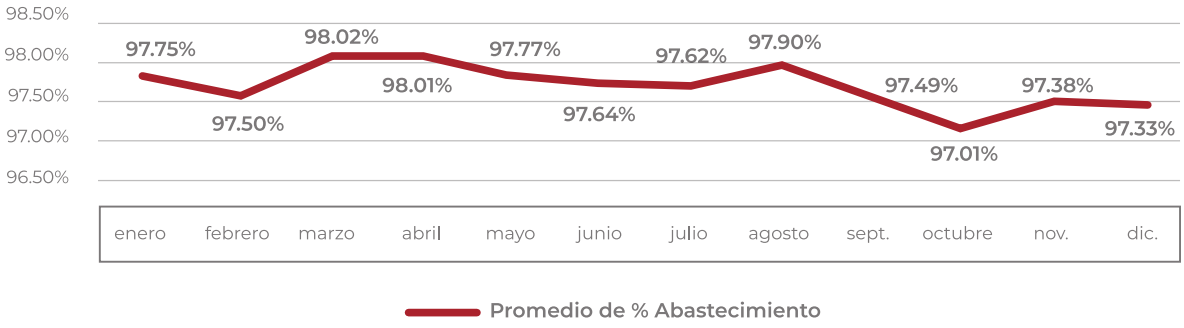
Fuente: Subgerencia de Planificación y Desarrollo, Departamento Actuarial y Estadístico, Área Estadística, Subsistema Estadístico de Prestaciones en Salud.

5.4 Acciones técnico administrativas para el mejoramiento en la atención médica

5.4.1 Acciones de logística de insumos, medicamentos y equipo médico

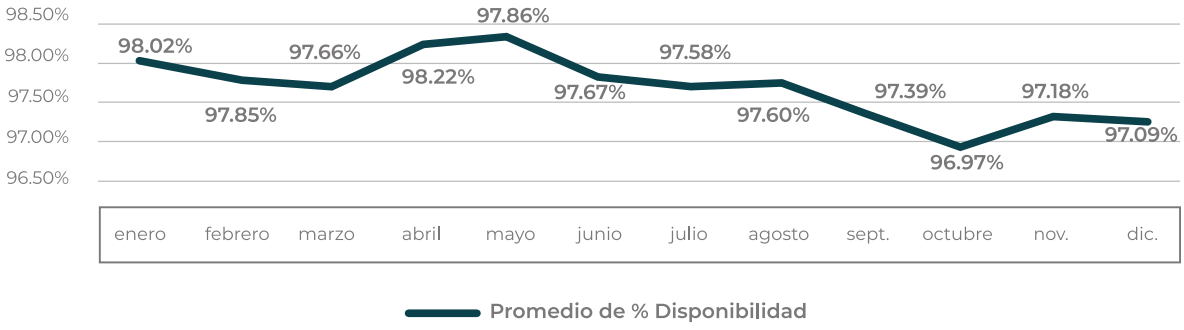
La Dirección Técnica de Logística de Insumos, Medicamentos y Equipo Médico de la Subgerencia de Prestaciones en Salud realizó acciones para mantener el índice de abastecimiento de medicamentos y material quirúrgico de acuerdo con estándares internacionales, para todos los servicios de salud; para ello se utilizó el sistema de control de inventarios máximos y mínimos y el monitoreo constante para las unidades médicas del Instituto, lo que permitió que el porcentaje de abastecimiento de medicamento se mantuviera en un promedio mensual de 97.00% y el material médico quirúrgico menor, en un promedio de abastecimiento del 96.50%, como se muestra en las gráficas siguientes.

Gráfica 18
IGSS: Porcentaje de abastecimiento de medicamentos, año 2023



Fuente: Subgerencia de Prestaciones en Salud, Dirección Técnica de Logística /Reportes Estadísticos, Sistema Integral de Bodegas y Farmacias. -SIBOFA-

Gráfica 19
IGSS: Porcentaje de abastecimiento de material medico quirúrgico menor, año 2023



Fuente: Subgerencia de Prestaciones en Salud, Dirección Técnica de Logística /Reportes Estadísticos, Sistema Integral de Bodegas y Farmacias. -SIBOFA-

a. Se realizaron 155 muestreos de medicamentos en diversas unidades médicas del Instituto, de los cuales 127 muestreos fueron de rutina y 28 por denuncia, lo anterior, en el marco del Plan de Garantía de Calidad de los Medicamentos del IGSS aprobado por la Honorable Junta Directiva del Instituto, para garantizar la calidad de los medicamentos que son utilizados por los afiliados y derechohabientes.

b. Se implementó el Dashboard de Abastecimiento de Medicamentos y MMQM, que es una herramienta tecnológica construida en Power Bi de Microsoft, desarrollada por la Subgerencia de Tecnología, la cual tiene como finalidad coadyuvar en la toma de decisiones con relación a los niveles de abastecimiento.

c. Se elaboraron 304 informes sobre la medición de Buenas Prácticas de Almacenamiento, en los cuales se evaluaron cuatro criterios para la conservación del medicamento y material médico quirúrgico. Los criterios evaluados fueron: 1) documentación, 2) condiciones para la preservación del producto, 3) infraestructura y condiciones de ambientes y 4) mobiliario y equipo para funciones administrativas y de almacenamiento.

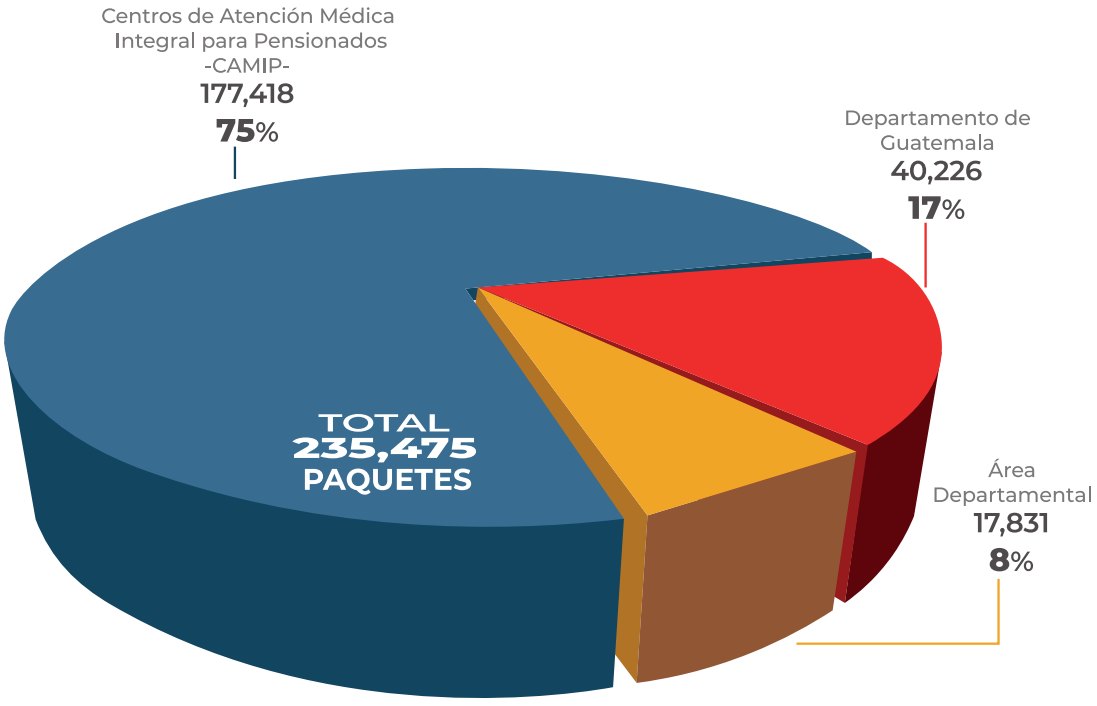
d. Se realizaron monitoreos a 23 laboratorios clínicos, 7 bancos de sangre y 5 laboratorios de patología sobre el abastecimiento de insumos, obteniendo como resultado 12 reportes consolidados de abastecimiento.

e. Se realizaron 22 visitas técnicas a laboratorios clínicos y bancos de sangre para dar seguimiento al abastecimiento, buenas prácticas de almacenamiento y controles de existencias.

f. Se proporcionó apoyo por el COVID-19 y se consolidaron 120 reportes de pruebas diagnósticas para virus respiratorias de los Laboratorios clínicos.

g. Por medio de la Oficina de Distribución de Medicamentos para Programas de Apoyo (ODEMPA), se han entregado 235,475 paquetes a los Couriers responsables para la distribución de medicamentos a domicilio, despachando la cantidad de 1, 777,322 recetas electrónicas, en los meses de operación de enero a diciembre 2023.

Gráfica 20
IGSS: ODEMPA entrega de paquetes de medicamentos enviados a domicilio, año 2023



Fuente: Subgerencia de Prestaciones en Salud, Dirección Técnica de Logística.

5.4.2 Acciones de la Dirección Terapéutica Central

Esta Dirección fue creada como el órgano técnico, de carácter permanente, asesor, adscrito a la Subgerencia de Prestaciones en Salud y en el año 2023 desarrolló actividades encaminadas a la consolidación de los procesos de selección, vigilancia y promoción del uso racional de medicamentos y dispositivos médicos. Las principales acciones realizadas por sus departamentos son las siguientes:

Departamento de Farmacoterapia:

- 398 Monografías de medicamentos del Listado de medicamentos realizadas.
- 10 Informes de evaluación de Tecnologías sanitarias finalizados.
- 14 Medicamentos para el tratamiento de pacientes con VIH, Hepatitis B y Hepatitis C crónica, con gestión de aprobación de inclusión al Listado de medicamentos institucional.

Departamento de Farmacoeconomía:

- 4 Guías de evaluación económica de medicamentos y dispositivos médicos realizadas.
- 6 Informes de análisis global de uso de medicamentos por método ABC, de categorías terapéuticas y de uso de grupo de alto interés terapéutico realizados.
- 11 Informes de evaluación económica para la inclusión o modificación de medicamentos al Listado de medicamentos institucional realizado.
- 3 Capacitaciones realizadas: Dos sobre Principios de farmacoepidemiología, dirigidas a estudiantes de Farmacia hospitalaria de la carrera de Química Farmacéutica de la USAC; y una sobre "Principios Generales de Farmacoeconomía" desarrollada en la plataforma virtual EDUCA IGSS.

Departamento de Farmacovigilancia:

- 180 notificaciones de sospechas de reacción adversa o problemas relacionados a medicamentos, recibidas, evaluadas y trasladadas al Programa Nacional de Farmacovigilancia.
- 3,500 trabajadores capacitados en el Curso virtual de Farmacovigilancia en la plataforma EDUCA IGSS.
- 1,625 pacientes registrados en la base de datos para farmacovigilancia activa.

Departamento de Dispositivos médicos:

- 12 Guías metodológicas sobre dispositivos médicos elaboradas.
- 8 Informes de tecnovigilancia elaborados.
- 14 Sesiones del Comité Central de dispositivos médicos realizadas.
- 9 Capacitaciones de dispositivos médicos, tecnovigilancia, y tecnologías sanitarias impartidas.
- 4 Eventos de promoción de dispositivos médicos por medio de infografías en la intranet.
- 8 Revisiones bibliográficas de seguridad de dispositivos médicos realizadas.

5.4.3 Acciones del Departamento Médico de Servicios Centrales

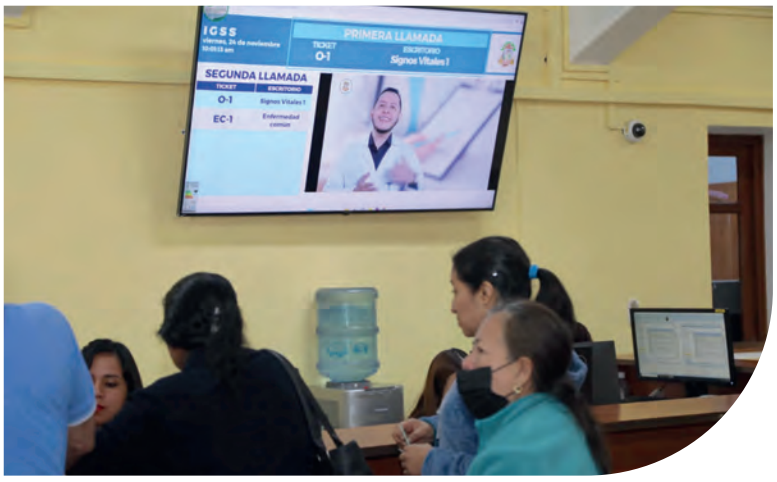
Este departamento es el encargado de coordinar, asesorar y supervisar el cumplimiento de la prestación de la asistencia médica que se proporciona a los afiliados, beneficiarios, pensionados IGSS y jubilados del Estado en las unidades médicas del Instituto. En el 2023 realizó las siguientes actividades:

a. **Proyecto de Telemedicina**
Se completó la primera fase del proyecto de Telemedicina, el cual forma parte de la innovación tecnológica que se impulsa en el IGSS y tiene como objetivo modernizar y facilitar la prestación de servicios de salud, con el uso de la Telemedicina se espera acortar distancias, sin necesidad que el paciente se traslade de largas distancias con las complicaciones de tiempo, económicas, físicas y de otra naturaleza.

b. **Proyecto de modernización tecnológica en el Consultorio de Antigua, Guatemala**
El proyecto consiste en un sistema de voceo, instalación de dos quioscos en la entrada de la Consulta Externa, instalación de diez pantallas ubicadas en las distintas áreas del Consultorio, y un nuevo gabinete modular con pantalla táctil, instalada en el área de tecnología.

Primera fase del proyecto de Telemedicina en el Consultorio de Antigua Guatemala.

Quioscos para atención automatizada, Consultorio de Antigua Guatemala.



Pantallas para control de llamadas, Consultorio de Antigua Guatemala.

Cuadro 40
IGSS: Habilitación e implementación de áreas de encamamiento
en las unidades médicas, año 2023

Unidad médica	Descripción
Hospital General de Enfermedades (HGE)	▪ Habilitación de la Unidad de Especialidades Quirúrgicas Tecún Umán para atención de cirugías ambulatorias del HGE. ▪ Habilitación de dos clínicas para la atención de emergencias.
Hospital General de Quetzaltenango	▪ Habilitación de nuevas clínicas de Traumatología (para el reemplazo articular de cadera y rodilla; cirugía de mano) y de Pediatría (Nefrología; Cardiología e Infectología).
	▪ Remodelación del Módulo de ortopedia pediátrica.
CAMIP 3 ZUNIL	▪ Habilitación de Clínica para realizar procedimientos quirúrgicos menores.
Hospital General de Accidentes "Ceibal"	▪ Remodelación de: cuarto de shock, sala de operaciones, módulo de ortopedia de hombres, remozamiento del área de quemados.
Consultorio Puerto San José	▪ Habilitación de emergencia las 24 horas.
Consultorio La Gomera	▪ Remodelación de las áreas de consulta externa.
Hospital General "Juan José Arévalo Bermejo"	▪ Remodelación del área de post parto.

Fuente: Subgerencia de Prestaciones en Salud, Departamento Médico de Servicios Centrales.

Ampliación de clínicas Hospital Gineco Obstetricia.

Remodelación Sala de recuperación, Hospital Gineco Obstetricia.

Unidad de Especialidades Quirúrgicas Tecún Umán.

Remodelación áreas de Consulta Externa, Consultorio La Gomera, Escuintla

Cuadro 41
IGSS: Ampliación y mejora de los servicios en las unidades médicas, año 2023

Unidad Médica	Descripción
Consultorio Palín, Escuintla	Inauguración de nuevas instalaciones: ▪ Clínicas de Medicina General, Gineco Obstetricia, Pediatría, Odontología, Signos vitales, Hipodermia, Farmacia, Trabajo Social, Admisión automatizada, Registros Médicos y atención de emergencia las 24 horas
Hospital de Coatepeque, Quetzaltenango	▪ Habilitación de Laboratorio Clínico Ampliación de Clínicas de Ginecología y Pediatría
Consultorio de Guastatoya, El Progreso	▪ Habilitación de Clínica de Ginecología en Consulta Externa. ▪ Habilitación de una nueva clínica de enfermedad común.
Anexo del Consultorio Guastatoya Sanarate	▪ Habilitación de Clínica de Ginecología en Consulta Externa.
Consultorio Antigua Guatemala	▪ Habilitación de Tercera Clínica de Odontología ▪ Habilitación de Clínica de Cardiología ▪ Fortalecimiento en el Programa de Farmacovigilancia
Consultorio San José Pinula, Guatemala	▪ Implementación de Clínicas de Gineco-Obstetricia, con ultrasonido Gineco-Obstétrico
Consultorio de Villa Nueva	▪ Habilitación de Cínica No. 3 de Odontología
Consultorio San Marcos	▪ Habilitación de dos Clínicas Odontológicas ▪ Habilitación de Laboratorio Clínico Nivel III atención 24 horas
Consultorio y Sala Anexa al Hospital Nacional de Sololá	▪ Traslado de los servicios de consulta externa, área administrativa y financiera a un nuevo inmueble
Unidad Integral de Adscripción, Acreditación de Derechos y Despacho de Medicamentos Tecpán, Chimaltenango	▪ La Unidad Integral de Adscripción se trasladó a un nuevo inmueble
Hospital de Chimaltenango	▪ Habilitación del servicio de encamamiento de mujeres, hombres y de emergencia. ▪ Se inauguró el Centro de Alta Resolución con las áreas de: encamamiento y área de emergencia ▪ Área de Clínicas de Consulta Externa, Pediatría ▪ Clínicas de odontología
Hospital de Santa Lucía Cotzumalguapa, Escuintla	▪ Se inauguró el nuevo modelo de atención Centro de Alta Resolución
CAMIP 2 Barranquilla, Guatemala	▪ Habilitación de Clínica para la atención de pacientes Jubilados
Hospital de Huehuetenango	▪ Habilitación de Clínica de Ginecología
Consultorio de Totonicapán	▪ Habitación de Clínica de Medicina Interna
CAMIP Pamplona, Guatemala	Se habilitaron los siguientes espacios para atención de pacientes: ▪ Toma de signos vitales de clínicas nuevas ▪ Clínica de Sintomáticos Respiratorios ▪ Módulo de Farmacovigilancia ▪ Clínica de Atención Inmediata ▪ Sala de espera anexa al Laboratorio Clínico ▪ Ventanillas para el área de servicios contratados ▪ Sala de espera de clínicas dentales ▪ Encamamiento de consulta externa a Terapia ocupacional ▪ Área de visita domiciliar y telemedicina
CAMIP 3 Zunil, Guatemala	Habilitación de espacio Amigo para la Lactancia Materna.

Fuente: Subgerencia de Prestaciones en Salud, Departamento Médico de Servicios Centrales.

5.4.4 Acciones de las dependencias del Departamento Médico de Servicios Técnicos

Las acciones técnicas y administrativas realizadas por las secciones que dependen de este Departamento se describen a continuación:

- **Sección de Registros Médicos y Bioestadística:**
  Expedientes médicos depurados de las Unidades Médicas, cantidad de 134,994.
- **Sección de Laboratorio Clínico, Banco de sangre y patología:**
  Realización de eventos, convivencia científica anual para los Químicos Biólogos.
- **Supervisión Odontológica:**
  Pacientes atendidos en COEX 151,585. Pacientes atendidos en semana preventiva en salud bucal 68,829. Procedimientos Odontológicos realizados 711,980.
- **Sección de Radiología:**
  Adquisición de 12 equipos portátiles de radiología.
- **Sección de Enfermería:**
  Programa de inmunizaciones, 90. Jornadas Empresariales, 24.
- **Sección de Nutrición:**
  Primer Encuentro Nacional de Nutricionistas, 300 asistentes.

Primer Encuentro Nacional de Nutricionistas

5.4.5 Acciones del Departamento de Medicina Preventiva

A este departamento le corresponde dirigir y orientar actividades técnicas, administrativas y operativas de las dependencias a su cargo. Por medio de la Sección de Higiene Materno Infantil se atienden los siguientes programas:

a. **Programa de Planificación Familiar**
   La planificación familiar forma parte de las acciones de Salud Reproductiva que realiza el Instituto por medio de las unidades médicas, en beneficio de los derechohabientes de la seguridad social. En el cuadro siguiente se presenta la distribución de métodos anticonceptivos por tipo de consulta y derechohabiente.

Cuadro 42
IGSS: Productividad del programa de planificación familiar,
cantidad de consultas y entrega de métodos anticonceptivos, año 2023

Métodos anticonceptivos	Nuevo(a)			Reconsulta			Entregas[1]/
	Afiliado (a)	Beneficia-rio (a)	Total nuevos	Afiliado (a)	Beneficia-rio (a)	Total re-consulta	
Esterilización femenina durante la Cesárea	2,057	1,409	**3,466**	217	277	**494**	-
Esterilización femenina después del parto	759	446	**1,205**	41	87	**128**	-
Esterilización femenina durante un aborto	177	102	**279**	3	-	**3**	-
Esterilización femenina de intervalo	160	81	**241**	43	25	**68**	-
Total (esterilización femenina)	**3,153**	**2,038**	**5,191**	**304**	**389**	**693**	**-**
Esterilización masculina (vasectomía)	44	-	**44**	131	-	**131**	-
Total (esterilización masculina)	**44**	**-**	**44**	**131**	**-**	**131**	**-**
MELA (método de lactancia y amenorrea)	513	359	**872**	340	125	**465**	-
Método de Collar	20	18	**38**	10	-	**10**	-
Otros métodos naturales	15	29	**44**	5	5	**10**	-
Total (métodos naturales)	**548**	**406**	**954**	**355**	**130**	**485**	**-**
DIU insertado (código 317) intervalo	224	91	**315**	194	26	**220**	535
DIU insertado (código 317) post-parto	61	22	**83**	17	4	**21**	104
DIU insertado (código 317) post- aborto	10	5	**15**	31	2	**33**	48
DIU Retiro (código 317)	49	8	**57**	117	27	**144**	-
DIU Revisión (código 317)	63	28	**91**	436	119	**555**	-
Total (DIU insertado)	**407**	**154**	**561**	**795**	**178**	**973**	**687**
Condones (318)	1,682	598	**2,280**	1,182	198	**1,380**	110,854
Anticonceptivos Orales (Código 320)	21	11	**32**	8	6	**14**	115
Anticonceptivos Orales (Código 321)	1	-	**1**	-	2	**2**	3
Anticonceptivos Orales (Código 76040)	19	6	**25**	32	27	**59**	360
Anticonceptivos Orales (Código 76041)	-	-	**-**	5	2	**7**	7
Inyectable Hormonal Trimestral (Código 687)	2,909	1,388	**4,297**	2,523	1,342	**3,865**	8,162
Implante Subdérmico Insertado	-	1	**1**	4	2	**6**	7
Implante Subdérmico Revisión	33	3	**36**	39	12	**51**	-
Implante Subdérmico Retiro	102	6	**108**	32	13	**45**	-
Implante Subdérmico Retiro + Inserción	-	-	**-**	-	-	**-**	-
Total de otros anticonceptivos	**4,767**	**2,013**	**6,780**	**3,825**	**1,604**	**5,429**	**119,508**
Total General	**8,919**	**4,611**	**13,530**	**5,410**	**2,301**	**7,711**	**120,195**

1/ Entregas: cantidad de métodos anticonceptivos entregados.
Fuente: Subgerencia de Planificación y Desarrollo, Departamento Actuarial y Estadístico, Área Estadística, Subsistema Estadístico de Prestaciones en Salud.

b. Sección de Seguridad e Higiene

La Sección de Seguridad e Higiene por medio de sus Inspectores de Seguridad e Higiene realiza diferentes actividades a nivel nacional, siendo una de sus actividades más relevantes las visitas a las empresas e instituciones afiliadas al IGSS, por medio de inspecciones y verificaciones en salud y seguridad ocupacional. En el cuadro siguiente se detallan las actividades realizadas:

Cuadro 43
IGSS: Actividades realizadas por la Sección de Seguridad e Higiene, 2023

Actividades realizas a nivel nacional	Cantidad
Actividades de coordinación Institucional	83
Actividades de coordinación Interinstitucional	58
Asesorías	2,960
Campaña de promoción y prevención sobre SSO	607
Campaña de promoción y prevención sobre SSO en IGSS	21
Campaña de Vacunación Covid-19	7
Capacitación de Monitores	148
Capacitación Recibida	352
Capacitación Recibida en Línea	49
Capacitaciones Impartidas a Empresas	665
Capacitaciones Impartidas a Empresas en línea	43
Capacitaciones impartidas en las unidades IGSS	90
Centro permanente de capacitación a empresas	1
Comisiones Especificas	1,972
Coordinación de Capacitaciones	292
Coordinación de Capacitaciones IGSS	15
Entrega de Recomendaciones	66
Entrega de Recomendaciones y/o Libro de actas	166
Formación de Comités y/o Brigadas	3
Habilitación de bodegas	4
Habilitación de formuladores de agroquímicos	21
Habilitación de libro de Actas Comité Bipartito de SSO	247
Habilitación de libro de Actas Monitor de SSO	1,048
Inspección de Normativa de SSO	1,000
Inspecciones	2,614
Inspecciones Coheterías	511
Inspecciones Covid-19	213
Inspecciones Unidades IGSS	23
Investigación de accidentes de trabajo	114
Investigación de peligrosidad	25
Re inspecciones	193
Reubicación Laboral	31
Revisión de planes y estrategias, aprobación y prórrogas	462
Total	**14,104**

Fuente: Subgerencia de Prestaciones en Salud, Sección de Seguridad e Higiene.

Por medio de esta Sección, durante el año 2023 se registraron 31,533 accidentes laborales de acuerdo a los informes de los Inspectores de Seguridad e Higiene. El departamento de Guatemala reportó 9,342 accidentes que representó el 29.62% del total de los accidentes incurridos.

c. Sistema de Atención Médica Clínicas de Empresas

Como parte del componente de prevención del Departamento de Medicina Preventiva se realizaron Jornadas de la Seguridad Social a distintas empresas adheridas al Sistema de Atención Médica en Clínicas de Empresas, en donde se realizó evaluación antropométrica, recomendaciones nutricionales, psicológicas y de rehabilitación física, entre otras, haciendo conciencia de la importancia de la actividad física, buenos hábitos alimenticios y la atención oportuna en las enfermedades, con un alcance de participación de más de 12 mil empleados afiliados en las 21 empresas visitadas, con el fin primordial de dignificar y acercar el portafolio de servicios a la población.

En el año 2023 se firmaron 21 convenios con diferentes empresas e instituciones que se adhirieron al Sistema de Clínicas de Empresas para que sus trabajadores reciban los servicios de atención en salud en su lugar de trabajo. Dichas empresas son las siguientes:

Cuadro 44
IGSS: Empresas que se incorporaron al sistema de atención médica de Clínicas de Empresas, año 2023

No.	No. Patronal	Entidad
1	52731	Tecniscan
2	42189	Alimentos y Bebidas Atlántida, S.A./Coca Cola
3	51325	Empresa Portuaria Quetzal
4	107654	Breña Baja
5	72244	SAT Gerencia Regional Central
6	72244	SAT Regional Occidente
7	72244	SAT Aduana Puerto Quetzal División de Aduana Gerencia Regional Sur
8	72244	SAT Gerencia Regional Sur
9	60554	G&T Conticredit, S.A.
10	120906	Zonificadora Notarial, S.A.
11	108442	Financiera G&T Continental, S.A.
12	146439	Gemba, S.A.
13	147641	Sabemoscomo, S.A.
14	16857	Novosviss Pharmaceuticals, S.A.
15	159480	Hevetia Pharma Laboratories, S.A.
16	62044	Litografía MG, S.A.
17	128519	Distribuidora Internacional Medwell, S.A.
18	157831	Luminova Pharma Group, S.A.
19	76309	La Sureña/Bananera Izabal, S.A.
20	31081	Compañía de Desarrollo Bananero de Guatemala, S.A. Bandegua
21	149288	VXI Global Solutions, clínica zona 10

Fuente: Subgerencia de Prestaciones en Salud, Sección de Seguridad e Higiene.

d. Sección de Epidemiología

La Sección de Epidemiologia tiene la responsabilidad del estudio y análisis del comportamiento de las enfermedades y otros eventos relacionados a la salud a nivel Institucional, para la provisión de la información oportuna que facilite las intervenciones para el control y prevención de las mismas, además de integrar o participar en aquellas instancias organizadas a nivel nacional, para el análisis situacional y toma de decisiones de las patologías consideradas como prioridad para el país. En el presente año se realizaron las actividades siguientes:

- Participación en las cuatro Comisiones de asesorías técnicas de mortalidad materna, control y erradicación de la Poliomielitis, Cáncer y Enfermedad Renal Crónica, coordinadas por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.
- Participación de dos mesas técnicas de Tuberculosis e Infecciones de Transmisión Sexual y Virus de Inmunodeficiencia Humana, coordinadas por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, para el análisis situacional a nivel nacional de estas enfermedades, y el establecimiento de estrategias para su control y prevención.
- Se emitieron 19 alertas epidemiológicas que permitieron informar y actualizar oportunamente a las unidades médicas, sobre determinadas enfermedades y/o eventos que representan riesgo o daño a la salud de la población en general, así como las recomendaciones o acciones necesarias que pueden usar de referencia para sus planes de mitigación o emergencia ante estas situaciones.

e. Vigilancia Epidemiológica de COVID-19

La Sección de Epidemiología durante el 2023 continuó con la Vigilancia Epidemiológica de COVID-19, reportando 77 pacientes fallecidos por dicha enfermedad por las diferentes unidades médicas de Instituto.

Con la finalidad de informar a las unidades médicas sobre las disposiciones del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, con relación a la Pandemia de COVID-19, se realizó la socialización de las siguientes alertas epidemiológicas.

Cuadro 45
IGSS: Alertas epidemiológicas realizadas por COVID-19, año 2023

Contenido	Total
Informe SEQ-33-12-2022 emanado por el Laboratorio Nacional de Salud	1
Alerta Epidemiológica por Variante OMICRON XBB 1.5	1
Informe SEQ-37-02-2023 emanado por el Laboratorio Nacional de Salud	1
Alerta por aumento de casos de COVID-19	1
Actualización de procedimientos para la preparación y respuesta a covid-19 al 8 de junio de 2023. componente Vigilancia Epidemiológica.	1
Información Epidemiológica, Sub-Variante JN.1, Covid-19	1
Total	**6**

Fuente: Subgerencia de Prestaciones en Salud, Sección de Epidemiología.

Capítulo 6

Prestaciones Pecuniarias

6 Prestaciones Pecuniarias

El IGSS proporciona a sus pensionados y beneficiarios, prestaciones económicas por medio del Programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia -IVS-, mediante diferentes modalidades de pago de acuerdo con la normativa institucional.

La Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias busca el fortalecimiento de la capacidad resolutiva Institucional, con el desarrollo e implementación de la reingeniería de procesos e incorporación de tecnología informática para lograr la sistematización, automatización y control de los procesos de trabajo, para lograr el objetivo de cero papel. Este proceso se ha realizado con la implementación de las herramientas informáticas siguientes: Sistema Integrado de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia -SIIVS-; Sistema Integrado de Prestaciones en Dinero -SIPED-; Sistema de Medicina Legal -SIMEL-; Sistema Integrado de Trabajo Social -SITS-; y del Sistema Integrado Patronal -SIPA-.

Asimismo, se están aplicando estándares de calidad para reducir el tiempo utilizado para emitir las resoluciones de pensión del Programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia -IVS-, del Plan de Pensiones de los trabajadores al servicio del Instituto y el pago de prestaciones en dinero por suspensiones de trabajo; para lo cual, se están estableciendo acciones concretas para poder cumplir con los tiempos de resolución de las solicitudes, con las herramientas informáticas con las que actualmente se cuentan y las que están en proceso de desarrollo.

6.1 Programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia

El IGSS proporciona a sus pensionados y beneficiarios, prestaciones económicas por medio del Programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia -IVS-, mediante diferentes modalidades de pago de acuerdo con la normativa institucional.

6.1.1 Beneficios que otorga el Programa IVS

Los beneficios esenciales para los afiliados incluyen:

- **Pensión por riesgo de Vejez.** Se otorga a los asegurados al cumplir la edad, asociada con el retiro laboral. Los requisitos para las pensiones por vejez son haber alcanzado la edad de 60 años y acreditar un mínimo de 240 meses de contribuciones.
- **Pensión por riesgo de Invalidez.** Se otorga a los asegurados que presentan un porcentaje de discapacidad para procurarse ingresos económicos como trabajador en las condiciones en que los obtenía antes de la ocurrencia del riesgo que la originó. Los requisitos son haber cumplido con las 36 contribuciones requeridas en los 6 años previos al riesgo, y a los que, por accidente, tenían vigencia laboral y al menos 3 meses de contribución en el semestre anterior al suceso.
- **Pensión por riesgo de Sobrevivencia.** Son las pensiones a los beneficiarios de asegurados fallecidos que cumplían con los requisitos de contribución o que ya disfrutaban de una pensión por vejez o invalidez.

- **Asignación Única IVS.** Es el pago que se otorga a aquellos asegurados que, al cumplir 60 años, finalizan su relación laboral sin derecho a pensión y que han contribuido al menos durante 12 meses.
- **Cuota Mortuoria IVS**. Es el apoyo económico que se otorga en caso de fallecimiento del pensionado o afiliado con trámite de pensión pendiente.
- **Contribución Voluntaria IVS.** Es la opción para los afiliados que dejan de ser contribuyentes obligatorios y quieren seguir contribuyendo de manera voluntaria al programa de pensiones del IGSS.

6.1.2 Pensionados del Programa IVS

El número de pensionados activos del año 2023 fue de 199,043, distribuidos por los riesgos de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia. Este número representa un crecimiento del 9.75% con relación al año anterior. A continuación se presentan los principales datos de pensionados del Instituto registrados en el período 2019-2023.

Cuadro 46
IGSS: Cantidad de pensiones vigentes del Programa IVS, período 2019 – 2023

Riesgo	2019	2020	2021	2022	2023
Invalidez	7,887	7,821	7,955	8,323	9,031
Vejez	88,184	87,616	90,074	94,583	105,803
Sobrevivencia	80,314	76,548	73,677	78,458	84,209
Total	**176,385**	**171,985**	**171,706**	**181,364**	**199,043**

Fuente: Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias, Departamento de IVS, archivo maestro de beneficiarios.

6.1.3 Monto pagado en pensiones

Durante el 2023 se registró una erogación de Q4,978,258,431.00 en concepto de pago de pensiones IVS, reflejando un significativo incremento del 14.16% en comparación con el año anterior.

Cuadro 47
IGSS: Montos pagados en pensiones, Programa IVS, período 2019–2023
(Cifras expresadas en Quetzales)

Riesgo	2019	2020	2021	2022	2023
Invalidez	162,257,692.78	169,437,811.03	177,557,709.26	196,076,834.02	207,305,952.06
Vejez	2,383,718,149.71	2,505,547,078.10	2,919,287,101.67	3,340,543,986.36	3,940,154,292.98
Sobrevivencia	610,954,884.43	678,322,535.19	676,698,607.47	824,260,665.36	830,798,185.96
Total	**3,156,930,726.92**	**3,353,307,424.32**	**3,773,543,418.40**	**4,360,881,485.74**	**4,978,258,431.00**

Fuente: Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias, Departamento de IVS, Sistema de Contabilidad Integrado.

6.1.4 Pago de cuota mortuoria

Durante el 2023, se pagó por este concepto un monto de Q5,957,032.92, como se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro 48
IGSS: Monto pagado por cuota mortuoria, Programa IVS, período 2019-2023
(Cifras expresadas en Quetzales)

Área	2019	2020	2021	2022	2023
Metropolitana	1,904,032.50	1,379,400.00	2,871,359.50	2,391,137.50	2,288,094.42
Departamental	3,197,650.00	3,201,124.50	4,388,273.50	3,879,207.50	3,668,938.50
Total	**5,101,682.50**	**4,580,524.50**	**7,259,633.00**	**6,270,345.00**	**5,957,032.92,**

Fuente: Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias, Departamento de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia, Delegaciones y Cajas Departamentales. Sistema de Contabilidad Integrada –SICOIN-.

6.1.5 Resoluciones por el Programa IVS

La Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias, a partir de 2023, fortaleció la capacidad resolutiva Institucional, con el desarrollo e implementación de la reingeniería de procesos e incorporación de tecnología informática para lograr la sistematización, automatización y control de los procesos de trabajo, para lograr el objetivo de cero papel.

Como consecuencia de ello, se incrementó el número de resoluciones de solicitudes de trámite de pensión del Programa IVS. Durante el año 2023, se resolvieron en total 30,984 solicitudes de beneficios, lo cual significó un incremento del 24.04% en comparación al año anterior. En el cuadro siguiente se presenta información de las resoluciones emitidas en el periodo 2019-2023.

Cuadro 49
IGSS: Resoluciones emitidas del Programa IVS, período 2019-2023

Riesgo	2019	2020	2021	2022	2023
Invalidez	1,911	734	1,509	2,336	2,219
Vejez	7,526	5,157	9,617	10,421	18,791
Sobrevivencia	4,384	2,866	5,134	8,739	7,008
Contribución Voluntaria	1,524	1,229	3,084	3,483	2,966
Total	**15,345**	**9,986**	**19,344**	**24,979**	**30,984**

Fuente: Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias, Departamento de IVS, indicadores de gestión de IVS, SIIVS, SIAT.

6.2 Programa de Enfermedad, Maternidad y Accidentes

El Programa de Enfermedad, Maternidad y Accidentes (EMA), otorga prestaciones en dinero a la población protegida por el Régimen de Seguridad Social, conforme a lo que regula la normativa existente, Acuerdos 410 "Reglamento sobre Protección Relativa a Enfermedad y Maternidad" y 1002 "Reglamento sobre Protección Relativa a Accidente.

Las prestaciones que se otorgan por el Programa EMA son: Pago de subsidios por incapacidad temporal, por incapacidad permanente, cuota mortuoria, pensiones por muerte y prestaciones por medio del Programa Especial de Protección para Trabajadoras de Casa Particular (PRECAPI).

6.2.1 Prestaciones por incapacidad temporal

La incapacidad temporal es el lapso dentro del cual el trabajador afiliado requiere y recibe tratamiento médico o asistencia hospitalaria por accidente, enfermedad o maternidad y que lo imposibilita para

desempeñar su trabajo normal, la incapacidad temporal se inicia con la declaratoria del médico del Instituto. Esta prestación consiste en la suma de dinero que el Instituto otorga a los afiliados, denominada subsidio, durante el período de la incapacidad temporal para el trabajo y está regulada por la normativa interna del Instituto.

Durante el 2023, el monto total pagado por incapacidad temporal, fue de Q629,578,290.39. En el cuadro siguiente se muestra el monto pagado a los trabajadores afiliados al IGSS en concepto de incapacidad temporal por los diferentes riesgos de atención durante los últimos cinco años.

Cuadro 50
IGSS: Monto pagado por incapacidad temporal, según riesgo, período 2019-2023 (Cifras expresadas en Quetzales)

Años	Enfermedad	Casos	Maternidad	Casos	Accidente	Casos	Monto total	Total casos
	Ejecución		Ejecución		Ejecución			
2019	103,884,038.52	83,021	238,580,385.67	68,764	183,752,702.46	143,574	526,217,126.65	295,359
2020	97,077,374.20	74,321	218,236,653.47	57,402	157,112,773.71	114,355	472,426,801.38	246,078
2021	149,555,932.55	139,115	198,016,067.73	61,583	172,230,015.67	169,673	519,802,015.95	370,371
2022	164,680,518.70	175,076	222,158,435.55	71,749	193,597,486.30	170,586	580,436,440.55	417,411
2023	137,030,003.94	140,326	265,568,325.54	82,359	226,979,960.91	188,455	629,578,290.39	411,140

Fuente: Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias, Departamento de Prestaciones en Dinero, Delegaciones y Cajas Departamentales, Sistema de Contabilidad Integrada –SICOIN-.

6.2.2 Prestaciones por incapacidad permanente

Son las prestaciones en dinero que el Instituto concede a sus afiliados, por incapacidad permanente por mutilación, daño físico irreparable o trastorno funcional definitivo debido a accidente, previo a que se cumplan los requisitos que se encuentran en la normativa que regula esta prestación. En el cuadro siguiente se presenta el detalle de lo pagado en los últimos 5 años.

Cuadro 51
IGSS: Casos y montos pagados por incapacidad permanente, periodo 2019 - 2023
(Monto expresado en Quetzales)

Año	Incapacidad permanente	
	Casos	Monto Q.
2019	678	1,144,156.18
2020	431	739,786.38
2021	633	1,232,112.73
2022	545	1,026,968.98
2023	645	1,280,301.24

Fuente: Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias, Departamento de Prestaciones en Dinero, Delegaciones y Cajas Departamentales, Sistema de Contabilidad Integrada –SICOIN-.

6.2.3 Prestaciones por Cuota Mortuoria

La cuota mortuoria se otorga para completar los gastos de entierro, en caso de muerte por enfermedad, maternidad o accidente, del trabajador afiliado, la esposa o hijos menores de cinco años.

En el cuadro siguiente, se presentan los casos y montos pagados por cuota mortuoria EMA, realizados en el periodo 2019-2023.

Cuadro 52
IGSS: Casos y montos pagados por Cuota Mortuoria EMA, Periodo 2019 - 2023
(Monto expresado en Quetzales)

Año	Cuota Mortuoria	
	Casos	Monto Q.
2019	1,529	1,883,887.50
2020	1,459	1,846,862.50
2021	2,416	2,986,787.50
2022	1,929	2,530,575.00
2023	1,947	2,487,375.00

Fuente: Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias, Departamento de Prestaciones en Dinero, Delegaciones y Cajas Departamentales, Sistema de Contabilidad Integrada –SICOIN-.

6.2.4 Pensiones por causa de muerte (Programa de Accidentes)

Antes de la creación del Programa IVS, se otorgaban pensiones por causa de muerte dentro del Programa de Accidentes, a los beneficiarios de los afiliados, según Acuerdo 97 de Junta Directiva del IGSS. El monto pagado en pensiones en los años 2019-2023 por el Programa de Accidentes se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 53
IGSS: Monto anual pagado en pensiones por causa de muerte, Programa de Accidentes período 2019 – 2023

Año	Pensión por causa de muerte	
	Casos	Monto Q.
2019	39,135	4,233,787.39
2020	36,908	3,907,083.69
2021	34,965	3,691,449.53
2022	28,133	4,104,329.86
2023	27,979	3,261,180.24

Fuente: Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias, Departamento de Prestaciones en Dinero, Delegaciones y Cajas Departamentales, Sistema de Contabilidad Integrada –SICOIN-.

6.2.5 Prestaciones por PRECAPI

El Reglamento de Programa Especial de Protección para Trabajadoras de Casa Particular -PRECAPI-, regula las prestaciones en dinero por los riesgos de maternidad y accidentes, que se otorgan a las trabajadoras afiliadas. En el cuadro siguiente se aprecia el comportamiento de pago de prestaciones en dinero de este Programa, evidenciándose que en los años 2020 y 2023 no se efectuaron pagos.

Cuadro 54
IGSS: Monto anual pagado en prestaciones, Programa PRECAPI, periodo 2019 – 2023
(Monto expresado en Quetzales)

Año	Monto pagado Q.	Casos
2019	176.92	1
2020	0.00	0
2021	15,516.76	5
2022	16,272.57	3
2023	0.00	0

Fuente: Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias, Departamento de Prestaciones en Dinero, Delegaciones y Cajas Departamentales, Sistema de Contabilidad Integrada –SICOIN-.

6.3 Acciones técnico administrativas para el mejoramiento de la atención

6.3.1 Acciones del Departamento de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia

a. Se implementó el Sistema de "Consulta Automática de Aportes" apoyándose de los medios existentes, Planilla Electrónica, Contribución Voluntaria, Investigación de Contribuciones, Cuenta Única y Subsidios, que permite visualizar todos los aportes registrados con la información patronal, al momento del ingreso de la solicitud de pensión, con el fin de realizar requerimientos de investigación únicamente de los periodos faltantes.

b. Se implementó la "Conectividad entre el Sistema Integrado de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia (SIIVS) y el Sistema Integrado de Medicina Legal -SIMEL-", permitiendo la recepción, generación y traslado de los dictámenes con certificación electrónica.

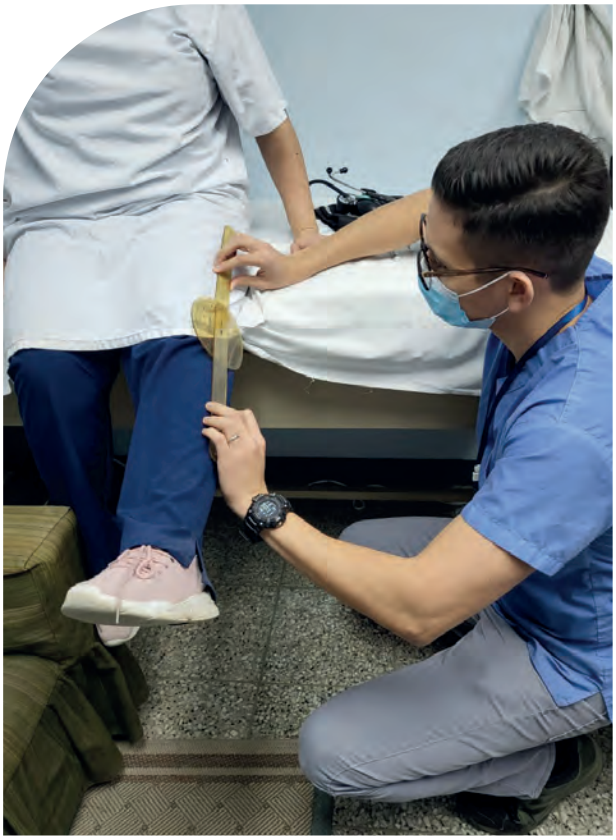
c. Se finalizó el "Flujo completo de forma electrónica" del proceso para la recepción, análisis, resolución y notificación de las solicitudes de pensión en el sistema SIIVS.

d. Se rediseñaron e incorporaron nuevos formularios del departamento de IVS, para registrar la firma electrónica y digital, en las solicitudes de pensión y notificación.

e. Se desarrolló en un 90% la "incorporación de la firma electrónica" de los usuarios que intervienen en el proceso para el ingreso de la solicitud de pensión, elaboración de requerimientos, generación de respuestas, resoluciones y notificaciones.

f. Se incrementó la emisión de resoluciones de pensión del Programa IVS, con el desarrollo e implementación de la reingeniería de procesos e incorporación de tecnología informática.

6.3.2 Acciones de Medicina Legal y Evaluación de Incapacidades



Corresponde al Departamento de Medicina Legal y Evaluación de Incapacidades establecer el grado de invalidez del asegurado al Régimen de Seguridad Social. También, evalúa a los trabajadores del Estado, que solicitan ser pensionados por invalidez para adherirse al Programa de Jubilaciones del Régimen de Clases Pasivas.

Con la finalidad de mejorar los procesos, actualmente este Departamento utiliza la conectividad que existe entre el Sistema Integrado de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia -SIIVS- y el Sistema Integrado de Medicina Legal -SIMEL, para recibir los requerimientos, generar y trasladar los dictámenes con certificación electrónica, a los Departamentos de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia y Prestaciones en Dinero.

En el cuadro siguiente se muestra el detalle de casos resueltos mensualmente por este Departamento durante el 2023, según tipo de evaluación:

Cuadro 55
IGSS: Casos evaluados por el Departamento de Medicina Legal y Evaluación de Incapacidades, por mes, según tipo de evaluación, año 2023

Mes	Institucionales			Extrainstitucionales		Comisión Multidisciplinaria	
	Invalidez, vejez y sobrevivencia	Prestación Ulterior	Hojas de consulta por accidente	Casos de invalidez del Estado	Informe Médico Legal a Juzgados	Trabajo social	Psicología
Enero	425	63	48	13	2	77	78
Febrero	503	55	55	16	3	86	117
Marzo	585	92	34	30	7	142	143
Abril	434	42	26	12	5	85	92
Mayo	370	105	48	14	8	128	140
Junio	548	45	26	13	7	104	107
Julio	390	52	40	23	5	81	77
Agosto	371	79	39	23	12	51	22
Sept.	523	43	36	16	8	53	52
Octubre	286	28	27	7	6	44	30
Noviembre	337	30	9	20	25	77	73
Diciembre	253	27	21	14	9	40	39
Total	**5,025**	**661**	**409**	**201**	**97**	**968**	**970**

Fuente: Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias, Departamento de Medicina Legal y Evaluación de Incapacidades, registros estadísticos del IGSS.

a) Principales diagnósticos

En los siguientes cuadros se presentan los diez principales diagnósticos que están relacionados con la evaluación de incapacidades, destacando las enfermedades crónicas, secuelas de accidentes y violencia.

Cuadro 56
IGSS: Principales diagnósticos que generan invalidez en el Programa IVS, año 2023

Diagnóstico	Cantidad
Músculo esqueléticos	885
Renales	781
Diabetes mellitus	532
Traumatismos	520
Neurológicas	440
Visuales	291
Cardio vasculares	226
Cáncer	209
Mentales	122
Auditivas	48

Fuente: Registros estadísticos del Departamento de Medicina Legal y Evaluación de Incapacidades.

Este cuadro incluye todos los diagnósticos de pacientes evaluados para invalidez en los trámites de: primera evaluación, apelación, persistencia, reevaluación del Programa IVS.

Cuadro 57
IGSS: Principales diagnósticos que generan incapacidad en beneficiarios del Programa IVS, año 2023

Diagnóstico	Cantidad
Mentales	181
Músculo esquelético	106
Neurológicas	84
Malformación del sistema nervioso	47
Traumatismos	39
Visual	28
Diabetes mellitus	28
Renales	16
Auditivas	15
Cardiovasculares	11

Fuente: Registros estadísticos del Departamento de Medicina Legal y Evaluación de Incapacidades.

b) Evaluación de discapacidades por video consulta

En alianza estratégica con la Subgerencia de Tecnología se implementó el Sistema de Atención Médica Remota por Video Consulta, lo que permitió evaluar de manera virtual a 570 usuarios desde el resguardo de su hogar.

6.3.3 Acciones del Departamento de Prestaciones en Dinero

Con la integración e implementación de los Sistemas de MEDIIGSS y Sistema Integrado de Prestaciones en Dinero -SIPED-, en la Delegación de Tiquisate y las Cajas Departamentales de La Gomera y Santa Lucia Cotzumalguapa, Escuintla, permitió que la información que se genera en dichas unidades médicas, sea recibida de forma inmediata, con ello se disminuyó el tiempo de resolución de solicitudes de pago por suspensión de labores por los riesgos de enfermedad, maternidad y accidentes.

Se revisaron los procesos de trabajo del Departamento de Prestaciones en Dinero y se identificaron mejoras e innovación de las diferentes áreas de gestión y se procedió a desarrollar diferentes herramientas informáticas, que simplificaron y facilitaron las acciones de la Institución tales como:

a. Integración de los salarios de la planilla de Seguridad Social electrónica con el Sistema Integrado de Prestaciones en Dinero -SIPED-.
b. Integración de tipos de salario en la planilla de Seguridad Social electrónica.
c. Simplificación de etapas del desarrollo del proceso en el sistema SIPED.
d. Implementación del módulo para realizar los requerimientos electrónicos dentro de los sistemas de la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias.

e. Incorporación de la firma electrónica simple para requerimientos y respuestas (Resolución No. 492-SPP/2023).
f. Integración de Planilla Electrónica -SIPED, para calificación y cálculo automático del subsidio.
g. Mejora continua a SIPED, para simplificar el procedimiento y disminuir los tiempos de resolución.
h. Incorporación del expediente digital a SIPED, para evitar el traslado físico del expediente, de manera progresiva.

6.3.4 Acciones del Departamento de Trabajo Social

Este departamento tiene dentro de sus funciones velar para que las prestaciones pecuniarias y de servicio que el Instituto brinda a los afiliados, pensionados, jubilados y beneficiarios con derecho, se otorguen en forma transparente y oportuna de acuerdo a la reglamentación vigente.

Las áreas de intervención son: El área de prestaciones pecuniarias (investigación socioeconómica) y el área de prestaciones en salud (área médico social) con cobertura a nivel nacional. La Investigación Socioeconómica es un insumo para determinar el derecho o no de afiliados cotizantes y beneficiarios del Programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia, casos de persistencia de condiciones de derecho, apelaciones, para comprobar vivencias, entre otros.

En el área médico social, la investigación social se realizó para los objetivos siguientes:
a. Otorgamiento de subsidios en casos de afiliados en estado de inconsciencia o discapacidad.
b. Reubicación y reinserción laboral de afiliados a la vida productiva.
c. Sospecha de maltrato infantil y/o abuso sexual.
d. Establecer convivencias maritales.
e. Tratamiento de trasplante renal, diálisis peritoneal.
f. Otorgamiento de aparatos y equipos de autoayuda, y
7. Establecer domicilio y localización de pacientes y/o familiares en casos especiales.

La finalización del módulo de requerimientos dentro del Sistema Integrado de Prestaciones en Dinero -SIPED-, ha permitido que el Departamento de Trabajo Social, efectúe los requerimientos y traslade las respuestas en el Sistema Integrado de Prestaciones en Dinero -SIPED-; y con ello reducir el tiempo de resolución de los procesos y ser oportunos en el pago de subsidios por suspensiones de labores a los afiliados.

La creación del Expediente Pecuniario electrónico ha permitido que la recepción de las solicitudes de pensión por el Programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia -IVS-, se realicen de forma electrónica, incluyendo firmas digitales.

Durante el periodo 2022-2023 se logró el cumplimiento de los siguientes productos intermedios:

Cuadro 58
IGSS: Productos Intermedios del Departamento de Trabajo Social periodo 2022-2023

Productos intermedios	2022	2023
Asesorías	468,134	524,075
Comprobaciones de supervivencia y persistencia de derechos	43,250	50,568
Consejería	20,150	20,866
Estudios socioeconómicos	12,812	13,102
Informes sociales	11,521	14,163
Eventos de promoción de la salud	6,614	7,239
Eventos de difusión	6,236	9,482
Notificaciones	1,433	947
Total	**570,150**	**640,442**

Fuente: Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias, Departamento de Trabajo Social. IGSS

El producto con más demanda fue el de asesorías, por medio de las cuales se brinda información y orientación por vía telefónica y presencial, a los afiliados, pensionados o beneficiarios, contribuyendo en la atención al usuario mediante la gestión.

6.3.5 Centro de Atención al Afiliado -CATAFI-

El Centro de Atención al Afiliado -CATAFI- de Oficinas Centrales, brinda un servicio personalizado a los afiliados, pensionados, derechohabientes y público en general, para realizar trámites relacionados con los beneficios que otorga el Instituto por medio del Programa IVS.

Debido a la creación del Expediente Pecuniario Electrónico, la recepción de las solicitudes de pensión por los riesgos de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia, se realizan de forma electrónica que incluye firmas digitales.

Durante el 2023 se atendieron 256,764 gestiones en el Centro de Atención al Afiliado de oficinas centrales del IGSS, las cuales tienen relación con los beneficios que otorga el Instituto. En el cuadro siguiente se detalla la atención brindada en los años 2022 - 2023:

Cuadro 59
IGSS: Trámites administrativos atendidos por el Centro de Atención al Afiliado de Oficinas Centrales, período 2022-2023

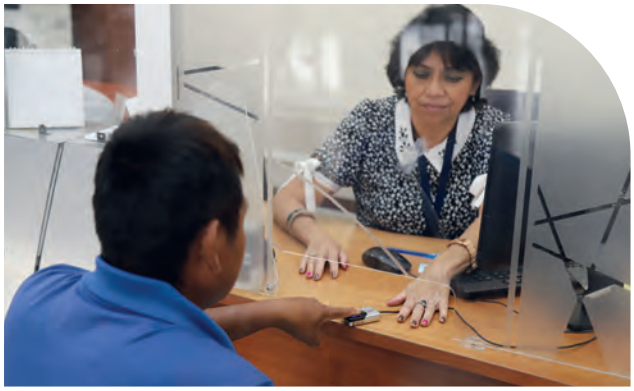
Trámites atendidos	2022	2023
Información para inicio de casos o casos en trámite	299,327	143,704
Comprobación de supervivencia y persistencia de derechos	29,028	31,650
Solicitud de casos nuevos de IVS	16,497	17,686
Elaboración de recibos de pago de Contribución voluntaria	23,618	24,207
Notificaciones	17,022	23,500
Recepción de papelería	12,064	16,017
Total	**397,556**	**256,764**

Nota: La diferencia marcada en la actividad "información para inicio de casos o casos en trámite" se debe al apoyo que se brindó al Centro de Contacto del Instituto durante el año 2022, retomando la actividad normal en el 2023. Fuente: Reportes del Sistema SIIVS, SITS, libros de conocimiento y registros en el programa Excel CATAFI.

6.3.6 Delegaciones y Cajas Departamentales

Las Delegaciones y Cajas Departamentales son dependencias administrativas del interior de la República de Guatemala, creadas para facilitar el acceso a los beneficios pecuniarios que ofrece el Seguro Social a los afiliados, pensionados y beneficiarios, y al sector patronal.

Centro de Atención al Afiliado -CATAFI- Oficinas Centrales



Centro de Atención al Afiliado -CATAFI- Oficinas Centrales

Centro de Atención al Afiliado -CATAFI- Oficinas Centrales

Caja Departamental Huehuetenango

Delegación Departamental Puerto Barrios, Izabal

Delegación Departamental El Tumbador, San Marcos

Caja Departamental Jalapa

Delegación Departamental Tiquisate, Escuintla

Actualmente funcionan 31 Delegaciones y Cajas Departamentales, ubicadas en 21 cabeceras departamentales, y en departamentos como San Marcos, Quetzaltenango, Suchitepéquez, Escuintla e Izabal existe más de una debido a la cantidad de afiliados, pensionados, beneficiarios y patronos que requieren de los servicios. Las gestiones que se realizan en estas dependencias están relacionadas con los Programas IVS y EMA, las que se describen a continuación:

a. Programa IVS: Brinda información sobre los requisitos para solicitud de pensión, contribución voluntaria y asignación única; revisión de documentos y recepción de solicitudes de pensión, contribución voluntaria y asignación única; se realizan las notificaciones de las respectivas resoluciones; recepción de requisitos y pago de cuota mortuoria por fallecimiento de pensionado; emisión de recibos para pago de contribución voluntaria; suscripción anual de declaraciones de persistencia por medio de huella dactilar.

b. Trabajo Social: Investigaciones sociales para verificar el derecho que corresponda a recibir una pensión o subsidio; suscripción anual de comprobación de supervivencia y declaración de persistencia a domicilio; información y orientación sobre los procesos pecuniarios.

c. Programa EMA: Gestión e información para pago de subsidios por suspensión temporal por riesgo de enfermedad, maternidad y accidente; recepción de requisitos y pago de cuota mortuoria por fallecimiento de afiliado.

d. Actualización de Datos: Inscripción o actualización de trabajadores activos; inscripción de beneficiarios hijos; inscripción de beneficiaria esposa, compañera o conviviente; actualización de datos de pensionados; actualización de datos de jubilados por el Estado.

e. Patronos: Investigaciones de campo para inscripción de nuevas empresas; recepción de requisitos para inscripción de nuevas empresas; atención y orientación sobre diferentes gestiones institucionales; suscripción de actas de revisión salarial, notificación de notas de cargo; investigaciones para pago de subsidios y otorgamiento de pensión de empleados.

Cuadro 60
IGSS: Trámites administrativos atendidos por
Delegaciones y Cajas Departamentales, período 2022-2023

Trámites atendidos	2022	2023
Información para inicio de casos o casos en trámite	316,876	294,246
Solicitud de casos nuevos de IVS	10,111	10,546
Elaboración de recibos de pago de Contribución voluntaria	29,510	36,858
Notificaciones	11,661	14,596
Recepción de papelería	1,302	1,607
Comprobación de supervivencia y persistencia de derechos	66,383	75,155
Total	**435,843**	**433,008**

Fuente: Reportes del Sistema SIIVS, SITS, libros de conocimiento y registros en el programa Excel, Delegaciones y Cajas Departamentales.

6.4 Modernización de la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias

Se continuó con la modernización de los diferentes procesos de trabajo que realizan los Departamentos y áreas de la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias. Dentro de la organización de esta Subgerencia se encuentra el área de innovación y modernización, que está conformado con profesionales de ingeniería en informática, profesionales especialistas en procesos y personal administrativo con conocimientos de los procesos operativos, en las áreas del Programa IVS, y subsidios por incapacidad temporal del Programa EMA.

En el 2023 las acciones del área de innovación y modernización fueron encaminadas a fortalecer la implementación del expediente electrónico pecuniario, impulsado por las autoridades del Instituto, y aplicando el Decreto No. 47-2008 "Ley para el reconocimiento de las comunicaciones y firmas electrónicas". A continuación se presenta el avance de cada una de las herramientas informáticas, las cuales se detallan por sistema:

Cuadro 61
IGSS: Situación actual de los sistemas informáticos impulsados por la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias, año 2023

Herramienta	Nuevas Funcionalidades	Etapa	Avance
Sistema Integrado de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia (SIIVS)			
El Sistema Integrado de IVS, fue desarrollado para sistematizar el proceso de recepción, análisis y resolución de pensiones del programa de invalidez, Vejez y Sobrevivencia, actualmente se encuentra en uso la versión dos.	Expediente Electrónico, incluye firma electrónica para la recepción de solicitudes, y firma digital o captura de huella dactilar, Firma electrónica para la autorización de resoluciones y notificaciones de las mismas.	Se encuentra totalmente en uso a nivel nacional.	100%
	Mejoras en la calificación y cálculo de la pensión por invalidez, vejez y sobrevivencia, incrementando la automatización del sistema e incluyendo los formatos de resolución autorizados por la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias, lo que permitió elevar el número de casos que se logran resolver dentro del sistema a un 80%, lo cual derivó en un aumento significativo de los casos resueltos en el Departamento de IVS.	Se encuentra en proceso de mejoras para poder alcanzar el 100% de la producción en el sistema.	80%
	Incorporación del proceso de recepción, análisis y resolución de Recursos de Apelación de IVS, el cual se pretende incluir también los procesos de Gerencia y Junta Directiva.	Se encuentra en desarrollo hasta la etapa de Junta Directiva, en los casos de confirmación de la denegatoria y actualmente se está validando la funcionalidad.	90%
		En desarrollo la funcionalidad de generación de resoluciones positivas, en el área de apelaciones	20%
Sistema Integrado de Prestaciones en Dinero (SIPED)			
El Sistema Integrado de Prestaciones en Dinero, es uno de los más complejos y dinámicos, con más tiempo de estar en uso. Su finalidad es facilitar el proceso de recepción y análisis de las suspensiones y traslado de expedientes para pago de Subsidios, por incapacidad temporal del Programa EMA.	Expediente Electrónico, se desarrolló la pantalla para poder incorporar documentos escaneados, y que puedan ser clasificados por el tipo de documento al que se refiere. También se desarrolló el traslado electrónico de requerimientos de información entre subsidiarias (metropolitanas y departamentales), se incorporó la firma electrónica a todos los requerimientos.	Se encuentra pendiente de implementar la alerta para visualización del expediente electrónico	95%
Sistema Integrado de Contribución Voluntaria (SICV)			
Este sistema permite ingresar, analizar y resolver solicitudes para contribuir voluntariamente al Programa IVS, contempla las variantes contenidas en los Acuerdos de Junta Directiva 1429 que se proyectó para una población delimitada y que ya no está vigente, y 1521 en el cual se da la oportunidad de pagar hasta 12 cuotas para completar el requisito de contribuciones que establece el Acuerdo 1124 para otorgar pensión por vejez.	Se mejoraron los criterios de calificación para garantizar la exactitud en el monto a cotizar.	Se encuentra totalmente en uso a nivel nacional.	100%
	Integración con la plataforma de afiliados, para la generación del recibo de pago.	Se generan los recibos en línea para evitar que el afiliado se presente a una unidad del Instituto para crearlo.	100%
	Generación de la cédula de notificación de las resoluciones de contribución voluntaria a través del sistema.	Módulo implementado a nivel nacional	100%

Herramienta	Nuevas Funcionalidades	Etapa	Avance
Sistema Integrado de Historial Salarial (SIHIS)			
Este sistema permite ingresar, investigar y reportar las contribuciones efectivamente aportadas por los afiliados, que requieren pensión en el programa de IVS, así mismo permite atender las solicitudes de los órganos jurisdiccionales (MP, Juzgados)	Mejoras en la arquitectura del sistema, incluyendo nuevas funcionalidades para facilitar el trabajo de investigación y disminuir el error humano y los tiempos de respuesta de esta área. Se agregaron dos nuevos módulos que son: Módulo solicitudes de interesado y el Módulo integración aportes Cuenta Única	Ya se encuentra totalmente en uso dentro del área de Investigación de Contribuciones	100%
	Actualmente se está en desarrollo de reportes automáticos que permitirá mejorar la toma de decisiones.	En desarrollo los nuevos módulos de estadística.	20%
Sistema Integrado de Medicina legal (SIMEL)			
Sistema informático utilizado en el Departamento de Medicina Legal y Evaluación de Incapacidades, para la evaluación de todo afiliado que solicite pensión por el riesgo de Invalidez o beneficiarios en cualquiera de los riesgos, pago de prestación ulterior y pensión de Invalidez, a través de la Oficina Nacional de Servicio Civil ONSEC. Tiene como finalidad el traslado electrónico, de los dictámenes de evaluación médica a los departamentos o entidades que lo soliciten (Departamento de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia, y Prestaciones en Dinero. Así también a la Oficina Nacional de Servicio Civil (ONSEC).	Implementación de los Procedimientos de Primera Evaluación Médica al Afiliado y Primera Evaluación Médica al Beneficiario, incluyendo firma electrónica en los formularios DML-2 y DML-3, que sirven para trasladar el dictamen de la evaluación emitida.	Ya se encuentra en uso y se envían los Dictámenes al Departamento de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia IVS.	100%
	Implementación de los Procedimientos de Apelación Afiliados y Apelación Beneficiarios, con firma electrónica.	Ya está siendo utilizada por el Departamento de Medicina Legal en el ambiente de producción.	100%
	Formato de Acta de Junta Evaluadora	Pendiente de publicar en producción	95%
	Implementación de los Procedimientos de Evaluación Médica por Persistencia de Invalidez, Reevaluación del Pensionado por Invalidez, Evaluación Médica por Calculo de Edad, Dictamen de Invalidez para trabajadores del Estado, Reevaluación de Invalidez para Trabajadores del Estado, Persistencia de Certificación de Invalidez para Trabajadores del Estado, Reevaluación de Beneficiarios, Persistencia de Beneficiarios, con firma electrónica en los formularios DML-4, DML-5, DML-6, DML9, DML-10 y Dictamen por Calculo de Edad	Procedimientos en ambiente de Calidad, pendientes de validación del usuario final.	75%
	Implementación de los Procedimientos de Evaluación Médica para determinar causa de Fallecimiento Afiliado, Evaluación Médica para Prestación Ulterior, Evaluación Médica para Consulta de Accidente, Certificado de Necropsia, Evaluación Médica por Juicio Ordinario Laboral, Informes Médicos Forenses por Lesiones, Evaluación Médica por Recurso de Apelación Prestación Ulterior.	Procedimientos implementados en ambiente de desarrollo	40%

Fuente: Área de Innovación y Modernización, Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias.

6.5 Integración de sistemas informáticos y creación del Expediente Pecuniario Electrónico.

La integración de los Sistemas desarrollados por la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias, en los Departamentos de: Invalidez, Vejez y Sobrevivencia, Prestaciones en Dinero, Trabajo Social, la creación del Sistema de Medicina Legal y Evaluación de Incapacidades –SIMEL-, y la finalización del Sistema Integrado de Inspección Patronal –SIPA- permitió la creación del Expediente Pecuniario Electrónico,

con lo cual se fortalecieron las capacidades de dichos departamentos y de la Subgerencia, permitiendo resolver de forma ágil y oportuna las solicitudes de trámite de pensión por el Programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia (IVS), y del pago de subsidios por suspensiones para el trabajo del Programa de Enfermedad, Maternidad y Accidentes (EMA).

Como parte de las estrategias de transformación del modelo de atención para el otorgamiento de prestaciones en dinero, la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias apuntala a la sistematización y automatización de los procesos que realizan las dependencias a su cargo y que coadyuvan en la información necesaria para resolver de manera oportuna lo que en derecho corresponda a los afiliados.

Para la sistematización, a lo largo de los años se han realizado cambios significativos, en la integración del expediente pecuniario electrónico, para el Programa IVS y Programa EMA.

6.5.1 Expediente Electrónico de Prestaciones Pecuniarias

a. **Sistema Integrado de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia (SIIVS)**
   Inicialmente se implementó el módulo de solicitud de pensión en el Sistema Integrado de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia (SIIVS), autorizando su uso mediante Resolución Administrativa No. SPP-168-2021 y Resoluciones SPP-RA-022/2019, 182-SPP/2020, posteriormente se incorporó la recepción de solicitudes de pensión por plan, asignación única y apelaciones.

   Consecuentemente se implementaron los sistemas complementarios al Sistema SIIVS, que suministran la información necesaria para resolver las solicitudes de pensión, los cuales fueron debidamente autorizados por medio de resoluciones administrativas de la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias. El expediente electrónico del Sistema SIIVSS comprende:

   i. Sistema Integrado de Prestaciones en Dinero -SIPED-,
   ii. Sistema Integrado de Trabajo Social -SITS-,
   iii. Sistema Integrado de Contribución Voluntaria -SICV-,
   iv. Sistema Integrado de Inspección Patronal -SIPA-,
   v. Sistema Integrado de Investigación de Contribuciones -SIHS-,
   vi. Sistema Integrado de Medicina Legal -SIMEL-,
   vii. Sistema Integrado de Delegaciones y Cajas –SIDYC-,
   viii. Sistema Automatizado de Gestión Médica MEDI-IGSS
   ix. Sistema Integrado de Recursos Humanos AS400
   x. Sistema Integrado de Recaudación desde la solicitud de pensionamiento a la notificación de la resolución, se encuentra todo el tracking del expediente electrónico del Programa IVS.

b. **Sistema Integrado de Prestaciones en Dinero (SIPED)**
   Inicialmente se implementaron los módulos para la calificación de derechos, cálculo de subsidios y generación de nóminas, para el pago de subsidios por incapacidad temporal del Programa EMA, en el Sistema Integrado de Prestaciones en Dinero -SIPED-, autorizado por medio de la Resolución Administrativa No. SPP-RA-008-2016 y Resoluciones SPP-RA-003-2015, 494-SPP/2023.
   Posteriormente, se incorporaron los sistemas complementarios al Sistema SIPED, que suministran la información necesaria para resolver el derecho a pago de subsidio, los cuales fueron debidamente autorizados por medio de resoluciones administrativas de la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias y que comprende:

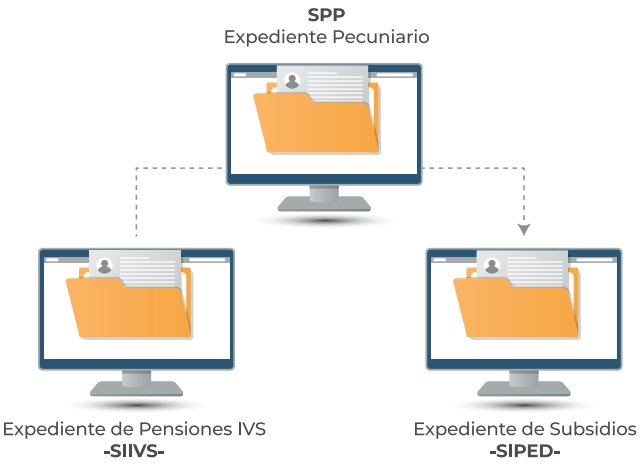
   i. Sistema Integrado de Trabajo Social -SITS- Resolución No.336-SPP/2021
   ii. Sistema Integrado de Medicina Legal -SIMEL- Resolución No.501-SPP/2023
   iii. Sistema Integrado de Inspección Patronal SPP -SIPA- Resolución No.502-SPP/2023.
   iv. Sistema de Recaudación y Gestión -SIRG-
   v. Sistema de Registro Único de Afiliados y Patronos -RUAP-
   vi. Sistema de Gestión Médica del IGSS -MEDI-IGSS-

vii. Sistema AS-400

A partir del mes de enero 2023, se procedió a la revisión de los procesos y del Sistema Integrado de Prestaciones en Dinero, para identificar áreas de mejora y dar cumplimiento a los objetivos establecidos por las autoridades.

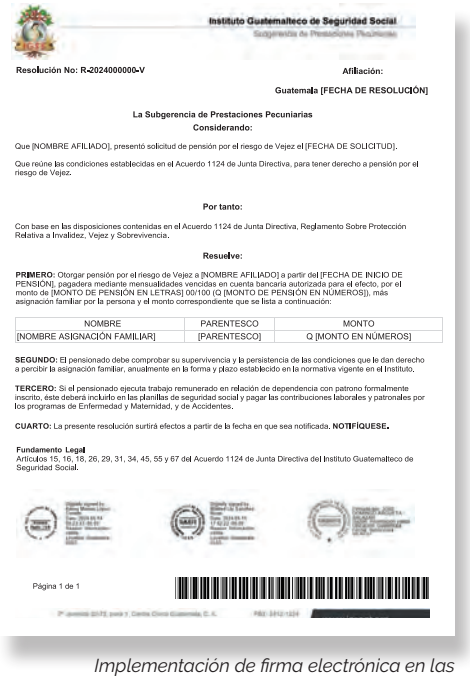
La implementación del Expediente Pecuniario Electrónico, se efectuará de forma progresiva en los Departamentos, Áreas y dependencias del Instituto, que gestionen prestaciones pecuniarias, por lo que se podrán utilizar documentos físicos, los cuales deberán ser digitalizados e integrados en el Expediente Pecuniario Electrónico, excepto donde ya se cuente con todas las herramientas electrónicas.

Gráfica 21
IGSS: Expediente electrónico de Prestaciones Pecuniarias



Fuente: Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias

i. Firma electrónica de Prestaciones en Dinero -SIPED-,
ii. Firma electrónica de Contribución Voluntaria -SICV-,
iii. Firma electrónica de Trabajo Social -SITS-,
iv. Firma electrónica de Inspección Patronal -SIPA-,
v. Firma electrónica de Investigación de Contribuciones SIHS,
vi. Firma electrónica de Medicina Legal -SIMEL-,
vii. Firma electrónica de Delegaciones y Cajas –SIDYC-



Instituto Guatemalteco de Seguridad Social
Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias

Resolución No: R-2024000000-V

Afiliación:

Guatemala [FECHA DE RESOLUCIÓN]

La Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias
Considerando:

Que [NOMBRE AFILIADO], presentó solicitud de pensión por el riesgo de Vejez el [FECHA DE SOLICITUD].

Que reúne las condiciones establecidas en el Acuerdo 1124 de Junta Directiva, para tener derecho a pensión por el riesgo de Vejez.

Por tanto:

Con base en las disposiciones contenidas en el Acuerdo 1124 de Junta Directiva, Reglamento Sobre Protección Relativa a Invalidez, Vejez y Sobrevivencia.

Resuelve:

PRIMERO: Otorgar pensión por el riesgo de Vejez a [NOMBRE AFILIADO] a partir del [FECHA DE INICIO DE PENSIÓN], pagadera mediante mensualidades vencidas en cuenta bancaria autorizada para el efecto, por el monto de [MONTO DE PENSIÓN EN LETRAS] 00/100 (Q [MONTO DE PENSIÓN EN NÚMEROS]), más asignación familiar por la persona y el monto correspondiente que se lista a continuación:

NOMBRE	PARENTESCO	MONTO
[NOMBRE ASIGNACIÓN FAMILIAR]	[PARENTESCO]	Q [MONTO EN NÚMEROS]

SEGUNDO: El pensionado debe comprobar su supervivencia y la persistencia de las condiciones que le dan derecho a percibir la asignación familiar, anualmente en la forma y plazo establecido en la normativa vigente en el Instituto.

TERCERO: Si el pensionado ejecuta trabajo remunerado en relación de dependencia con patrono formalmente inscrito, éste deberá incluirlo en las planillas de seguridad social y pagar las contribuciones laborales y patronales por los programas de Enfermedad y Maternidad, y de Accidentes.

CUARTO: La presente resolución surtirá efectos a partir de la fecha en que sea notificada. **NOTIFÍQUESE.**

Fundamento Legal
Artículos 15, 16, 18, 26, 29, 31, 34, 45, 55 y 67 del Acuerdo 1124 de Junta Directiva del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

Página 1 de 1

Implementación de firma electrónica en las resoluciones del Programa IVS

c. Implementación de la firma electrónica en las resoluciones del Programa IVS

La implementación de la firma electrónica en las resoluciones del Programa IVS, dio inicio a principio del año, lo que permitió reducir el tiempo en el proceso de firma de las mismas, debido a que cuando se realizaba de forma autógrafa o manual transcurrían 30 días desde la firma del Jefe del Departamento y del Subgerente de Prestaciones Pecuniarias, hoy en día la firma electrónica avanzada se realiza de forma inmediata en el sistema; con esta implementación se da un paso más para la automatización de los procesos y la culminación del Expediente Electrónico Pecuniario.

6.6 Consumo de registros de la Cuenta Única, por parte del Departamento de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia

La utilización de los registros de la Cuenta Única, por el área de Investigación de Contribuciones, ha permitido que se incremente los informes de salarios y como resultante que el Departamento de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia, ha incrementado la emisión de resoluciones, asimismo, resolver de forma ágil y oportuna las solicitudes de pensión.

Capítulo 7

Transparencia y control institucional

7 Transparencia y control institucional

A la Contraloría General del Instituto y a la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa, les corresponde dirigir y coordinar el control interno y fiscalización institucional así como monitorear los procesos administrativos para la prevención de prácticas inadecuadas respectivamente.

7.1 Transparencia y control

La Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa es la dependencia instituida por la Junta Directiva del Instituto, para cumplir y desarrollar funciones en el marco de prevención de prácticas inadecuadas, hechos o actos que puedan ser constitutivos de corrupción, a través del fortalecimiento de la ética; para garantizar que la administración del IGSS se desempeñe con estricto apego a los principios institucionales de legalidad, integridad, respeto a los derechos humanos y mejora continua, entre otros.

Esta Subgerencia fue creada a través del Acuerdo 1150 de Junta Directiva, y en el ejercicio de sus funciones le corresponde monitorear todos los procesos administrativos del Instituto, con el objetivo de evitar prácticas corruptas o acciones que dañen el patrimonio de la Institución; así mismo, es la dependencia encargada de coordinar sus acciones y cooperar con las entidades y dependencias del Estado, encargadas del fomento de la transparencia y el combate a la corrupción. Dirige la supervisión integral de los servicios que presta el Instituto en sus instalaciones y en los servicios contratados; así también investiga cualquier acción u omisión que pueda constituir ofensa a la integridad institucional.

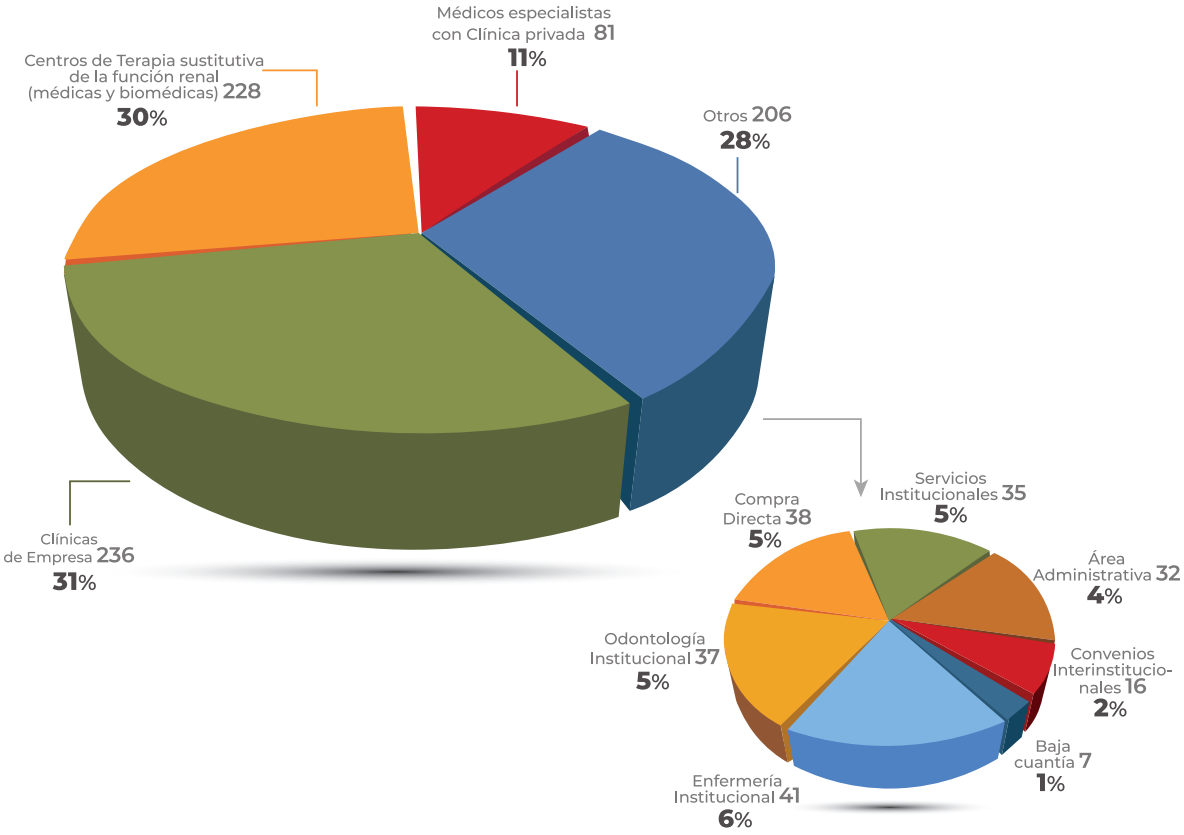
7.1.1 Acciones de supervisión

Las acciones de supervisión de la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa son realizadas a través del Departamento de Supervisión, según Acuerdo 40/2012 de Gerencia, Manual General de Organización del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

En seguimiento a los mecanismos de control preventivos a través de las actividades de supervisión integral con la finalidad de propiciar la mejora continua de los servicios institucionales y contratados, así como identificar el cumplimiento de los términos convenidos y/o pactados, e identificar indicios de posibles actos de corrupción, se realizaron 751 visitas de supervisión de las que el 59% corresponden al área metropolitana y el 41% al área departamental.

De las 751 visitas de supervisión, el 73% corresponden a los Centros de Terapia Sustitutiva de la Función Renal, Clínicas de Empresa y Médicos Especialistas con Clínica Privada.

Gráfica 22
IGSS: Clasificación de supervisiones realizadas, año 2023



Fuente: Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa. Departamento de Supervisión. Control interno.

En cuanto a la distribución geográfica, las actividades de supervisión se concentraron en los departamentos de Guatemala, Escuintla, Quetzaltenango y Alta Verapaz, en ese orden, agruparon el 78% de dichas supervisiones.

Cuadro 62
IGSS: Cobertura geográfica de supervisiones realizadas
por departamentos de Guatemala, año 2023

No.	Departamento	Total	%
1	Guatemala	432	57.5%
2	Escuintla	75	10.0%
3	Quetzaltenango	45	6.0%
4	Alta Verapaz	35	4.7%
5	Suchitepéquez	30	4.0%
6	Huehuetenango	25	3.3%
7	Zacapa	18	2.4%
8	Sacatepéquez	12	1.6%
9	Petén	12	1.6%
10	Izabal	12	1.6%
11	Santa Rosa	10	1.3%
12	San Marcos	8	1.1%
13	Retalhuleu	8	1.1%
14	El Progreso	3	0.4%
15	Chimaltenango	3	0.4%
16	Chiquimula	3	0.4%
17	Baja Verapaz	2	0.3%
18	Jalapa	2	0.3%
19	Sololá	1	0.1%
20	Quiché	1	0.1%
21	Totonicapán	0	0.0%
22	Jutiapa	14	1.9%
	Total	**751**	**100%**

Fuente: Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa, Departamento de Supervisión, control interno.

Para la atención de avisos de hallazgos, faltas en los servicios y atención de quejas de afiliados, beneficiarios, pensionados, jubilados y trabajadores de la institución o cualquier persona, relativos a la mala prestación del servicio o por anomalías dentro de los procesos administrativos se cuentan con las metodologías establecidas siguientes:

1. Traslado por medio del Proyecto de Enlaces
2. Informes de esclarecimiento que proponen acciones administrativas preventivas o correctivas según corresponda, propiciando la mejora de la atención y los servicios institucionales.

El Proyecto de Enlaces fue aprobado en Oficio SITA 0399-2023 de fecha 01 de marzo de 2023 y es un logro que consiste en ejecutar procesos ágiles y eficaces, realizando un diligenciamiento eficiente, personalizado y transparente, mediante la identificación según ámbito de competencia de las diversas dependencias institucionales, con el fin de brindar respuesta certera a quien realice aviso o informe de la no conformidad.

De esa cuenta, considerando que actualmente se cuenta con enlaces institucionales de diversas dependencias, en el período entre el 1 de agosto al 31 de diciembre de 2023 se remitieron 423 boletas de aviso de no conformidad, de las cuales se atendieron 340 (80%) del total.

Cuadro 63
IGSS: Boletas de recepción de no conformidad, remitidas y atendidas según dependencia, año 2023

Dependencia	Remitidas	Atendidas	En proceso
Subgerencia de Prestaciones en Salud	284	242	42
Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias	86	68	18
Subgerencia de Recursos Humanos	10	8	2
Subgerencia Administrativa	3	3	0
Subgerencia Financiera	9	7	2
Subgerencia de Planificación y Desarrollo	0	0	0
Subgerencia de Tecnología	1	0	1
Departamento de Inspección Patronal	30	12	18
Total	**432**	**340**	**83**

Fuente: Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa, Departamento de Supervisión, control interno.

Durante el 2023 se recibieron 178 avisos de hallazgos de delitos o faltas en el servicio, de los cuales 133 casos (75%) cuentan con estatus "resuelto", como resultado del indicador de resolución de quejas. Así mismo, se han diligenciado 37 informes adicionales, correspondientes a quejas ingresadas en años anteriores, logrando de esa forma un enfoque a solicitudes actuales únicamente para un total de 170 informes emitidos.

Con relación a la verificación de cumplimientos de las recomendaciones emitidas en los Informes del Departamento de Supervisión, durante el 2023 se realizaron 336 verificaciones de cumplimiento y 114 informes rechazados, lo que eleva el total a 450 informes. Lo anterior evidencia un cumplimiento de aproximadamente el 75% de las recomendaciones vertidas por este Departamento, lo que se ve reflejado en la mejora continua de los servicios para la población derechohabiente.

Los informes de supervisión y de atención de quejas, emitidos por el Departamento de Supervisión, son diligenciados a cada una de las dependencias responsables, dando a conocer las conclusiones y recomendaciones pertinentes; lo anterior, con el objetivo de dictar acciones preventivas que propicien la mejora continua de los servicios y el resguardo del patrimonio institucional.

Otro de los logros de esta Subgerencia es Proyecto del Plan de Transferencia de Capacidades de Supervisión del Componente de la Terapia Sustitutiva de la Función Renal, derivado del cierre del Proyecto del Convenio IGSS-UNOPS (Proyecto AMEDIGSS) a partir del 28 de febrero del año 2023, dicho proyecto fue implementado en Centro de Atención Integral al Enfermo Renal -CAIER- de Quetzaltenango.

Durante el 2023 se realizaron 12 visitas de supervisión a los Centros de Terapia Sustitutiva de la Función Renal, las cuales se describen a continuación:

Cuadro 64
IGSS: Visitas de supervisión, CAIER[1/], año 2023

No.	Fecha	Tipo de Proveedor
1	22 de febrero	Servicio de Hemodiálisis Intrahospitalaria y/o CRRT
2	23 de febrero	Servicio de Hemodiálisis
3	24 de febrero	Servicio de Diálisis
4	23 de mayo	Servicio de Diálisis
5	24 de mayo	Servicio de Hemodiálisis
6	25 de mayo	Servicio de Hemodiálisis
7	8 de agosto	Servicio de Hemodiálisis
8	9 de agosto	Servicio de Hemodiálisis Intrahospitalaria y/o CRRT
9	10 de agosto	Servicio de Hemodiálisis
10	5 de diciembre	Servicio de Hemodiálisis
11	6 de diciembre	Servicio de Hemodiálisis Intrahospitalaria y/o CRRT
12	7 de diciembre	Servicio de Hemodiálisis

1/ CAIER: Centro de Atención Integral al Enfermo Renal.
Fuente: Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa, Departamento de Supervisión, control interno.

En cuanto a las visitas de supervisión situacionales realizadas a las unidades médicas, se tiene un total de 19 visitas de la siguiente forma:

Cuadro 65
IGSS: Visitas situacionales de supervisión
Servicios brindados a la población protegida, año 2023

Unidades médicas supervisadas	Cantidad de Visitas
Consultorio de Chiquimula	1
Unidad de Consulta Externa de Enfermedades	4
Hospital IGSS Huehuetenango	1
Hospital General de Enfermedades	4
Consultorio IGSS San Marcos	1
Hospital de Cobán	1
Hospital General de Accidentes “Ceibal”	3
Hospital General Dr. Juan José Arévalo Bermejo	3
Unidad Asistencial de Amatitlán	1
Total	**19**

Fuente: Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa, Departamento de Supervisión, control interno.

7.1.2 Acciones en materia de formación, promoción y monitoreo

La Subgerencia realizó estas acciones a través del Departamento de Cambio Institucional, según Acuerdo 40/2012 de Gerencia, Manual General de Organización del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

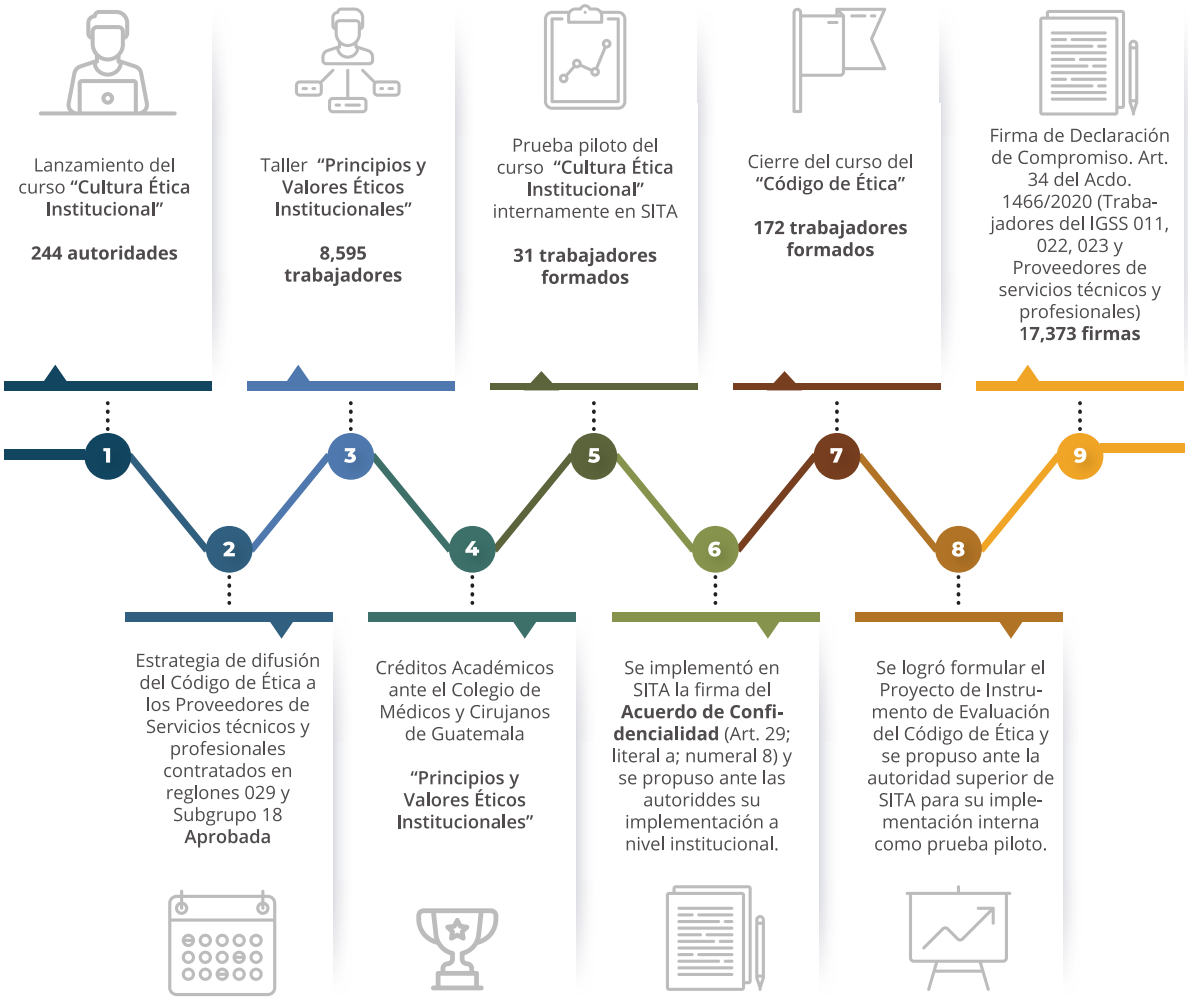
El Portafolio de Transparencia está integrado por los documentos siguientes: 1) Código de Ética; 2) Política de Transparencia; y, 3) Pacto de Integridad y Transparencia, estos constituyen instrumentos de gestión que fomentan la ética, integridad y transparencia del Instituto, de acuerdo a su ámbito de aplicación.

7.1.3 Avances en el portafolio de transparencia

Durante el 2023, el avance logrado en los instrumentos que forman parte del Portafolio de Transparencia fue el siguiente:

a. Código de Ética del IGSS

Esquema 6
IGSS: Logros del Código de Ética, año 2023



Fuente: Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa, Departamento de Cambio Institucional.

b. Política de Transparencia del IGSS

El desarrollo de la Política de Transparencia busca que el Instituto cuente con un documento estratégico para fomentar la transparencia, rendición de cuentas e integridad en la prestación del servicio y función pública del Instituto, que tiene como finalidad fortalecer las buenas prácticas administrativas, médicas, operativas y financieras.

La Política de Transparencia del Instituto fue presentada a la Honorable Junta Directiva en punto VIGESIMOSÉPTIMO de la sesión ordinaria M-21-03-23, que incluye los dictámenes favorables del Departamento Legal, Departamento de Organización y Métodos y Consejo Técnico del Instituto.

c. Pacto de Integridad y Transparencia

El Plan de implementación del Pacto de Integridad y Transparencia y sus firmas de compromiso para la Gestión y Adquisición de Medicamentos, Bienes, Insumos y Servicios del IGSS, se trasladaron de manera oficial a Gerencia y se sometió a consideración de la Junta Directiva del Instituto.

7.1.4 Actividades realizadas en materia de integridad y transparencia

a. Coordinaciones Interinstitucionales

A través del Departamento de Cambio Institucional se coordinó con la Contraloría General de Cuentas (CGC) actividades formativas para fortalecer la integridad, transparencia, rendición de cuentas y cultura ética institucional; como resultado de esa coordinación se desarrolló el "Programa de Formación Interinstitucional para el año 2023".

Cuadro 66
IGSS: Coordinaciones Interinstitucionales. SITA-CGC, año 2023

No.	Conferencia	Participantes	Modalidad
1	Ley de Probidad y Responsabilidad de funcionarios y Empleados Públicos y su Reglamento	37	Presencial
2	Cultura Ética en las Contrataciones Públicas	42	
3	Fundamentos de Ética y Probidad	1,475	Virtual
4	Ética Pública	1,436	
5	Ley de Probidad y Responsabilidad de funcionarios y Empleados Públicos y su Reglamento	1,638	
6	Principios y Valores Éticos del Servidor Público	1,361	
7	Ética Institucional	750	
8	Calidad del Gasto Público	667	
Total		**7,406**	

Fuente: Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa, Departamento de Cambio Institucional, con base en información proporcionada por la Contraloria General de Cuentas.

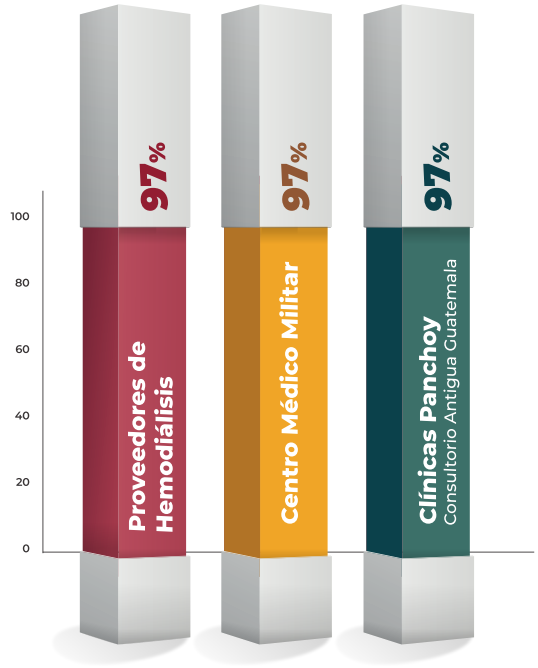
7.1.5 Monitoreo de satisfacción en la calidad de la atención

Se realizaron 98 informes de monitoreo para cuantificar el grado de satisfacción de los afiliados en los 16 servicios institucionales y 82 servicios contratados, con la finalidad de obtener insumos para la toma de decisiones que fortalezcan las buenas prácticas de atención a la población protegida y generar un cambio institucional en el servicio que prestan las unidades médicas del Instituto.

En la gráfica siguiente se presenta el resultado del monitoreo de satisfacción de la calidad de los servicios que brindan los proveedores de servicios de Hemodiálisis a nivel nacional y Clínicas Panchoy

del Consultorio de Antigua Guatemala, así como el servicio de hospitalización en el Centro Médico Militar, con un total de 2,812 pacientes encuestados.

Gráfica 23
IGSS: Indicadores de satisfacción del servicio[1], año 2023



1/El rango situado obedece a los tres cuatrimestres del año de medición de los referidos indicadores.
Fuente: Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa, Departamento de Cambio Institucional.

En el 2023 se aprobó la "Estrategia regional de monitoreo a proveedores de servicios de hemodiálisis" que integra a 22 Proveedores de Servicios de Hemodiálisis a los que la Subgerencia monitorea de forma regional, por medio del Departamento de Cambio Institucional. Esta estrategia de monitoreo fue derivada por el cese del Convenio IGSS-UNOPS del proyecto AMEDIGSS.

7.1.6 Promoción de la ética, transparencia e integridad institucional

En fomento de la transparencia y la prevención de prácticas inadecuadas en el IGSS y con la finalidad de promover el fortalecimiento de la cultura ética, integridad, transparencia y buen trato, se implementaron en diversos medios de comunicación a lo interno y externo del Instituto, las siguientes campañas de divulgación:

a. Código de Ética del IGSS
b. Buen trato para todos
c. Medios de denuncia del IGSS
d. Unidad de Información Pública

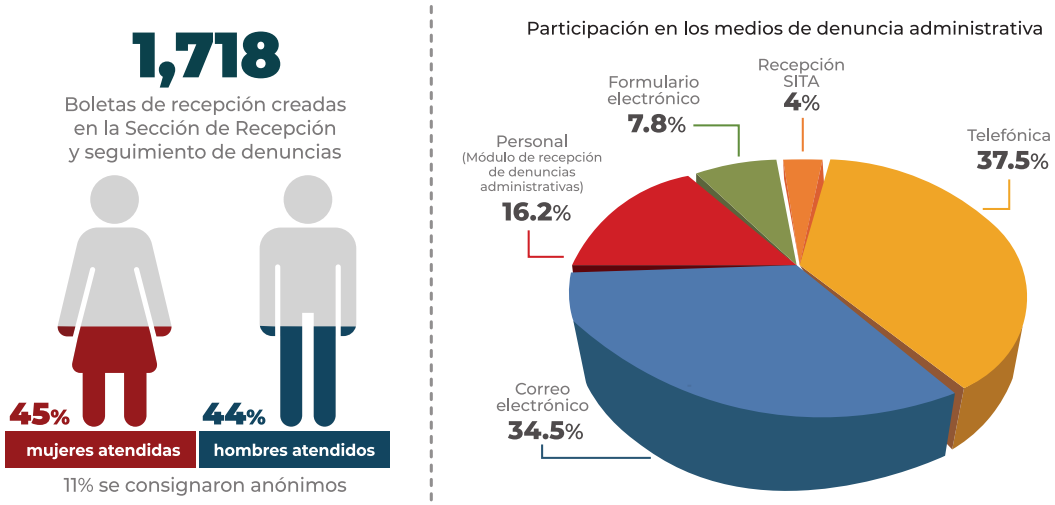
7.1.7 Acciones en materia de investigaciones especiales

Las actividades de investigaciones especiales de esta Subgerencia, consisten en: recibir, analizar e investigar las denuncias administrativas de presuntos actos o hechos de corrupción o faltas a la integridad administrativa; y su resolución se realiza a través del Departamento de Investigaciones Especiales, según el Acuerdo 40/2012 de Gerencia, Manual General de Organización del Instituto.

7.1.8 Recepción y seguimiento de denuncias

Durante el 2023, se mantuvo la recepción de las denuncias administrativas a través de los medios establecidos y puestos a disposición de los afiliados, beneficiarios, pensionados, derechohabientes y población en general. Se generaron 1,718 boletas de recepción presentadas por los usuarios, siendo la vía telefónica el principal medio utilizado con 37.5% de participación, cabe indicar que solo un 6.64% del total recibido corresponde a denuncias administrativas que dieron lugar a la creación de 104 expedientes de investigación por presuntos actos de corrupción o faltas a la integridad institucional.

Esquema 7
IGSS: Boletas de recepción y medios de denuncia administrativa, año 2023



Fuente: Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa, Departamento de Investigaciones especiales.

Cuadro 67
IGSS: Clasificación de boletas de recepción de denuncia

Clasificación de boletas	Cantidad	%
Avisos de falta en el servicio	972	56.52%
No conformidades	577	33.59%
Denuncias administrativas	114	6.75%
Otros	55	3.14%
Total	**1,718**	**100.00%**

Fuente: Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa, Departamento de Investigaciones Especiales.

7.1.9 Implementación del Módulo de Recepción de Denuncias Administrativas

Un logro sustancial de la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa y del Departamento de Investigaciones Especiales fue la implementación del Módulo de Recepción de Denuncias Administrativas en el primer nivel del Edificio Central del Instituto. Mediante este módulo se busca el acercamiento con los derechohabientes de la seguridad social, para que puedan registrar las diversas denuncias administrativas por posibles actos de corrupción o faltas a la integridad institucional.

7.1.10 Resultados de los expedientes de investigación administrativa

Durante el 2023 se efectuaron investigaciones administrativas de los expedientes de hechos que pueden ser constitutivos de corrupción o faltas a la integridad institucional, obteniendo 156 informes realizados en materia de investigaciones especiales: 114 Informes de Investigación administrativa, 26 Informes de ampliación y 16 Informes de avance.

a. Reducción de la presa administrativa

Se consensuó disminuir los expedientes en presa administrativa aplicando el Precedente Administrativo, el cual consiste en resolver casos similares, sin contravenir el Principio de Legalidad, utilizando además los métodos Analítico y Sintético. Con lo cual se obtuvo un 60% de avance en la disminución de los expedientes pendientes de resolver de los años 2012 al 2018.

b. Aprobación de la Guía de Atención y Recepción de Denuncias Administrativas

Se aprobó la "Guía de Atención y Recepción de Denuncias Administrativas", de aplicación para todo el personal que tenga designado recibir las denuncias que se presentan ante la Sección de Recepción y Seguimiento de Denuncias. Su implementación busca mejorar la atención a los usuarios que presentan denuncias administrativas por las distintas modalidades establecidas conforme los lineamientos y protocolos vigentes.

c. Observación y verificación situacional en unidades médicas

En el 2023 se realizaron un total de 13 informes: 05 de observancia, 03 de verificación y 05 situacionales, todos referentes a las acciones para verificar que los servicios brindados a los afiliados, beneficiarios, pensionados y derechohabientes del Instituto fueran apegados de acuerdo a la normativa institucional vigente, los cuales se realizaron en 05 unidades médicas del Instituto, de la manera siguiente:

Cuadro 68
IGSS: Verificación de los servicios brindados a la población protegida, año 2023

Descripción	Cantidad de informes
Hospital General de Accidentes "Ceibal"	7
Hospital General de Enfermedades	3
Hospital General Dr. Juan José Arévalo Bermejo	1
Hospital de Escuintla	1
Consultorio de Villa Nueva	1
Total	**13**

Fuente: Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa, Departamento de Investigaciones Especiales.

Como resultado se emitieron recomendaciones para mejorar aspectos administrativos en las unidades referidas para mejorar la debida calidad y calidez de los servicios brindados.

Modulo de Recepción de Denuncias Administrativas, Oficinas Centrales del IGSS

7.2 Acciones de la Contraloría General del IGSS

La Contraloría General del Instituto tiene la función principal de dirigir y coordinar las actividades de control interno y fiscalización institucional, así como dirigir los planes de trabajo de los Departamentos de Auditoría Interna y Auditoría de Servicios de Salud; el trabajo en términos generales se enfoca en el examen de los procesos administrativos, la planificación, operaciones financieras, sistemas informáticos, la prestación de servicios de salud y pecuniarias, integridad y transparencia y auditoría de sistemas de información, utilizando para ello investigaciones técnicas, científicas, y profesionales..." [3]

Derivado de ello, la Contraloría General del Instituto trabaja en el sentido preventivo en las diferentes unidades médicas y administrativas del IGSS. El cuadro siguiente muestra la totalidad de auditorías realizadas por los Departamentos de Auditoría Interna y Auditoría de Servicios de Salud, así como, otras solicitudes recibidas del Despacho Superior y de entes externos, tales como Ministerio Público, Organismo Judicial, Ministerio de Salud Pública y otros.

Cuadro 69
IGSS: Expedientes e informes verificados, analizados y gestionados por la Contraloría General del Instituto, año 2023

Departamento de Auditoría de Servicios de Salud	Departamento de Auditoría Interna	Solicitudes del Despacho Superior y entidades externas	Total
466	108	75	**649**

Fuente: Contraloría General del Instituto, Departamentos de Auditoría de Servicios de Salud y de Auditoría interna. Sistema Integral de Control de Correspondencia Institucional —SICCI-.

3/ Acuerdo número 1241 de Junta Directiva del IGSS.

7.2.1 Departamento de Auditoría de Servicios de Salud

El Departamento de Auditoría de Servicios de Salud, como parte de las funciones que realiza, auditó los servicios de salud de las diferentes unidades médicas, verificó los centros de vacunación, el adecuado uso del equipo de protección personal, las unidades proveedoras de servicios de diálisis y hemodiálisis según convenio IGSS-UNOPS, constituidas en toda la República de Guatemala, en acompañamiento a las comisiones de la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa, realizó la verificación de reembolsos, según solicitudes de los afiliados, efectuaron investigaciones solicitadas por el despacho superior y otras dependencias en diversos temas, así como también efectuó las valuaciones económicas de pacientes en las diferentes unidades médicas, no siendo afiliados al seguro social.

Cuadro 70
IGSS: Actividades de auditorías de servicios de salud realizadas, año 2023

Actividades	Cantidad
Auditorías a los Servicios de Salud	181
Auditorías Operativas en conjunto con el Departamento de Auditoría Interna	17
Reembolsos	142
Investigaciones	90
Valuaciones económicas de pacientes	56

Fuente: Departamento de Auditoría de Servicios de Salud.

7.2.2 Departamento de Auditoría Interna

El Acuerdo A-070-2021 del Contralor General de Cuentas, norma el actuar de las unidades de auditoría interna del sector público, por lo que se formuló el Plan Anual de Auditoría para el 2023, basado en riesgos, autorizado por la Honorable Junta Directiva del Instituto. Para el 2023 se ejecutaron auditorías con el siguiente resultado:

Cuadro 71
IGSS: Resultado de auditorías según Plan Anual de Auditoría año 2023
Departamento de Auditoría Interna

Auditoría de Cumplimiento	Auditoría Financiera	Auditoría Operativa	Total
81	13	14	**108**

Fuente: Departamento de Auditoría Interna. Registros del Departamento de Auditoría Interna.

De las diferentes auditorías practicadas en el Instituto, el resultado fue: 259 deficiencias formuladas y 233 deficiencias confirmadas en los informes de auditoría.

El Departamento de Auditoría Interna, apoya al Instituto emitiendo recomendaciones oportunas para mejorar y fortalecer el control interno Institucional; así como a la participación en actividades administrativas de verificación, con lo cual se da acompañamiento a los mismos para dar certeza a las autoridades de la ejecución de los procesos, y con esto buscar la mejora de los procesos institucionales, a través de los procesos de fiscalización y verificación inherentes a este Departamento.

En el cuadro siguiente se presenta el resultado de diferentes auditorías realizadas en el 2023.

Cuadro 72
IGSS: Resultado de auditorías realizadas en apoyo administrativo

No.	Actividad	Cantidad	Unidad de medida	Contenido
1	Bajas de bienes de activo fijo	30,735	Bienes de activo fijo	Apoyo en la depuración y baja de bienes de activo fijo en mal estado, valorizados en Q76,870,039.30, en 165 unidades médico-administrativas del IGSS, contenidos en 873 resoluciones emitidas por la Gerencia.
2	Bajas de medicamentos	462,677	Medicamentos	Participación en la baja de medicamentos y material médico quirúrgico menor, valorizado en Q2,079,442.95 en distintas unidades médicas, de conformidad a la resolución No. 368-SPS/2018 de la Subgerencia de Prestaciones en Salud.
3	Entregas y recepción de cargo	48	Actas	Participación en entregas y recepciones de cargos de las autoridades de las distintas dependencias del Instituto.
4	Liquidación de beneficios económicos	219	Expedientes	Revisión de expedientes de liquidación de becas nacionales y al extranjero y 11 liquidaciones de viáticos al exterior.
5	Seguimiento de recomendaciones	288	Expedientes	Revisión de expedientes de seguimiento de recomendaciones de Contraloría General de Cuentas, Departamento de Auditoría Interna y auditorías independientes.
6	Movimientos entre bodegas	863	Expedientes	Revisión de expedientes de movimientos entre bodegas de las unidades médicas del Instituto.
7	Combustibles	342	Expedientes	Revisión de expedientes de consumos de combustibles de vehículos institucionales
8	Nóminas de pago de dietas	24	Nómina de pago	Revisión de nóminas de pago de dietas, realizadas por la Secretaría de Junta Directiva, confrontando con la convocatoria y listados asistencia
9	Regímenes de previsión social, sin ánimo de lucro	8	Estados financieros	Se revisaron los Estados Financieros dictaminados por firma de auditoría autorizada para operar en el territorio nacional, relacionados con el trámite regímenes de previsión social, sin ánimo de lucro.
10	Auditorías realizadas	159	Pliego de reparos	Derivado de las Auditorías y las actividades administrativas, se formularon 159 pliegos de reparos a empleados activos y ex empleados, para resarcir el daño al patrimonio institucional por un total de Q2,841,138.41, de lo cual se ha recuperado Q168,201.87.

Fuente: Departamento de Auditoría Interna.

Adicional a las actividades anteriores y derivado de requerimientos de las diferentes autoridades del Instituto, el Departamento de Auditoría Interna participó en las actividades siguientes:

- Destrucción de papelería oficial en CAMIP.
- Expedientes de pago por Compra de baja cuantía realizados al Sanatorio Privado San Sebastián por parte de la Sala Anexa a Hospital Nacional de San Benito.

- Presencia de la entrega y recepción que realizó el Departamento de Servicios de Apoyo al Departamento de Tesorería de la administración del parqueo propiedad del Instituto ubicado en la zona 11.
- Regularizaciones y solventar el desbalance en el inventario de la Bodega de CAMIP 2 Barranquilla.
- Evaluar el servicio de Alimentación y Nutrición del Hospital de Puerto Barrios, Izabal.
- Revisar los procedimientos para salida y/o baja del inventario de los códigos 176, 179, 190, 200, 226, 256, 404 y 411, de los años 2021 y 2022, en el Área de Bodega del Hospital IGSS Santa Lucía Cotzumalguapa, Escuintla.
- Revisión del pago del tiempo extraordinario de los trabajadores de la Unidad Asistencial de Amatitlán, Guatemala.
- Comprobar la existencia física del inventario de la cuenta contable 1230 propiedad, planta y equipo, en la Unidad Asistencial de Amatitlán, Guatemala.
- Verificación de la prescripción de medicamentos no justificados en el Hospital de Santa Lucía Cotzumalguapa, Escuintla.
- Análisis sobre el comportamiento porcentual de los gastos administrativos en relación a los ingresos por los Programas EMA e IVS, enero-agosto 2023.
- Revisión del Informe de Ejecución Presupuestaria cuatrimestral acumulada de enero-agosto 2023.
- Revisión de los Informe de ingresos de manera mensuales de mayo a agosto 2023.
- Revisión del concurso de Licitación con la descripción "Adquisición del medicamento IRBESARTÁN, tableta 150 mg, código IGSS 759, requerido por distintas unidades médicas."

7.3 Unidad de Información Pública

La Unidad de Información Pública del IGSS atendió, durante el año 2,104 solicitudes de información pública en coordinación con la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa.

Se realizó la capacitación denominada Ley de Acceso a la Información Pública con casos específicos, actividad realizada con el apoyo de la secretaría de Acceso a la Información Pública de la Oficina del Procurador de los Derechos Humanos.

Se realizó campaña informativa interna "un dato interesante" para dar a conocer datos de la Unidad de Información Pública, a través de boletines informativos y fondos de pantallas en los equipos instituciones. En coordinación con la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa del Instituto, realizó el foro virtual "Beneficios del Acceso a la Información", orientado al público en general, en la cual se tuvo una participación de 400 personas.

Ventanilla de Información Pública, Oficinas Centrales del IGSS

Capítulo 8

Desarrollo Institucional

8 Desarrollo Institucional

El recurso humano es de vital importancia para el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, esto debido a diversos factores claves que impactan directamente en la prestación de los servicios a los afiliados y derechohabientes.

8.1 Desarrollo del recurso humano

El recurso humano es de vital importancia para el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, esto debido a diversos factores claves que impactan directamente en la prestación de los servicios a los afiliados y derechohabientes.

8.1.1 Recurso humano institucional

De conformidad con los registros contenidos en el Sistema de Gestión del Recurso Humano, a diciembre de 2023, el IGSS registró un total de 21,461 personas con registro de pago, lo que se traduce a personal

que labora para el Instituto. Esta cantidad incluye 552 médicos residentes que se encuentran en el Programa de Formación de Médicos Generales y Especialistas, y que, conforme al programa se les reconoce una remuneración durante su período de capacitación y/o estudio.

Cuadro 73
IGSS: Número de trabajadores según categoría y formación de médicos generales y especialistas, período 2019-2023

Descripción	2019	2020	2021	2022	2023
Personal permanente (renglón presupuestario 011)	13,673	13,939	14,590	14,875	14,946
Personal temporal (renglones presupuestarios 021, 022 y 023)	5,441	6,182	6,000	6,040	5,963
Subtotal	**19,114**	**20,121**	**20,590**	**20,915**	**20,909**
Formación de personal médico					
Programa de formación de médicos generales y especialistas (médicos residentes y EPS-EM)	513	575	582	588	552
Total	**19,627**	**20,696**	**21,172**	**21,503**	**21,461**

Fuente: Subgerencia de Recursos Humanos, Departamento de Compensaciones y Beneficios, Área de nóminas, datos registrados en el Sistema para Gestión del Recurso Humanos en AS400 y los Informes Anuales de Labores de los años 2019-2022).

En el cuadro siguiente se observa la distribución del personal que actualmente se encuentran al servicio del Instituto.

Cuadro 74
IGSS: Distribución de personal por área laboral y género, año 2023

Área	Género		Total
	Femenino	Masculino	
Enfermería	5,266	1,555	6,821
Administrativa	3997	1,861	5,858
Profesionales de la Salud	1,670	1,486	3,156
Técnica	1,201	1,714	2,915
Servicios de apoyo	1,140	856	1,996
Ejecutiva	339	376	715
Total	**13,613**	**7,848**	**21,461**
Porcentual	**63.5%**	**36.5%**	

Fuente: Subgerencia de Planificación y Desarrollo, Departamento Actuarial y Estadístico, con base en información proporcionada por la Subgerencia de Recursos Humanos.

8.1.2 Proceso de reclutamiento y selección de personal

El área de reclutamiento y selección es la responsable de gestionar y ejecutar los procesos de selección de candidatos para dotar a las dependencias del personal idóneo conforme a las necesidades institucionales. En cumplimiento a lo establecido en el proceso de dotación del recurso humano, se realizaron convocatorias internas, institucionales y externas a nivel nacional, realizando el proceso establecido.

a. **Dotación de Personal**
El proceso de dotación de personal se refiere a la gestión del talento humano, incluyendo actividades para reclutar, seleccionar, nombrar y ubicar a las personas adecuadas en los puestos de trabajo disponibles.

b. **Reclutamiento y Selección**
Durante el 2023 el Departamento de Gestión y Planeación del Recurso Humano realizó procesos de reclutamiento y selección para el renglón presupuestario 011 "Personal Permanente", a través de 885 convocatorias que incluyen internas, departamentales, institucionales y externas.

c. **Acuerdos de nombramiento**
Como parte del proceso de dotación de personal, durante el 2023, el Departamento de Gestión y Planeación del Recurso Humano de la Subgerencia de Recursos Humanos, concluyó con 2,291 nombramientos bajo el renglón presupuestario 011 "Personal Permanente".

d. **Contratación de Personal Temporal**
Durante el 2023, se realizó la contratación de 5,626 trabajadores bajo el renglón presupuestario 022 "Personal por contrato", para fortalecer el desempeño de las dependencias del Instituto.

Con el fin de garantizar que las actividades laborales de las dependencias del Instituto no se vean interrumpidos por los períodos vacacionales de su personal, las dependencias del Instituto realizan la contratación de personal adicional bajo el renglón presupuestario 021 "Personal supernumerario" y 023 "Interinatos por licencias y becas", permitiendo mantener la continuidad operativa.

e. **Proceso de reclutamiento y selección de médicos residentes**
El Programa de Formación de Médicos Generales y Especialistas según Acuerdo Número 1316 de la Junta Directiva del IGSS "Reglamento del Programa de Formación

de Médicos Generales y Especialistas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social", es la autoridad general responsable, quien tiene a su cargo implementar el proceso de evaluación y selección para ingreso de los nuevos médicos residentes, por lo que el Departamento de Capacitación y Desarrollo trabaja en estrecha relación con la Escuela de Estudios de Postgrado de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala y el Departamento de Gestión y Planeación del Recurso Humano de la Subgerencia de Recursos Humanos del Instituto.

Para implementar este proceso, la Coordinación del Programa es la responsable de velar por la primera fase que incluye la evaluación de todos los aspirantes que cumplan con los requisitos establecidos para trasladarlos al Departamento de Gestión y Planeación del Recurso Humano, para la contratación de aquellos que completen la segunda fase que corresponde al proceso de contratación.

Para el proceso de selección del 2023 se tuvo un total de 257 candidatos de los cuales se seleccionaron a 160, quienes iniciarán su primer año de residencia (R1) en el año 2024.

Cuadro 75
IGSS: Número de médicos aspirantes evaluados, según epecialidad y resultado, año 2023

Programa	Satisfactorio	No Satisfactorio	Total evaluados
Anestesiología	11	4	15
Anestesiología (Quetzaltenango)	5	4	9
Cirugía general	18	15	33
Cirugía general (Quetzaltenango)	4	7	11
Cirugía oral y maxilofacial	3	0	3
Ginecología obstetricia	18	8	26
Ginecología obstetricia (Escuintla)	4	5	9
Ginecología obstetricia (Quetzaltenango)	4	8	12
Medicina física y rehabilitación	3	0	3
Medicina interna	19	0	19
Medicina interna (Quetzaltenango)	6	2	8
Medicina de emergencias	4	3	7
Patología	0	1	1
Pediatría	18	0	18
Pediatría (Quetzaltenango)	4	0	4
Psiquiatría	4	4	8
Radiología e imágenes diagnósticas	4	5	9
Traumatología y ortopedia	16	22	38
Gastroenterología	4	2	6
Ginecología oncológica	0	1	1
Infectología de adultos	1	0	1
Infectología pediátrica	2	0	2
Medicina critica del adulto	1	0	1
Medicina critica pediátrica	0	0	0
Nefrología	2	0	2
Neonatología	1	0	1
Neumología (UMG)	0	0	0
Neurocirugía	0	2	2
Neurología	0	0	0
Oncología médica	0	0	0
Otorrinolaringología	2	2	4
Reumatología de adultos	0	0	0
Urología	2	2	4
Total	**160**	**97**	**257**

Fuente: Subgerencia de Recursos Humanos, Departamento de Capacitación y Desarrollo, Programa de Formación de Médicos Generales y Especialistas.

8.1.3 Programa de capacitación

a. Capacitación del Recurso Humano

El Departamento de Capacitación y Desarrollo como ente rector de la capacitación y actualización de los trabajadores del Instituto, cuenta con el Plan Anual de Capacitación que incluye diferentes actividades de capacitación solicitadas por las diferentes dependencias a nivel nacional en su Diagnóstico de Necesidades de Capacitación.

Este plan está conformado por ocho programas que tienen como objetivo incrementar el conocimiento y desarrollo de los trabajadores del Instituto en beneficio de la atención de los derechohabientes de la seguridad social. Dichos programas se detallan a continuación:

1. Programa de Inducción Institucional
2. Programa de Atención al Afiliado
3. Programa de Desarrollo Institucional
4. Programa Financiero
5. Programa Gerencial
6. Programa de Fortalecimiento Informático
7. Programa de Desarrollo Integral
8. Programa de Médicos Generales y Especialistas,

Las capacitaciones impartidas durante el 2023 fueron realizadas en modalidades presencial y virtual (E-Learning), con el objeto de ampliar la cobertura a los trabajadores por distancia y tiempo.

Las capacitaciones en modalidad virtual se realizaron de forma sincrónica y asincrónica a través de la plataforma institucional EDUCA IGSS.

b. Resultados del Programa de Capacitación

Durante el 2023, se impartieron 104 cursos de capacitación en los cuales participaron 19,585 trabajadores del Instituto, quienes adquirieron conocimientos y habilidades en diferentes áreas del conocimiento para el mejor desempeño de sus actividades laborales y profesionales.

De los 104 cursos impartidos, los que tuvieron mayor participación por parte de los trabajadores del Instituto fueron los siguientes:

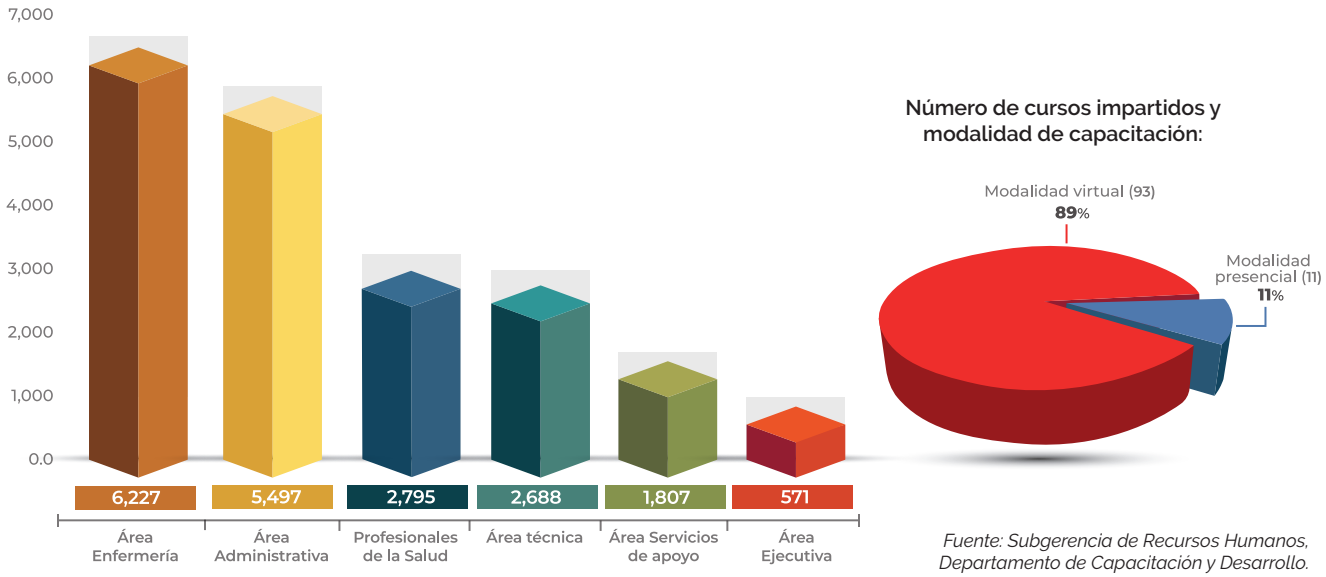
Cuadro 76
IGSS: Cursos con mayor participación de los trabajadores del Instituto, año 2023

No	Cursos	Trabajadores Capacitados
1	Atención y servicio al afiliado	11,697
2	Abordaje Integral de la Niñez Víctima de Maltrato Infantil y Abuso Sexual	11,355
3	Programa Permanente de Educación en Seguridad Social	11,301
4	Campaña de sensibilización e información sobre el Acuerdo Gubernativo 164-2021 "Reglamento para la Gestión Integral de los Residuos y Desechos Sólidos Comunes" y Acuerdo Gubernativo 184-2023	7,937
5	Curso de principios y valores éticos institucionales 2023	6,351
6	35 cursos de multiplicación de conocimiento de beca de diferentes maestrías, especialidades, diplomados, técnicos, cursos.	1,643
7	Consolidado del curso juntas o comisiones para las modalidades de adquisición, reguladas en la Ley de Contrataciones del Estado 2023	1,105
8	Cuidados de enfermería al paciente en estado crítico 2023	1,122
9	Curso aplicación de la normativa vigente en la administración del recurso humano (régimen disciplinario, despido y su marco legal)	1,146
10	Curso Farmacovigilancia	1,413
11	Programa de Inducción Institucional	1,022

Fuente: Subgerencia de Recursos Humanos, Departamento de Capacitación y Desarrollo, Área de Capacitación y Área de Educación Virtual.

La exitosa implementación de los programas de capacitación ha sido un hito significativo para el Instituto, destacando el compromiso con el desarrollo continuo del talento humano. A lo largo de este proceso, se han fortalecido las habilidades y conocimientos en áreas clave de los trabajadores del Instituto. A continuación se muestran gráficas de la distribución de trabajadores del Instituto capacitados por área laboral y modalidad del curso.

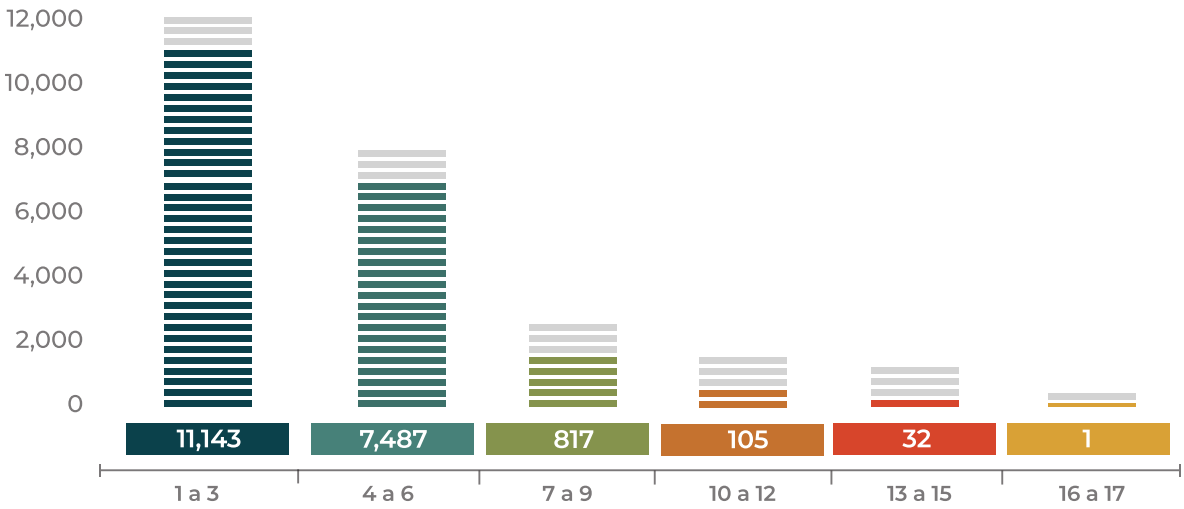
Gráfica 24
IGSS: Distribución de trabajadores capacitados por área y modalidad de los cursos, año 2023



Fuente: Subgerencia de Recursos Humanos, Departamento de Capacitación y Desarrollo.

Es importante destacar que en este proceso de formación, algunos trabajadores participaron en más de un curso de capacitación dentro del programa, evidenciando así un compromiso activo con el conocimiento y desarrollo de habilidades en beneficio del desarrollo Institucional.

Gráfica 25
IGSS: Cursos realizados por trabajador capacitado, año 2023



Fuente: Subgerencia de Recursos Humanos, Departamento de Capacitación y Desarrollo, Área de Capacitación y Área de Educación Virtual.

8.1.4 Programa de Formación de Médicos Generales y Especialistas

El Programa de Formación de Médicos Generales y Especialistas tiene como objetivo formar y profesionalizar recurso humano médico especializado que apoye y amplíe la cobertura de atención en salud del Instituto. Actualmente se cuenta con 30 Programas de Postgrados a nivel de Maestría en Medicina y Odontología, los cuales se encuentran distribuidos de la manera siguiente:

- 29 programas del área médica y 1 programa del área odontológica
- 25 programas se imparten en la ciudad capital y 5 en el área departamental.
- 17 programas de primera especialidad y 13 de segunda especialidad.

Entrega de honores a 137 profesionales de primeras especialidades y 19 de segundas especialidades.

Cuadro 77
IGSS: Programas de Maestrías Médicas y Odontológicas impartidos en la Ciudad Capital, año 2023

No.	Nombre del Programa	Tipo de especialidad
1	Anestesiología	1era. Especialidad
2	Cirugía General	1era. Especialidad
3	Medicina Interna	1era. Especialidad
4	Pediatría	1era. Especialidad
5	Ginecología y Obstetricia	1era. Especialidad
6	Traumatología	1era. Especialidad
7	Medicina de Emergencia	1era. Especialidad
8	Psiquiatría	1era. Especialidad
9	Medicina Física y Rehabilitación	1era. Especialidad
10	Patología	1era. Especialidad
11	Radiología e Imágenes Diagnósticas	1era. Especialidad
12	Cirugía Oral y Maxilofacial	2da. Especialidad
13	Medicina Crítica y Cuidados Intensivos del Adulto	2da. Especialidad
14	Reumatología	2da. Especialidad
15	Infectología de Adultos	2da. Especialidad
16	Nefrología de Adultos	2da. Especialidad
17	Neurología de Adultos	2da. Especialidad
18	Neumología de Adultos	2da. Especialidad
19	Oncología Médica	2da. Especialidad
20	Infectología Pediátrica	2da. Especialidad
21	Medicina Crítica y Cuidados Intensivos Pediátricos	2da. Especialidad
22	Neonatología	2da. Especialidad
23	Ginecología Oncológica	2da. Especialidad
24	Urología	2da. Especialidad
25	Otorrinolaringología	2da. Especialidad

Fuente: Subgerencia de Recursos Humanos, Departamento de Capacitación y Desarrollo, Programa de Formación de Médicos Generales y Especialistas.

Cuadro 78
IGSS: Programas de Maestrías médicas impartidas en el área departamental

No.	Programa	Departamento	Tipo de Especialidad
1	Anestesiología	Quetzaltenango	1era. Especialidad
2	Cirugía General	Quetzaltenango	1era. Especialidad
3	Medicina Interna	Quetzaltenango	1era. Especialidad
4	Pediatría	Quetzaltenango	1era. Especialidad
5	Ginecología y Obstetricia	Escuintla	1era. Especialidad

Fuente: Subgerencia de Recursos Humanos, Departamento de Capacitación y Desarrollo, Programa de Formación de Médicos Generales y Especialistas.

a. Médicos residentes por nivel de residencia

El Programa de Formación de Médicos Generales y Especialistas, se encuentra conformado por Programas en el grado de Maestría, que a su vez están integrados por médicos que se les denomina médicos residentes. Estos médicos residentes están clasificados por niveles, dependiendo del tipo de programa. La clasificación inicia desde el Residente de Primer año (R1) hasta el Residente en Ejercicio Profesional Supervisado en Especialidad Médica (EPS-EM). En el 2023 el programa contó con 572 médicos residentes, clasificados de la manera siguiente:

Cuadro 79
IGSS: Distribución de Médicos Residentes por Programa y nivel, año 2023

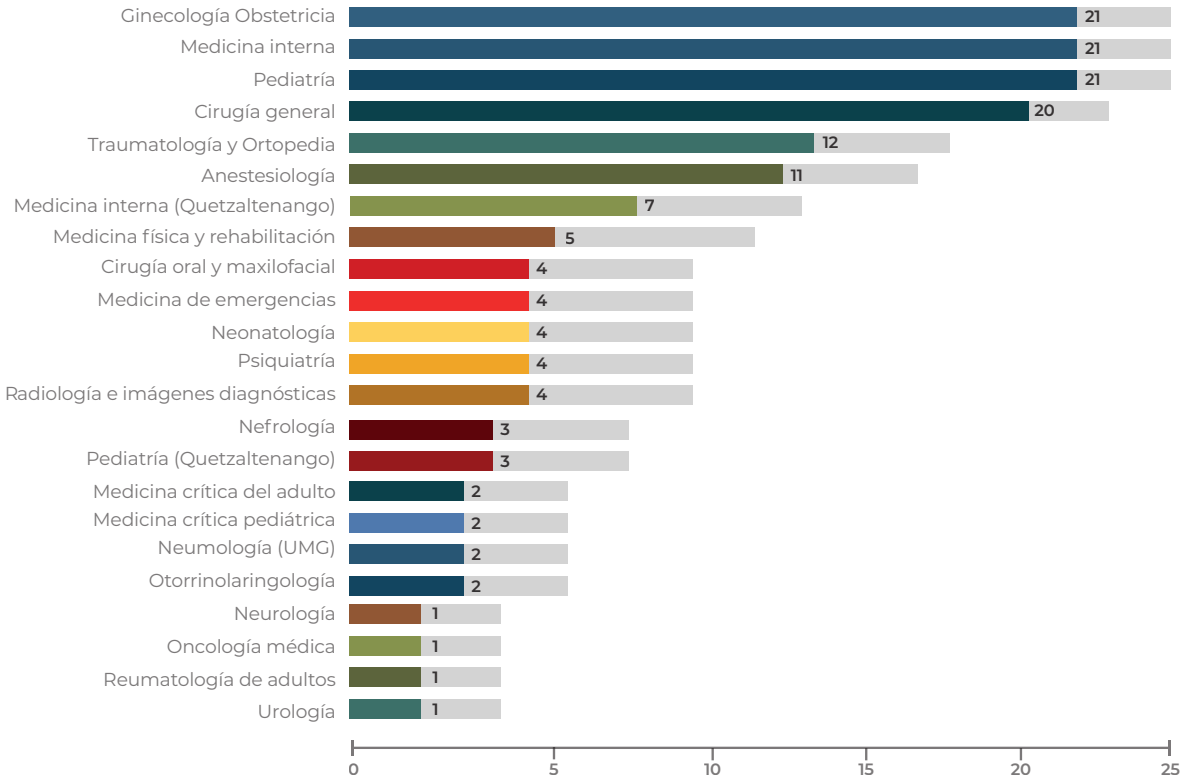
No.	Programa	RI	RII	RIII	RIV	EPS-EM	Total
1	Anestesiología	12	9	5	0	11	37
2	Anestesiología (Quetzaltenango)	4	0	0	0	0	4
3	Cirugía General	20	15	11	15	20	81
4	Cirugía General Quetzaltenango	4	0	0	0	0	4
5	Cirugía Oral y Maxilofacial	2	2	3	0	4	11
6	Ginecología Obstetricia	17	16	21	0	21	75
7	Ginecología y Obstetricia (Escuintla)	3	0	0	0	0	3
8	Medicina Física y Rehabilitación	5	5	5	0	5	20
9	Medicina Interna	21	19	15	0	21	76
10	Medicina Interna (Quetzaltenango)	7	7	8	0	7	29
11	Medicina de Emergencias	1	3	4	0	4	12
12	Patología	2	2	2	2	0	8
13	Pediatría	14	13	21	0	21	69
14	Pediatría (Quetzaltenango)	2	1	7	0	3	13
15	Psiquiatría	3	4	4	0	4	15
16	Radiología e Imágenes Diagnósticas	4	4	3	0	4	15
17	Traumatología y Ortopedia	15	10	5	12	12	54
18	Ginecología Oncológica	0	0	0	0	0	0
19	Infectología de Adultos	1	0	0	0	0	1
20	Infectología Pediátrica	1	0	0	0	0	1
21	Medicina Crítica del Adulto	3	2	0	0	0	5
22	Medicina Crítica Pediátrica	0	2	0	0	0	2
23	Nefrología	3	2	0	0	1	6
24	Neumología (UMG)	1	2	2	0	0	5
25	Neurología	1	3	1	0	0	4
26	Neonatología	2	4	0	0	0	6
27	Oncología Médica	1	2	1	0	0	4
28	Otorrinolaringología	2	1	2	0	0	5
29	Reumatología de Adultos	0	2	1	0	0	3
30	Urología	1	1	1	0	0	3
	Total	**152**	**131**	**122**	**29**	**138**	**572**

Fuente: Subgerencia de Recursos Humanos, Departamento de Capacitación y Desarrollo, Programa de Formación de Médicos Generales y Especialistas.

b. Médicos egresados

Uno de los objetivos del Programa de Formación de Médicos Generales y Especialistas es permitir la promoción del personal médico calificado, según las necesidades del Instituto. Derivado de esto, año con año egresan un número de médicos que fueron preparados en los diferentes programas de formación y quienes se sumaran al personal médico calificado para brindar atención en el Instituto. En el año 2023 egresaron 156 médicos especialistas, que responden a las necesidades de atención que el Instituto requiere.

Gráfica 26
IGSS: Médicos egresados por Programa, año 2023



Fuente: Subgerencia de Recursos Humanos, Departamento de Capacitación y Desarrollo, Programa de Formación de Médicos Generales y Especialistas.

c. Médicos de grado

Durante el 2023 el Instituto continuó abriéndole sus puertas a los estudiantes de la carrera de medicina para que la formación de Médicos continuara. Estudiantes de las distintas universidades con las que el Instituto tiene convenio fueron recibidos en varias de las unidades para que cada uno de ellos continuaran con su formación en las rotaciones que deben de completar para convertirse en Médicos Generales.

Mediante esta modalidad, estudiantes de diferentes Universidades realizaron rotaciones en los servicios de Medicina Interna, Pediatría, Cirugía General, Ginecología y Obstetricia, Traumatología y Psiquiatría en los hospitales del IGSS, durante su cuarto y quinto año de la carrera, dependiendo del pensum de cada centro de estudios.

En el cuadro siguiente se detallan cuantos estudiantes por centro universitario realizaron rotación en las distintas Unidades del Instituto.

Cuadro 80
IGSS: Distribución de Estudiantes de Medicina, año 2023

Universidad	Externado		Internado
	4to. Año	5to año	6to. Año
USAC CUM	75	89	80
USAC CUNOC	33	36	72
USAC CUNORI	69	12	0
UFM	35	45	40
MESOAMERICANA	7	12	24
UMG	18	18	22
URL	98	78	0
Total	**335**	**290**	**238**

Fuente: Subgerencia de Recursos Humanos, Departamento de Capacitación y Desarrollo, Programa de Formación de Médicos Generales y Especialistas.

8.1.5 Programa de Formación de Auxiliares de Enfermería

El curso de auxiliares de enfermería que se imparte en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social es teórico y práctico, con una duración de 11 meses, avalado por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

Los estudiantes de esta carrera realizaron prácticas como parte de su formación asistencial en unidades médicas del IGSS y del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

a. **Egresados del programa de formación de auxiliares de enfermería**
En el 2023 se graduaron 122 Auxiliares de Enfermería, que conforman la 72ª. Promoción, representando la promoción más grande en la historia de la Escuela.

8.1.6 Plan de Becas y Subsidios

El Programa de Becas y Subsidios surgió de la necesidad de especializar al recurso humano del Instituto, en las diferentes áreas de servicio. Por medio de este programa se brinda la oportunidad a los trabajadores para su capacitación, especialización o actualización técnico profesional, con el objetivo de brindar un mejor servicio a los afiliados y derechohabientes.

Derivado del Diagnóstico de Necesidades de Formación, se aprobaron 142 programas de becas, distribuyéndose 57 (40%) programas en el país y 85 (60%) programas en el extranjero.

En el proceso de convocatoria participaron 222 trabajadores, de los cuales se aprobaron 148 candidatos, otorgándose al final 124 becas, las cuales se adjudicaron de la siguiente manera: 107 trabajadores para las becas en el país, 17 becas para el extranjero.

Cuadro 81
IGSS: Distribución de becas otorgadas por programa y ubicación, año 2023

No.	Nombre de la beca	Participantes
Becas en el país		
1	Técnico universitario en Salud y Seguridad Ocupacional	3
2	Técnico universitario en Profesionalización en Enfermería	26
3	Técnico universitario en Laboratorio Clínico	1
4	Técnico universitario en Hemoterapia e Inmunohematología (Banco De Sangre)	4
5	Técnico universitario en Terapia Respiratoria	5
6	Técnico universitario en Electricidad Industrial	1
7	Maestría en Salud Pública con opción a Énfasis en Gerencia y Administración de Servicios de Salud	9
8	Maestría en Salud Pública con opción a Énfasis en Epidemiología	2
9	Maestría en Políticas Públicas y Gestión del Desarrollo	1
10	Maestría en Investigación	1
11	Maestría en Ingeniería Biomédica	1
12	Maestría en Gestión de la Salud y Seguridad en el Trabajo	7
13	Maestría en Geriatría y Gerontología	6
14	Maestría en Dirección y Gestión del Recurso Humano	7
15	Maestría en Derecho Tributario y Financiero	2
16	Maestría en Derecho del Trabajo y la seguridad Social	2
17	Maestría en Derecho Constitucional	2
18	Maestría en Derecho Civil y Procesal Civil	1
19	Maestría en Ciencias Genéticas Biomédica	3
20	Maestría en Administración Pública y Juridicidad	1
21	Maestría en Administración Pública	3
22	Maestría en Administración Financiera	8
23	Maestría en Administración de la Seguridad Social	10
24	Diplomado en Redes Cisco	1
	Total becas en el país	**107**

No.	Nombre de la beca	Participantes
Becas en el extranjero		
1	Master En Medicina Evaluadora Y Peritaje Médico	3
2	Maestría en Nutrición	1
3	Especialidad en Terapia de Heridas, Estomas y Quemaduras	2
4	Especialidad en Neumología Pediátrica	2
5	Especialidad en Hematología	1
6	Especialidad en Cardiología	1
7	Especialidad en Alergia e Inmunología Clínica Pediátrica	1
8	Diplomado en Tanatología	2
9	Curso de Postgrado en Alta Especialidad en Medicina en Cirugía de la Mano	1
10	Curso de Postgrado en Alta Especialidad en Medicina en Cirugía de Columna Vertebral	1
11	Curso de Postgrado en Alta Especialidad en Medicina en Rehabilitación Laboral	1
12	Curso de Alta Especialidad en Medicina en Reconstrucción Articular y Artroscopia	1
	Total becas en el extranjero	**17**
	Total	**124**

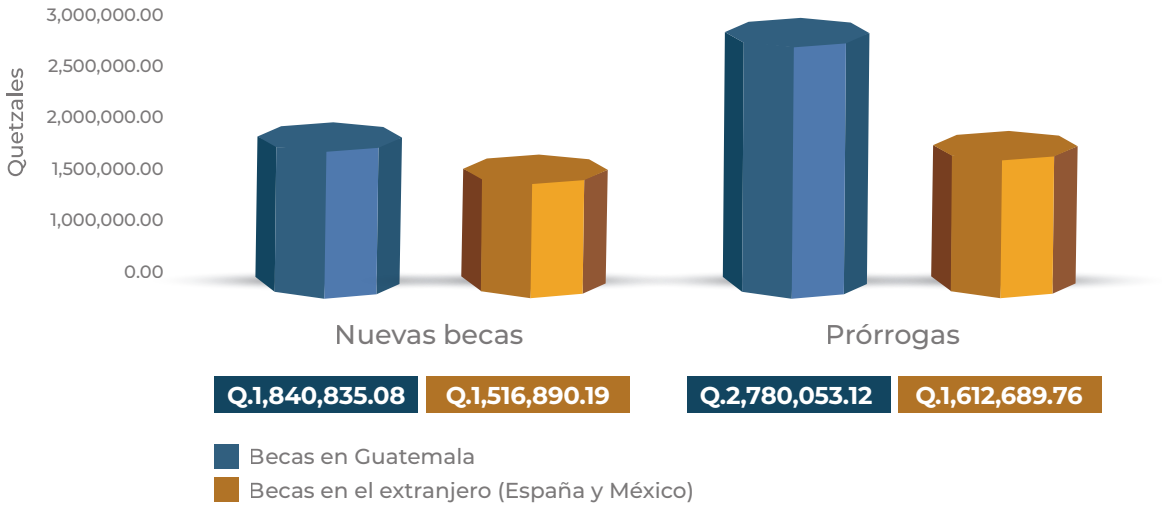
Fuente: Subgerencia de Recursos Humanos, Departamento de Capacitación y Desarrollo, Área de Desarrollo.

a Inversión del plan de becas y subsidios

El plan de becas y subsidios está conformado por programas nuevos y prórrogas de programas, mismos que fueron adjudicados en años anteriores a trabajadores que cumplieron con los requisitos de la convocatoria y los requisitos de aprobación por las unidades académicas.

La inversión del Plan de Becas y Subsidios en el año 2023 fue de Q7,750,468.15, dicha inversión representó el 59.62% destinado a becas en Guatemala y 40.38% destinado a becas en el extranjero (España y México).

Gráfica 27
IGSS: Inversión en el Programa de Becas y Subsidios, año 2023



Fuente: Subgerencia de Recursos Humanos, Departamento de Capacitación y Desarrollo.

8.1.7 Área de administración del personal

a. **Evaluación del desempeño**
La evaluación de desempeño 2023, se efectuó al personal bajo los renglones presupuestarios 011, 022 y Médicos Residentes, como elemento indispensable que permitirá medir el desempeño laboral de cada trabajador.

A finales del 2023, se efectuó la evaluación del desempeño mediante el sistema denominado 360°, planificada, organizada y monitoreada por la Subgerencia de Recursos Humanos, por medio de la herramienta tecnológica lo que permitió la evaluación a 20,811 trabajadores de los renglones presupuestarios 011, 022; incluyendo Médicos Residentes. Para ello se evaluó el desempeño laboral con base a nueve competencias para personal de mandos medios y ejecutivos, y de siete competencias para el resto de los trabajadores.

b. **Clima laboral**
El clima laboral se traduce en una valiosa herramienta para determinar las oportunidades de mejora que surgen en el día a día, con el propósito de planificar acciones que den respuesta a las necesidades de la institución.

En el 2023 se realizó la encuesta digital de clima laboral a 13,337 trabajadores, lo que permitirá disponer de parámetros de medición para determinar las acciones que se deben realizar a corto y mediano plazo.

8.1.7.1 Reconocimiento de Méritos

En el Instituto se reconocen los méritos de los trabajadores para fomentar un ambiente laboral motivador y estimulante, valorando el esfuerzo y la dedicación de cada uno.

a. **Galardón a la excelencia**
El Instituto otorga el "Galardón a la Excelencia" establecido en el 2015, a los trabajadores que se caracterizan por estar a la vanguardia de buenas prácticas que promuevan la mejora continua y se caractericen por sus actitudes y calidad en sus labores, que contribuyan a el cumplimiento de los objetivos institucionales. En el 2023, en acto presencial se homenajeó con este galardón a 10 trabajadores pertenecientes a dependencias del área metropolitana y departamental.

Galardón a la Excelencia, otorgado a 10 trabajadores a nivel nacional.

Pin decorativo por 25 años de servicio en el IGSS.

Trabajadores homenajeados por 25 años de servicio en el IGSS.

b. Reconocimiento por 25 años de servicio

Este reconocimiento es otorgado por las autoridades de la institución a los trabajadores regulares que cumplen veinticinco años consecutivos de servicio al Instituto al 31 de octubre de cada año, y consiste en la entrega de un diploma y un pin condecorativo con grabado del logotipo del Instituto y la leyenda "25 Años de Servicio".

En el 2023 en acto presencial se homenajeó a 277 trabajadores pertenecientes a dependencias del área metropolitana y departamental.

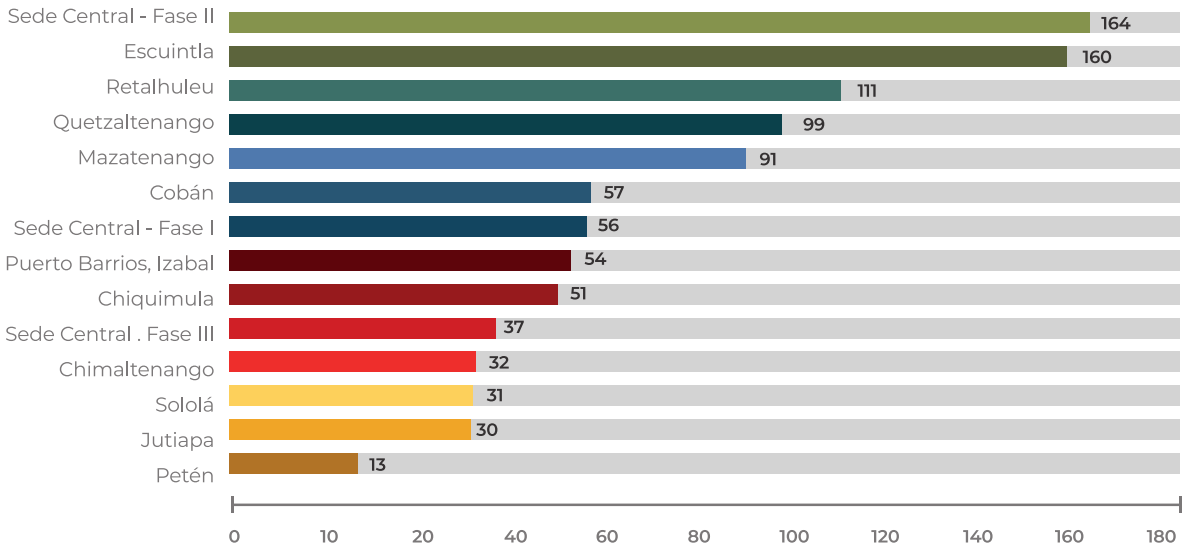
8.1.7.2 Relaciones Laborales

a. Socialización del régimen disciplinario, despido y su marco legal

El Departamento Jurídico Laboral con el apoyo del Departamento de Capacitación y Desarrollo durante el 2023 continuó con la segunda fase de capacitaciones al personal que ocupa cargos de dirección y administración o que tiene a su cargo personal, relacionado al tema: "Régimen Administrativo Disciplinario, Despido y su Marco Legal" con miras a fortalecer el control interno en cuanto a la aplicación del régimen disciplinario establecido en el Acuerdo 1090 de Junta Directiva del Instituto "Reglamento General para la Administración del Recurso Humano al Servicio del IGSS".

Al 2023 se contabilizó un total de 986 personas capacitadas, entre ellos, Directores, Subdirectores, Administradores, Subadministradores, Jefes de Departamento, Jefes de División, Jefes de Servicio, Superintendentes, Supervisores de Enfermería, Encargados de Despacho, entre otros. En la gráfica siguiente se identifica al personal capacitado por área geográfica.

Gráfica 28
IGSS: Personal capacitado en el régimen disciplinario, por área geográfica, año 2023



Fuente: Control y registro de asistencia a capacitaciones del Departamento de Capacitación y Desarrollo.

b. Negociación del pacto colectivo

El Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo suscrito entre el IGSS y el Sindicato de Trabajadores del IGSS (STIGSS) fue homologado por parte del Ministerio de Trabajo y Previsión Social mediante Resolución Ministerial 456-2023, con el objetivo de regular, armonizar y desarrollar las relaciones laborales en el Instituto y sus trabajadores.

8.1.7.3 Innovación y Mejora Continua

Durante el 2023, la Subgerencia de Recursos Humanos implementó diversas iniciativas innovadoras en el Instituto, como las siguientes:

a. Introducir la plataforma electrónica "Licencias, Permiso y Vacaciones" para facilitar el acceso y la gestión de estos procesos por parte de los trabajadores desde cualquier dispositivo con conexión a internet.

b. Iniciar el proyecto "Plan de Gestión Documental y Administración de Archivo 2023-2024", que ha permitido mejorar el acceso, la actualización y la seguridad de la información contenida en los expedientes de personal.

c. Implementar las evaluaciones psicométricas Armstrong, en aras de contar con resultados más asertivos y objetivos sobre la personalidad de los candidatos.

d. Introducir el Curso Virtual de Lengua de Señas Guatemalteca "LENSEGUA", nivel básico, con planes para desarrollar un nivel intermedio en 2024. Además, se implementaron horas crédito por parte del Colegio de Médicos de Guatemala en cursos del Departamento de Capacitación y Desarrollo.

e. Diseñar la plataforma "Fórmate" para informar, educar y sensibilizar a la población sobre diversos aspectos del seguro social.

f. Establecer un canal de comunicación con el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) para obtener aval en cursos asincrónicos.

g. Promover el curso "Normativa Institucional para Administración del Recurso Humano" tras obtener resultados positivos en las capacitaciones relacionadas con el régimen disciplinario institucional.

8.2 Planificación y Desarrollo institucional

8.2.1 Planificación estratégica

a. Se elaboró el Informe Gerencial de Evaluación del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2018-2022 y el Informe Final de Evaluación del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2018-2022, para informar a las autoridades superiores del Instituto.

b. Se elaboró el Plan Estratégico Institucional -PEI-2023-2027 del Instituto, bajo la metodología de Gestión por Resultados (GpR), de acuerdo a los lineamientos que emiten los entes rectores de la Planificación y Presupuesto a nivel nacional (Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia –SEGEPLAN- y Ministerio de Finanzas Públicas –MINFIN-).

c. Se realizaron talleres de trabajo, con personal de Gerencia y la Subgerencia, para la elaboración del "Plan de Acción para la Implementación del Plan Estratégico Institucional -PEI- 2023-2027" y Avances del año 2023.

8.2.2 Planificación Operativa

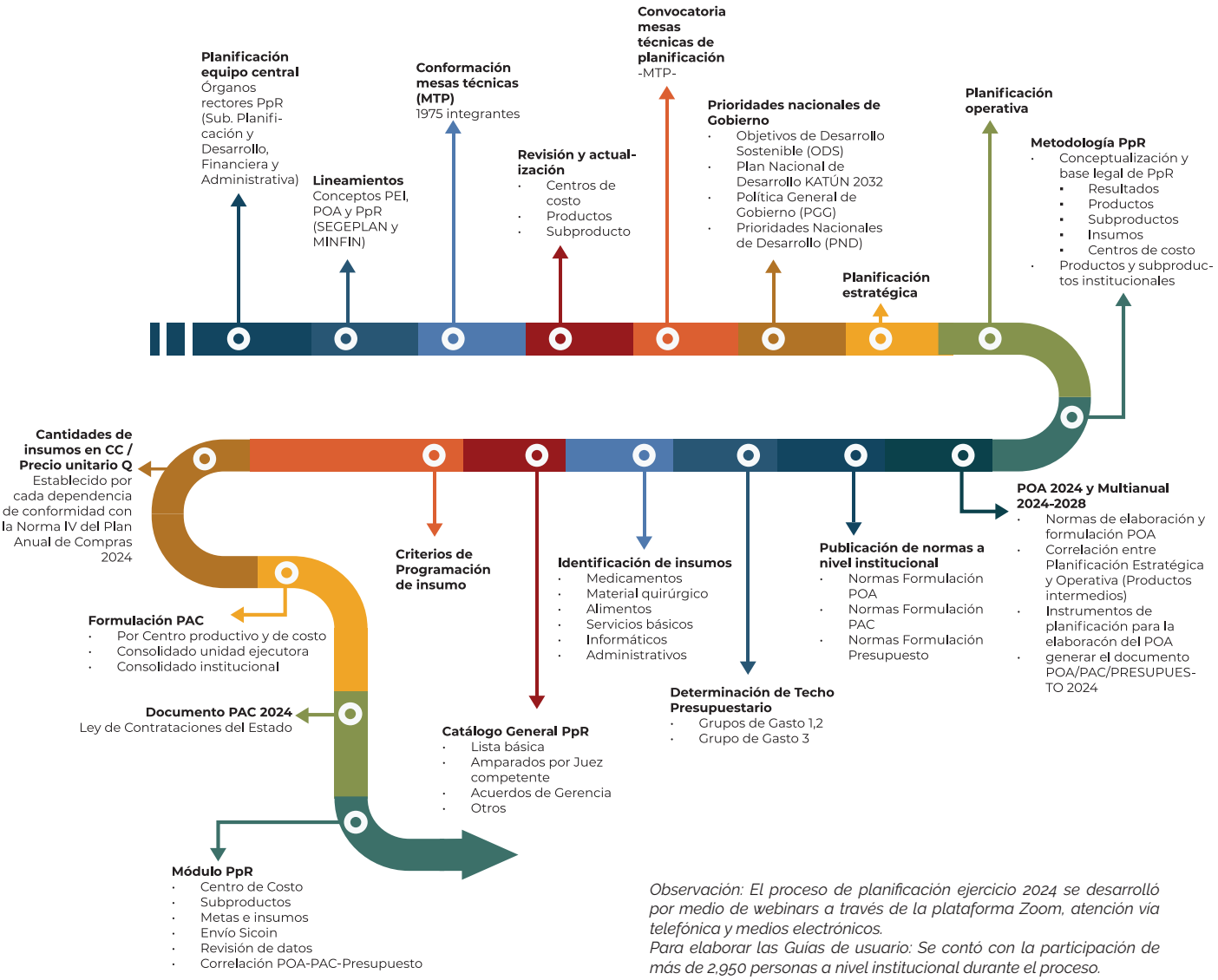
a. Se realizaron acciones para el seguimiento, monitoreo y evaluación del Plan Operativo Anual (POA) 2023, de los 224 Centros Productivos de las 5 Regiones Institucionales.

b. Se analizaron 2,031 solicitudes de Reprogramación de Subproductos (Modificación Presupuestaria, y/o Metas) que implican o no, modificación de metas físicas y se emitieron 125 dictámenes.

c. Se realizaron acciones para elaboración del Plan Operativo Anual (POA) 2024 del Instituto, a través de 224 centros de producción (encargados de planificar a través de la Mesa Técnica de Planificación), 174 centros de costo médicas y administrativas y 95 unidades ejecutoras que realizan las gestiones administrativas y financieras.

A continuación, se presenta la ruta del proceso de planificación institucional que concluye con la elaboración del documento Plan Operativo Anual Institucional:

Esquema 8
IGSS: Ruta para la elaboración del POA, PAC y Presupuesto año 2024



Observación: El proceso de planificación ejercicio 2024 se desarrolló por medio de webinars a través de la plataforma Zoom, atención vía telefónica y medios electrónicos.
Para elaborar las Guías de usuario: Se contó con la participación de más de 2,950 personas a nivel institucional durante el proceso.

Fuente: Departamento de Planificación, Subgerencia de Planificación y Desarrollo.

8.2.3 Proyecto AMEDIGSS

El Proyecto de Adquisición de Medicamentos y Fortalecimiento del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (AMEDIGSS) suscrito en el año 2016 entre el IGSS y la Oficina de Naciones Unidas para el Desarrollo de Proyectos, (UNOPS) llegó a su finalización el 3 de septiembre de 2023. Durante este año se realizaron las actividades siguientes:

a. **Licitación de implantes cocleares ITB/2022/44292**
Se adjudicó el evento de licitación ITB/2022/44292, correspondiente a la adquisición de 12 implantes cocleares y asistencia técnica brindada al IGSS durante las cirugías. Se realizaron 12 cirugías de implantación en el Hospital General de Enfermedades realizada por especialistas del Instituto.

b. **Entrega de medicamentos y otros insumos**
Se continuó con las actividades de entrega de medicamentos, insumos y servicios de tratamiento sustitutivo de la función renal en las unidades médicos del Instituto. Se brindaron 412 terapias de rehabilitación auditivo-verbal y 24 calibraciones a los implantes cocleares de las niñas y niños implantados anteriormente (40 niños y niñas).

c. **Actividades de cierre**
Se conformó una mesa multidisciplinaria integrada por personal de las Subgerencias que participaron en el Convenio IGSS/UNOPS -MEDIIGSS- y liderada por la Subgerencia de Planificación y Desarrollo.Esta mesa multidisciplinaria de cierre tuvo como objetivo: Asegurar que la transición de las actividades que se realizaban a través del convenio y que serán realizadas por el Instituto, continúen de manera tal que no cause impacto negativo en la atención a los afiliados del Instituto, así mismo asegurar que los entregables definidos fueran efectivamente trasladados al Instituto. El proceso de cierre se llevó a cabo de manera exitosa.

Cirugía de implantación coclear, Hospital General de Enfermedades

8.2.4 Proyecto INFRAIGSS

Se presenta el informe de avances del componente del Memorándum de Acuerdo entre el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) y el de los "Servicios de Apoyo al IGSS para la implementación del Programa Segunda Etapa del Plan Maestro para la Modernización y Ampliación de la Red Hospitalaria" -INFRAIGSS-.

Los avances van orientados a la ejecución de los siguientes componentes:

1. **Estudios y Diseños de infraestructura hospitalaria:**
   a. Adquisición e instalación de unidades modulares COVID-19: La Unidad Modular de Zona 11 se encuentra en operación y funcionamiento.

      Se continúan las acciones correspondientes a la recepción de las unidades modulares de Zona 11 y Escuintla.

      Se dio inicio con la prestación de los servicios técnicos de preservación de equipos y sistemas de las unidades modulares.

Preservación de equipos y sistemas de las unidades modulares.

Adquisición de cunas de calor radiante para neonatos.

Talleres de planificación del Complejo Hospitalario Zona 11

2. **Construcción y mejoramiento de infraestructura hospitalaria:**
   a. Zacapa: Los estudios y diseños de la "Realización de Modificaciones al Plan Funcional y Proyecto Ejecutivo del Hospital Regional de Oriente Zacapa" se encuentran en proceso de recepción por la Comisión Receptora.

      Se ha avanzado con el trámite de licencias y permisos, y se ingresó el expediente ejecutivo para la obtención de licencias ante la Municipalidad de Zacapa y el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales MARN.

   b. Predio Arrivillaga, Zona 5, Guatemala: UNOPS emitió a la empresa COOPROGETTI SOC. COOP la orden de inicio del contrato para la elaboración del diseño del Hospital de Arrivillaga.

      Se ha hecho entrega del primer entregable, actualmente se encuentra en la fase de Estudio de Planificación Asistencial correspondiente al segundo entregable, y la presentación de los primeros conceptos del Tercer Entregable: Informe del Análisis del sitio y Plan Funcional.

   c. Complejo Hospitalario Zona 11, Guatemala: En el segundo trimestre del 2023 se recibieron los términos de referencia para la contratación del diseño del Complejo Hospitalario.

      Se realizaron talleres de planificación para recopilar y analizar la información disponible para el desarrollo del proyecto para las primeras fases del diseño referentes a la planificación asistencial y el plan funcional.

3. **Adquisición de equipo médico/no médico, ambulancias y modernización tecnológica:**
   a. Equipo médico: En el 2023 se adquirió un estimado de 559 equipos, entre los que se puede mencionar equipos para estación de digitalización para radiografía digital, Incubadoras neonatales, Doppler digital fetal portátil, Cuna de calor radiante neonatal, Cama de accionamiento eléctrico para cuidados intensivos, Procesador automático de tejidos, Microscopio quirúrgico para segmento anterior y posterior, Lámparas cielíticas, Máquina de anestesia con sistema BIS, Tipo A y Tipo B, Pletismógrafo corporal, Craneótomo eléctrico, entre otros.

Las entregas del equipo se realizaron al Hospital General de Enfermedades, Hospital General de Accidente "Ceibal", Hospital Gineco-Obstetricia, Hospital IGSS de Cobán, Hospital Departamental Puerto Barrios Izabal, Hospital de Accidentes de Huehuetenango, Consultorio de Zacapa, Hospital de Mazatenango, y Hospital Juan José Arévalo Bermejo.

b. Ambulancias: Se realizaron gestiones administrativas y actualmente el proceso de compra de ambulancias está en evaluación y cuenta con tres lotes: Ambulancia asistencial tipo Van 4x2, Ambulancia asistencial tipo Habitáculo Alto 4x4 y Ambulancia asistencial tipo Habitáculo Bajo 4x4. Este contrato será a través de un LTA por lo que se tendrá el beneficio de realizar varios pedidos por un tiempo determinado.

c. Modernización tecnológica: (Telemedicina) Se inició el Servicio Integrado de Telemedicina (SIT), y la atención de los pacientes inició el 9 de octubre 2023, las especialidades que se han atendido han sido Oftalmología, Otorrinolaringología y Gineco-Obstetricia, cabe mencionar que al 9 de noviembre fueron agendadas 60 citas médicas bajo esta modalidad.

   La especialidad de Oftalmología tuvo 49 citas agendadas y es la que cuenta con más agendamientos para el SIT, y el Hospital General de Accidentes "Ceibal" es la Unidad Médica Consultora con más citas atendidas.

8.2.5 Cooperación y Relaciones Internacionales

La Dirección de Cooperación y Relaciones Internacionales -DICORI-, es la dependencia encargada de gestionar la cooperación interinstitucional del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS-, tanto a nivel nacional como internacional, coordina la vinculación del Instituto con organismos internacionales en el ámbito de salud y seguridad social, y se encarga de gestionar la participación del Instituto en cursos, talleres y seminarios de carácter internacional, enfocados en fortalecer las capacidades de los trabajadores, así como el intercambio de conocimientos, experiencias y buenas prácticas.

Fortalecimiento del portafolio de servicios con el Ministerio de Relaciones Exteriores.

La DICORI presenta las principales actividades realizadas durante el 2023.

I. Suscripción de convenios y otros instrumentos de cooperación

La DICORI gestionó y coordinó la suscripción de convenios y otros documentos de cooperación como los siguientes:

a. Se suscribió Convenio Marco de Cooperación con la Universidad Galileo. Tiene como objetivo establecer los procedimientos y mecanismos adecuados para realizar actividades de cooperación académica y de investigación científica, en beneficio de ambas instituciones.
b. Se suscribió Carta de Entendimiento con el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, para la transferencia de tecnologías informáticas. Tiene como objetivo establecer los mecanismos y actividades bajo los cuales el Instituto y el Ministerio intercambien conocimiento y tecnologías, basado en las mejores prácticas, a través de las herramientas informáticas propias.

II. Participación e involucramiento en eventos regionales y con organismos internacionales relacionados a la seguridad social

La DICORI gestionó, coordinó y apoyó en la participación de autoridades, funcionarios y trabajadores del Instituto en los eventos vinculados con organismos internacionales siguientes:

Cuadro 82
IGSS: Eventos realizados en organismos internacionales, año 2023

Mes	Organismo internacional / evento
Febrero	El Ministerio de Trabajo de la República Dominicana, invitó al IGSS a participar en la IV Conferencia Iberoamericana de Ministro de Trabajo y máximos responsables de la seguridad social, la cual tuvo lugar en República Dominicana. Participantes: Directores de Junta Directiva.
Febrero	La Organización Panamericana de la Salud -OPS/OMS-, invitó a la reunión misión integral de cooperación técnica para fortalecer la disponibilidad, acceso y uso racional de medicamentos y otras tecnologías sanitarias para Guatemala, la cual tuvo lugar en la Ciudad de Guatemala. Participantes: Personal de las Subgerencias Administrativa y de Prestaciones en Salud.
Marzo	HC GROUP invitó al IGSS a participar en las "Jornadas de Visita de Tecnología e Infraestructura en el Sector Salud ", el cual tuvo lugar en España. Participantes: Director de Junta Directiva, Subgerente de Prestaciones en Salud y Subgerente de Planificación y Desarrollo.
Abril	Organización Iberoamericana de Seguridad Social -OISS-, invitó al Instituto a participar en el "V Encuentro Iberoamericano Equidad de Género y Seguridad Social: Impulsando la formalización laboral de las mujeres ", el cual tuvo lugar en el país de Paraguay. Participantes: Director de Junta Directiva.
Abril	En el marco del Consejo de Instituciones de Seguridad Social de Centroamérica y República Dominicana -CISSCAD-, el IGSS participó en el "V Encuentro de Gestores de la Seguridad Social" Participantes: Presidente del Consejo Técnico, Asistente de la Subgerencia de Planificación y Desarrollo y Directora la Dirección Técnica de Logística y Medicamentos.
Junio	La Organización Iberoamericana de Seguridad Social -OISS-, invitó al Instituto a participar en el "XIII Congreso de Prevención de Riesgos Laborales en Iberoamérica, PREVENCIA 2023", el cual tuvo lugar en España participantes: Director de Junta Directiva.
Junio	El IGSS en conjunto con el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y la Universidad de San Carlos, coordinaron y participaron en la "Presentación del Plan de Estudios de la Maestría en Ciencias Médicas con especialidad en Medicina Familiar y Comunitaria". Participantes: Gerente y Presidente del Consejo Técnico, así como invitados del Ministerio, la Universidad y el Instituto.
Junio	El Banco Interamericano de Desarrollo -BID-, invitó al Instituto a participar en el evento "Pensiones, soluciones para sociedades más longevas", el cual tuvo lugar en Washington, D.C., USA Participantes: Gerente del Instituto.
Julio	la Organización Panamericana de la Salud -OPS/OMS-, invitó al Instituto a participar en el evento "Fortalecimiento y digitalización de la planificación de la demanda de vacunas", el cual tuvo lugar en Ciudad de Panamá. Participantes: Encargada de la Sección de Higiene Materno Infantil, del Departamento de Medicina Preventiva.

Mes	Organismo internacional / evento
Agosto	la Asociación Internacional de la Seguridad Social -AISS-, invitó al Instituto a participar en el Webinario “Mejorar la accesibilidad a la información para aumentar la transparencia”, en modalidad virtual. Participantes: Subgerente de Planificación y Desarrollo.
Septiembre	La Asociación Internacional de la Seguridad Social -AISS-, invitó al Instituto a participar en el evento “Foro Regional de la Seguridad Social para las Américas”, realizado en Costa Rica. Participantes: Presidente de Junta Directiva y Subgerente de Planificación y Desarrollo.
Octubre	La Organización Iberoamericana de Seguridad Social -OISS-, invitó al Instituto a participar en la “XIV Reunión Ordinaria del Comité Técnico Administrativo del Convenio Multilateral Iberoamericano de Seguridad Social”, el cual tuvo lugar en Uruguay. Participantes: Director de Junta Directiva.
Diciembre	La Caja del Seguro Social de Panamá con el apoyo de la OISS, invitaron al Instituto a participar en el Congreso Médico Nacional, realizado en la ciudad de Panamá. Participantes: Médico Especialista, del Departamento de Medicina Preventiva.
Diciembre	La Asociación Internacional de la Seguridad Social -AISS-, invitó al Instituto a participar en la 21a Conferencia Internacional de la AISS de Actuarios, Estadísticos y Especialistas en Inversiones de la Seguridad Social, realizado en la Ciudad de México. Participantes: Director de Junta Directiva y personal del Departamento Actuarial y Estadístico.
Diciembre	El IGSS en el marco del lanzamiento de la campaña publicitaria sobre la incorporación del Acuerdo 1543 de Junta Directiva “Reglamento Relativo a la Cobertura del Régimen de Seguridad Social para el Migrante Guatemalteco”, visitó los Consulados de Guatemala en los Ángeles, Chicago y Florida. Participantes: Presidente y Directores de la Junta Directiva y del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas.

Fuente: Subgerencia de Planificación y Desarrollo, DICORI.

AISS: Foro Regional de la Seguridad Social para las Américas.

OISS: V Encuentro Iberoamericano Equidad de Género y Seguridad Social.

OISS: XIII Congreso de Prevención de riesgos laborales en Iberoamérica, PREVENCIA 2023

Presentación del Plan de Estudios de la Maestría en Ciencias Médicas con especialidad en Medicina Familiar y Comunitaria.

III. Participación de personal del Instituto en capacitaciones de carácter internacional y nacional
Dentro de las principales capacitaciones coordinadas por DICORI con organismos internacionales, están las siguientes:

Cuadro 83
IGSS: Capacitaciones realizadas durante el año 2023

Mes	Organismo / curso	Dependencia participante
Mayo	La Agencia Chilena de Cooperación Internacional para el Desarrollo -AGCID-, otorgó una beca para la participación del Instituto en el "Magíster en Gestión y Políticas Públicas", de la Universidad de Chile.	Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa
Mayo	La Organización Internacional del Trabajo -OIT-, convocó a participar en el "Curso en Línea sobre Inspección de Trabajo".	Inspectores patronales de la Dirección de Recaudación
Mayo	El Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica Social -ILPES/CEPAL-, convocó a participar en el curso "Marco Lógico para la Formulación de Proyectos de Desarrollo".	Departamento de Planificación, Subgerencia de Planificación y Desarrollo
Junio	El Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica Social -ILPES/CEPAL-, convocó a participar en el curso "Evaluación multicriterio en la inversión pública".	Departamento de Planificación, Subgerencia de Planificación y Desarrollo, Departamento de Infraestructura.
Julio	La Cooperación Española, convocó a participar en la postulación para la beca del curso "Visión comparada sobre aplicación de normativas internacionales en auditoría pública".	Departamento de Auditoria Interna.
Septiembre	La Organización Iberoamericana de la Seguridad Social -OISS-, convocó a participar en el curso "Formación Economía de la Salud".	Consejo Técnico, Subgerencia de Planificación y Desarrollo
Octubre	La Organización Internacional del Trabajo -OIT- convocó a participar en el curso "e-Learning on Actuarial Modeling for Social Protection Analysts".	Subgerencia de Planificación y Desarrollo
Octubre	El Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica Social -ILPES/CEPAL-, convocó a participar en el curso "Gestión por Resultados y Valor Público".	Subgerencia de Recursos Humanos, Jefe Departamento de Organización y Métodos, Departamento de Presupuesto, Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias, Asistente Administrativo, Subgerencia de Integridad y Transparencia, Subgerencia Administrativa, Subgerencia de Tecnología, Departamento Médico de Servicios Centrales.
Octubre	La Asociación Internacional de la Seguridad Social -AISS-, convocó a participar en el curso "Continuidad y Resiliencia de los Sistemas y Servicios de Seguridad Social".	Subgerencia de Tecnología, Subgerencia de Planificación de Desarrollo.

Fuente: Subgerencia de Planificación y Desarrollo, DICORI.

IV. Información y actividades internacionales relacionadas con la seguridad social
Se compartió información y programación de eventos de formación presenciales y virtuales (WEBINAR de participación libre) de interés para el Instituto y relacionados con la Seguridad Social, los cuales se compartieron con las distintas Subgerencias y dependencias pertinentes para su conocimiento y consideración de participación y/o postulación.
El detalle de los webinarios que se gestionaron con organismos internacionales, se detalla de la manera siguiente:

Cuadro 84
IGSS: Webinarios realizados con organismos internacionales, año 2023

Mes	Organismo / webinario	Participación / dependencia
Febrero	La Asociación Internacional de la Seguridad Social -AISS-, realizó la convocatoria para participar en la Webinario: "Aplicaciones de la inteligencia artificial en la atención de salud".	Todas las Subgerencias
Febrero	la Asociación Internacional de la Seguridad Social -AISS-, realizó la convocatoria para participar en la Webinario de la AISS: "Extensión de la cobertura sanitaria - Presentación de la plataforma de innovación colaborativa".	Subgerencias de Tecnología, Prestaciones en Salud, Prestaciones Pecuniarias, Consejo Técnico
Marzo	La Organización Iberoamericana de la Seguridad Social -OISS-, realizó convocatoria para participar en el "Seminario Internacional "Medidas de Compensación de los Cuidados en los Sistemas de Seguridad Social".	Subgerencias Prestaciones en Salud, Prestaciones Pecuniarias y Consejo Técnico
Agosto	La Universidad Galileo, realizó convocatoria para participar en el "Webinario: La Auditoría Informática como un Aliado en la Prevención de Ataques Informáticos".	Departamento de Auditoría y de la Subgerencia de Tecnología
Septiembre	La Superintendencia de Bancos, realizó convocatoria para participar en el evento "XXIII CONFERENCIA SOBRE SUPERVISIÓN FINANCIERA".	Subgerencia Financiera.
Septiembre	El Banco Interamericano de Desarrollo -BID- por medio de la RDEPLAC, realizó convocatoria para participar en el "Webinario: El futuro del trabajo en América Latina y el Caribe: ¿Cómo avanzar hacia pensiones sostenibles para sociedades longevas?".	Todas las Subgerencias
Septiembre	La Universidad Politécnica de Valencia y la Universidad Galileo, realizaron la convocatoria para participar en el curso "Herramientas de Inteligencia Artificial para la productividad. Más allá del ChatGPT".	Todas las Subgerencias
Octubre	La Organización Internacional del Trabajo -OIT- y la Organización Iberoamericana de la Seguridad Social -OISS-, realizaron la convocatoria para participar en el Webinario "Derecho a la seguridad social en las constituciones del mundo: Ampliando el espacio moral y legal para la justicia social".	Todas las Subgerencias
Noviembre	La Asociación Internacional de la Seguridad Social -AISS-, realizó la convocatoria para participar en el Webinario "El trabajo actuarial en apoyo de las reformas de la seguridad social".	Departamento Actuarial y Estadístico y Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias
Diciembre	La Organización de los Estados Americanos -OEA- realizó la convocatoria para participar en el Webinario de ciberseguridad Seguridad en la Nube - estrategias de empleo y contención de amenazas.	Subgerencia de Tecnología

Fuente: Subgerencia de Planificación y Desarrollo, DICORI.

V. Actividades de vinculación con la comunidad internacional e instituciones nacionales

En el marco del Plan Estratégico Institucional se llevaron a cabo comunicaciones y acercamientos con representaciones diplomáticas acreditadas en el país, así como con agencias de cooperación internacional y entidades nacionales, con el fin de tener un espacio de diálogo que permita manifestar el interés del Instituto de explorar oportunidades de cooperación técnica.

Cuadro 85
IGSS: Activiades con representaciones diplomáticas y organismos internacionales, año 2023

Mes	Evento	Logros
Enero	Reunión con la Universidad de Salamanca de España.	Propuesta para la suscripción de Convenio de Cooperación con la Fundación General de la Universidad de Salamanca del Reino de España y la Fundación Intervención Social Transformadora.
Marzo	Reunión con la Embajada de Japón en Guatemala.	Explorar alternativas de cooperación entre ambas entidades.
Abril	Reunión con la Universidad Católica San Antonio, de España.	Acercamiento para evaluar la viabilidad de la suscripción de un Convenio de Cooperación para el fortalecimiento de capacidades del personal del Instituto y estudiantes de la Universidad.
Junio	Reunión con el Consulado de Guatemala en los Ángeles.	Acercamiento en relación a la Migración de Guatemaltecos en los Estados Unidos de América y su afiliación al IGSS.
Junio	Reunión con la Embajada de Guatemala en Washington D.C. USA.	Acercamiento en relación a la Migración de Guatemaltecos en USA y su afiliación al IGSS.

Fuente: Subgerencia de Planificación y Desarrollo, DICORI.

8.2.6 Actuarial y Estadístico

El Departamento Actuarial y Estadístico depende de la Subgerencia de Planificación y Desarrollo y es el responsable de administrar la información estadística de las dependencias médicas y administrativas del Instituto. Para el desempeño de sus funciones se organiza en las áreas de gestión siguientes: área estadística y área actuarial.

8.2.6.1 Área actuarial

Es la responsable de realizar valuaciones actuariales para establecer la sostenibilidad financiera de los Programas del Régimen de Seguridad Social, así también de elaborar estudios de impacto financiero de los proyectos que presentan las dependencias del Instituto.

8.2.6.2 Área estadística

Es la responsable de procesar y administrar información estadística de afiliación de trabajadores a la seguridad social, costos hospitalarios, prestaciones pecuniarias, producción de los servicios de salud, morbilidad.

Entre las actividades realizadas por este departamento durante el 2023 se describen las siguientes:

1. Se realizaron estudios técnico-financiero para implementar programas de extensión de cobertura de seguridad social para otros sectores de la población trabajadora guatemalteca a los migrantes guatemaltecos y sus familiares residentes en Guatemala.
2. Se procesó y dio seguimiento a la información estadística de todas las unidades médicas del Instituto.
3. Se procesó la información de las planillas de seguridad y nóminas del Organismo Ejecutivo para el registro y procesamiento de información de trabajadores afiliados al Régimen de Seguridad Social.
4. Se elaboraron y publicaron boletines estadísticos en las áreas de salud, afiliación, recursos humanos, prestaciones en dinero y costos.
5. Se actualizó la página web de "Datos Abiertos" que contiene información de diferentes variables estadísticas de la seguridad social, para consulta abierta de la población.
6. Se implementó en las unidades médicas del Instituto la herramienta informática "Producción, Eficiencia, Rendimientos y Costos (PERC), para el registro de los costos de producción de dichas unidades médicas.

8.2.7 Organización y Métodos

El Departamento de Organización y Métodos pertenece a la Subgerencia de Planificación y Desarrollo y ejecuta funciones orientadas a incrementar la eficiencia administrativa del Instituto. Las actividades realizadas en el 2023 son las siguientes:
Dictámenes técnicos relacionados con los temas siguientes:

- Reglamento para el pago de prestaciones post mortem.
- Proyecto de Acuerdo para "Emitir las disposiciones para facilitar la interpretación y aplicación sobre la inscripción de los patronos y trabajadores en el Régimen de Seguridad Social, atendiendo a lo regulado en los Artículos 3 literal f), 8 literal a) y 10 del Acuerdo 1529 de Junta Directiva.
- Acuerdo de Gerencia que contiene el "Normativo para la solicitud, recepción, registro, control y cirugía de colocación de implantes cocleares, adquiridos por medio de la Oficina de Servicios para Proyectos de la Naciones Unidas -UNOPS-.
- Normativo para determinar la legitimidad de cobertura de los trabajadores y beneficiarios al Régimen de Seguridad Social.
- Manual de Normas y Procedimientos del Servicio de Asistencia Domiciliaria de los Centros de Atención Médica Integral para Pensionados -CAMIP-.
- Proyecto de Acuerdo de Gerencia para aprobar y autorizar el uso de la tecnología a través de la implementación de los servicios diferenciados electrónicos virtuales a través de orientación médica virtual, orientación médica telefónica y otros servicios establecidos o por establecerse a través de cualquier medio o herramienta electrónica.
- Proyecto Manual de Normas y Procedimientos del Sistema de Atención Médica en Clínicas de Empresa.
- Proyectos de Acuerdo de Junta Directiva y Gerencia para la implementación del Servicio de Terapia Respiratoria en el Instituto.
- Propuesta de "Política para la Atención en Salud de la Seguridad Social" y Acuerdo de Junta Directiva.
- Acuerdo de Junta Directiva y de Gerencia, relacionados con el proyecto y actualización de normativa para la "Reducción de tiempos de espera para cirugías electivas"
- Proyecto de Acuerdo para aprobar el incremento de sesenta Quetzales (Q60.00) a los pensionados del IGSS.
- Proyectos de Acuerdo de Junta Directiva y Gerente para la creación y puesta en funcionamiento del Departamento de Anestesiología, en el Hospital General de Enfermedades -HGE-.
- Creación del Servicio de Oftalmopediatría, Estrabismo y Neuroftalmología, a cargo del Departamento de Oftalmología del Hospital General de Accidentes CEIBAL.
- Creación del Departamento de Neonatología en el Hospital de Gineco Obstetricia.

- Proyecto de Manual General de Organización Administrativa del IGSS.
- Proyecto de Acuerdo para la Creación de la Unidad de Investigación.
- Propuesta para la creación del Departamento de Seguridad y Vigilancia del IGSS.
- Proyecto de Reglamento de Prestaciones en Dinero por Enfermedad y Maternidad.
- Proyecto de Reglamento de Prestaciones en Dinero por Accidentes.
- Proyecto de Reglamento de Asistencia Médica.
- Proyecto de Reglamento sobre Protección Relativa a Accidentes
- Proyecto de Reglamento sobre Protección Relativa a Enfermedad y Maternidad.
- Proyecto de Resolución para regular el otorgamiento de las prestaciones en especie a las personas que asistan voluntariamente a donar sangre al IGSS.
- Disposiciones para la aplicación del Reglamento para la protección de trabajadores que laboran a tiempo parcial, en aplicación del convenio 175 de la Organización Internacional del Trabajo.

Cuadro 86
IGSS: Productos del Departamento de Organización y Métodos, año 2023

Área de gestión	Producto	Cantidad
Instrumentos administrativos	Manuales de organización	34
	Manuales de normas y procedimientos	44
	Instructivos y otros	11
	Resoluciones	81
	Informes y dictámenes	474
	Subtotal	**644**
Diseño y autorización de formularios	Subgerencia de Prestaciones en Salud	26
	Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias	15
	Subgerencia Administrativa	2
	Subgerencia Financiera	6
	Subgerencia de Recursos Humanos	2
	Departamento de Auditoría Interna	1
	Departamento de Registros y Patronos	1
	Subtotal	**53**
Proyectos de Acuerdo	Acuerdos de la Junta Directiva	21
	Acuerdos de la Gerencia	61
	Subtotal	**82**
Estudios Administrativos	Subgerencia de Prestaciones en Salud	3
	Subgerencia Administrativa	1
	Subtotal	**4**
Asesorías técnicas	Se brindó asesorías a diferentes dependencias.	27
	Total productos	**810**

Fuente: Subgerencia de Planificación y Desarrollo, Departamento de Organización y Métodos.

8.2.8 Proyectos de Infraestructura

El Departamento de Infraestructura Institucional, pertenece a la Subgerencia de Planificación y Desarrollo y le corresponde formular, evaluar y gestionar proyectos de infraestructura, acorde a la planificación institucional y disponibilidad presupuestaria autorizada. Durante el año 2023 coordinó acciones para la realización de los proyectos siguientes:

a. Proyectos en ejecución por contrato (En procesos administrativos).

I. **Ampliación hospital de Retalhuleu, área de emergencia, centro de acopio para desechos hospitalarios, farmacia y bodega.**
Con providencia No. 15066 se solicitó a la Subgerencia Administrativa trasladar a la Autoridad Administrativa Superior el Expediente de mérito para la aprobación correspondiente. Se está a la espera de lo resuelto por la autoridad correspondiente (Aprobación de documentos). Cuenta con un avance administrativo del 85%.

Información proporcionada por el Departamento de Abastecimientos por medio de oficio No. 16543, de fecha 28 de diciembre de 2023. Monto solicitado: Q2,400,000.00.

II. **Construcción edificio de la Dirección Departamental de Retalhuleu y Archivo pasivo.**
Con providencia No. 14985 se solicitó a la Subgerencia Administrativa trasladar a la Autoridad Administrativa Superior el Expediente de mérito para la aprobación correspondiente. Se está a la espera de lo resuelto por la autoridad correspondiente (Aprobación de documentos). Cuenta con un avance administrativo del 85%.

Información proporcionada por el Departamento de Abastecimientos por medio de oficio No. 16543, de fecha 28 de diciembre de 2023. Monto solicitado: Q2,000,000.00.

III. **Construcción sistema de tratamiento de aguas residuales en Complejo Hospitalario Colinas de Pamplona, zona 12, Guatemala**
Con providencia No. 15094 se solicitó a la Subgerencia Administrativa trasladar a la Autoridad Administrativa Superior el Expediente de mérito para la aprobación correspondiente. Se está a la espera de lo resuelto por la autoridad correspondiente (Aprobación de documentos). Cuenta con un avance administrativo del 85%.

Información proporcionada por el Departamento de Abastecimientos por medio de oficio No. 16543, de fecha 28 de diciembre de 2023. Monto solicitado: Q3,000,000.00.

IV. **Mejoramiento Hospital Unidad Periférica IGSS zona 11, Guatemala**
Se está a la espera para publicar el Proyecto de Bases y Solicitud de Aprobación. Cuenta con un avance administrativo del 40%. Monto solicitado: Q800,000.00.

b. Proyectos en ejecución

I. Construcción edificio(s) hospitalización, La Capitanía, Antigua Guatemala, Sacatepéquez.

Ubicación:
6a Avenida final norte, finca El Manchén, a un costado de Clínicas Panchoy
Antigua Guatemala, Sacatepéquez

Contrato inicial No.	12-DL/2023
Monto inicial	Q.17,957,427.74
Fecha de contrato	03 de abril 2023
Empresa	LORDACYS,S.A.
Fecha de inicio	13 de junio 2023
Fecha de finalización	09 de diciembre 2023
Anticipo	Q.3,591,485.55
Ampliación de contrato	
Contrato prórroga No.	92-DL/2023
Fecha de inicio	10 de diciembre 2023
Fecha de finalización	09 de junio de 2024
Pago de estimaciones (amortizadas)	Q. 9,173,619.38

Capacidad
44
camas

Área de construcción
3,081.76 m2

Avance físico
67.22%

Programa de necesidades
- Área de labor y parto
- Área de quirófano
- Área de intensivo
- Área de encamamiento
- Área de apoyo: Sala de procedimientos, Central de enfermería, Central de equipos de esterilización (CEYE), Caseta de gases medicinales, Planta de tratamiento de aguas residuales, cisterna, etc.

Supervisión construcción de los edificios de hospitalización, La Capitanía, Antigua Guatemala.

Construcción de los edificios de hospitalización, La Capitanía, Antigua Guatemala.

Avances de la construcción de los edificios de hospitalización, La Capitanía, Antigua Guatemala.

Avances de la construcción de los edificios de hospitalización, La Capitanía, Antigua Guatemala.

II. Ampliación edificio(s) del Hospital de Mazatenango, Suchitepéquez (Banco de sangre, mezzanine en bodega general y construcción de muro perimetral)

Ubicación:
Kilómetro 161.5 Carretera a Cuyotenango, Zona 2, Predio Chitalón, Mazatenango, Suchitepequez

Contrato inicial No.	13-DL/2023
Monto inicial	Q.4,093,457.55
Monto modificado	Q.3,899,593.71
Fecha de contrato	26 de abril 2023
Empresa	GRUPO ESCAPARATE S.A.
Fecha de inicio	13 de junio 2023
Tiempo contractual	210 días calendario
Fecha de finalización	08 de enero 2024
Anticipo	Q.818,691.51
Pago de estimaciones (amortizadas)	Q.910,371.09

Avance físico
36.43%

Áreas a intervenir

1. Ampliación de 45.mm2 de banco de sangre, compuesta de:
   - Área de secretaría
   - Cubículos de entrevista
   - Área de comedor
   - Camillas de toma de muestras
   - 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
1. Construcción de un mezzanine de 64.40 m2., el cual estará compuesto por un módulo de gradas metálicas de ingreso, planchas de fibrocemento de entrepiso y baranda metálica.
2. Construcción de 760 metros de muro perimetral del predio que ocupa el Hospital.

Trabajos de ampliación y construcción del muro perimetral del Hospital de Mazatenango, Suchitepéquez.

c. Proyectos en planificación

I. Construcción Hospital del IGSS en Jutiapa

Ubicación:
Construcción Hospital del IGSS, Jutiapa

Capacidad
100
camas

Área de construcción
51,212.72m2

Avance de planificación
86.50%
(Planos, especificaciones técnicas, presupuesto)

Principales áreas
- Encamamiento
- 2 emergencias
- 7 quirófanos
- Hemodiálisis
- Hospital de día,
- entre otras

Estudios realizados
- Suelos
- Topográfico
- Hidrogeológico
- Impacto ambiental
- Socioeconómico

Fachada Hospital del IGSS en Jutiapa.

II. Construcción Hospital del IGSS en San Benito, Petén.

Ubicación:
Construcción Hospital del IGSS, San Benito, Petén

Capacidad **100** camas Área de construcción **46,280.42m2**	**Avance de planificación** **67%** (Planos, especificaciones técnicas, presupuesto)	**Principales áreas** • Encamamiento • 2 emergencias • 7 quirófanos • Hemodiálisis • Hospital de día, • Delegación Departamental y Dirección, entre otras	**Estudios realizados** • Suelos • Topográfico • Hidrogeológico • Impacto ambiental • Socioeconómico

Fachada Hospital de San Benito, Petén.

III. Construcción Hospital Regional de Oriente, con Sede en Zacapa

Ubicación:
Construcción Hospital Regional de Oriente con sede en Zacapa, Zacapa

Superficie a construir
55,893.94m2
Superficie a techar
61,566.98m2

Avance de planificación
100%
(Planos, especificaciones técnicas, presupuesto) Previo a aprobación por parte de la coision Receptora del IGSS.

Capacidad
204
camas
(en condiciones normales)

Capacidad
292
camas
(para afrontar situación de emergencia)

Principales áreas
- Encamamiento
- 3 emergencias
- Quirófanos
- Hemodiálisis (40 puestos)
- Hospital de día, entre otras

Fachada Hospital Regional de Oriente, Zacapa.

8.3 Tecnología Informática

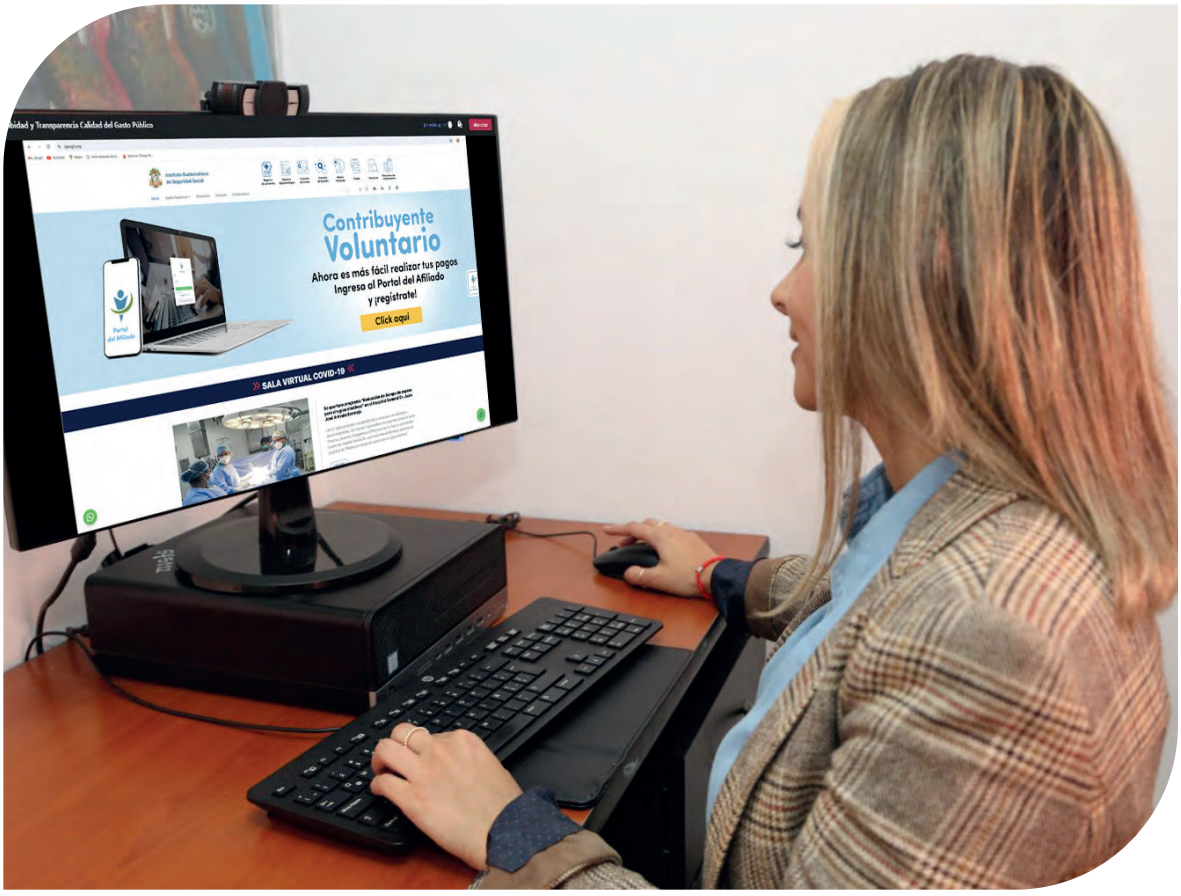
A la Subgerencia de Tecnología del Instituto le corresponde, por medio de las dependencias a su cargo, facilitar la implementación de tecnología informática de punta y otros instrumentos informáticos innovadores, que sean útiles para agilizar y facilitar la prestación de servicios que brinda la Institución.

A esta Subgerencia le corresponde, administrar recursos y herramientas tecnológicas, desarrollar proyectos de tecnología de la información, establecer lineamientos basados en los estándares de calidad y mejores prácticas internacionales, para la gestión de tecnología de la información, nuevas plataformas tecnológicas, bases de datos, redes de telecomunicaciones, seguridad informática, sistemas, desarrollo, mantenimiento y aplicaciones y soporte técnico a los usuarios del Instituto.

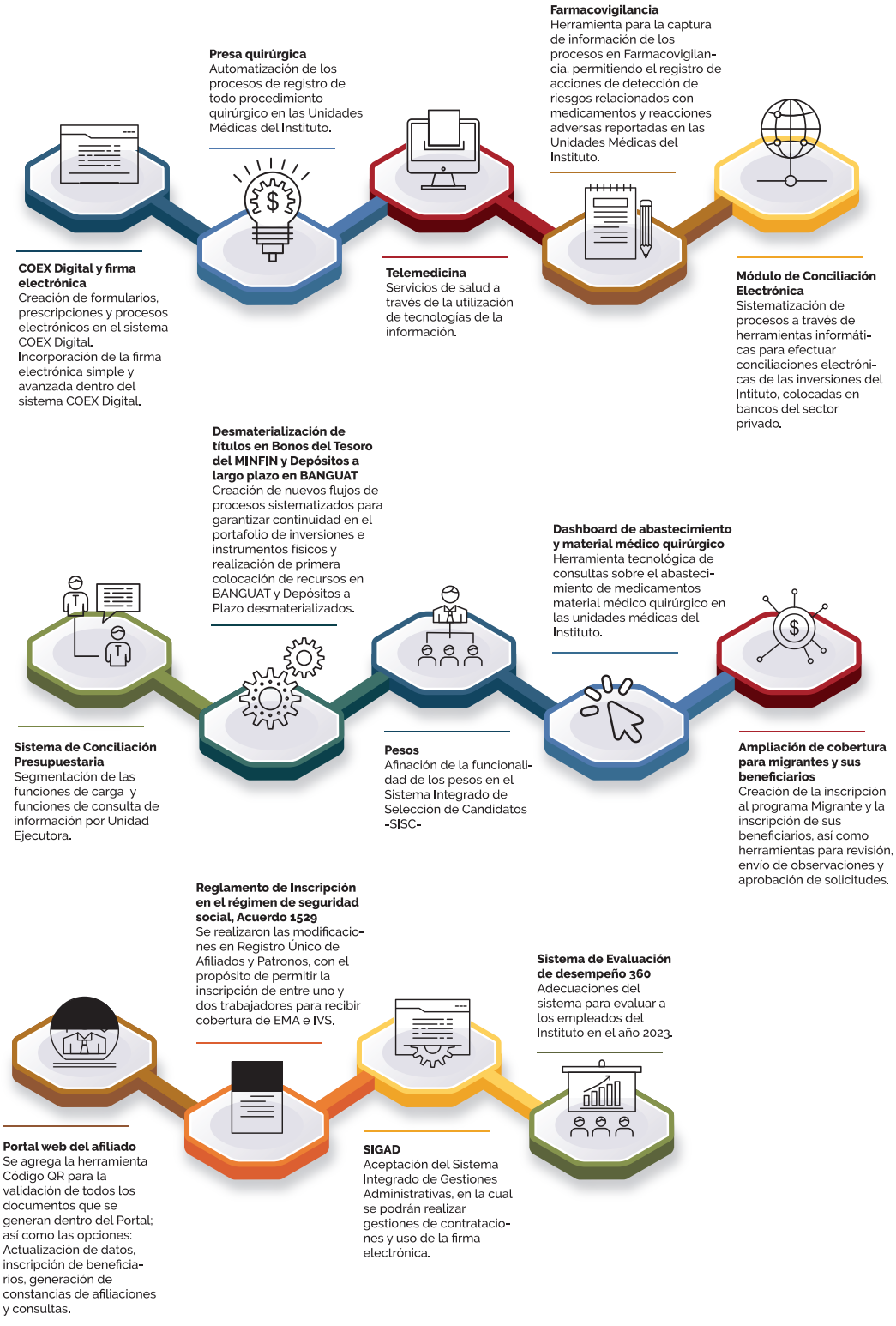
8.3.1 Investigación y proyectos tecnológicos

La Dirección de Investigación y Proyectos Tecnológicos es la encargada de verificar, analizar las solicitudes de investigaciones y proyectos de tecnología, así como la gestión de riesgos tecnológicos, requeridos por las dependencias del Instituto.

A la Dirección de Investigación y Proyectos Tecnológicos le compete el análisis y atención a las solicitudes de investigaciones, proyectos tecnológicos y de cambios o mejoras a herramientas informáticas, realizadas por las dependencias médicas o administrativas del Instituto. En el esquema siguiente se presentan los logros más relevantes realizados durante el 2023.



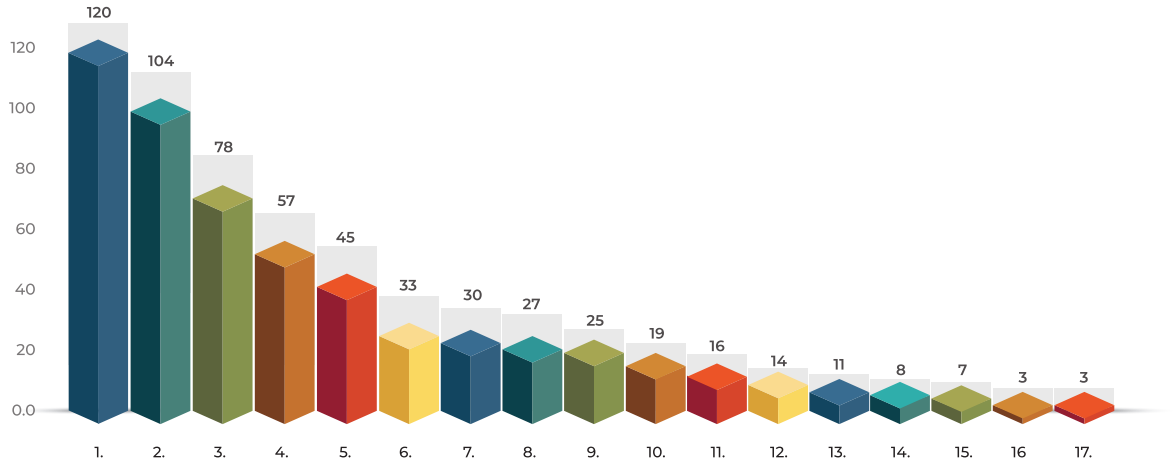
Esquema 9
IGSS: Logros de la Dirección de Investigación y proyectos tecnológicos, año 2023



Fuente: Dirección de Investigación y Proyectos Tecnológicos. Dirección de Desarrollo y Gestión de Sistemas, Subgerencia de Tecnología.

La implementación del sistema COEX DIGITAL durante el año 2023 se realizó a nivel nacional en las distintas unidades médicas del Instituto:

Gráfica 29
IGSS: implementación de aplicaciones informáticas del Sistema COEX DIGITAL, año 2023



1. Hospital General Juan José Arévalo Bermejo Zona 6
2. Hospital General de Quetzaltenango
3. Policlínica Zona 1
4. Unidad Periférica Zona 5
5. Hospital Departamental Escuintla
6. Hospital Chimaltenango
7. Hospital General de Enfermedades Zona 9
8. Consulta Externa de Especialidades
9. Consultorio de Antigua Guatemala
10. Consultorio de Zacapa
11. Hospital de Tiquisate
12. Consultorio de Jalapa
13. Consultorio de San José Pinula
14. Consultorio de Jutiapa
15. Consultorio de Cuilapa
16. Consultorio de Fraijanes
17. Consultorio de Palín

Fuente: Dirección de Investigación y Proyectos Tecnológicos, Subgerencia de Tecnología.

Como parte de las gestiones realizadas en la Dirección de Investigación y Proyectos Tecnológicos fue la de mejorar el desempeño funcional para optimizar resultados, al realizar la comparación de solicitudes recibidas y finalizadas, por lo que se pudo determinar que hubo una mayor productividad del 27.69% este año en la atención de solicitudes.

8.3.2 Desarrollo y gestión de sistemas

A la Dirección de Desarrollo y Gestión de Sistemas le corresponde diseñar, desarrollar, realizar pruebas y dar a los sistemas informáticos, para la prestación de servicios y la sistematización de los procesos de las unidades médicas y dependencias administrativas del Instituto. A continuación, se presenta un resumen de las actividades y logros más destacados durante este periodo.

Cuadro 87
IGSS: Principales logros del área de desarrollo y gestión de sistemas, año 2023

Proyecto	Descripción	Resultado
CoEx Digital	El proyecto de CoEx Digital es la incorporación de tecnologías como firma electrónica, huella digital y otras para permitir a los sistemas utilizados en consulta externa automatizarlos de forma que no se utilice papel en sus procesos.	Incorporación a CoEx Digital con las respectivas bandejas para firmas electrónicas de hojas de consulta, hojas de traslado, aviso de suspensión, informe de alta al patrono, certificación de incapacidad temporal y otros reportes requeridos por las unidades médicas para automatizar y agilizar los procesos de atención a los derechohabientes.
Medi-IGSS Clínicas de Empresa Referencias y contra referencias	El módulo de clínicas de empresa se utiliza dentro de las clínicas de empresas con las que el Instituto tiene convenios, a dicho sistema se le incorporó referencia de pacientes para el uso de traslado, registro de terapéutica para traslados y visualización de reportes en formularios de clínicas de empresa.	• Referencia hacia Clínica de Empresa con convenio vigente. • Referencia de Clínica de Empresa hacia unidad de adscripción, de consulta, traslados (incluyendo por maternidad), así como autorización de medicamentos de nivel 2.
Plan Anual de Compras -PAC-	Durante el año 2023 se realizó la incorporación de nuevos módulos al Sistema de Adquisiciones -SIAD- del plan anual de compras del Instituto.	• Módulo modificaciones al PAC (Apertura, modificación y seguimiento, modificación presupuestaria, para centros de costo y centros de producción y modificaciones al PAC, para pre -solicitud, solicitudes y resolución-) • Módulo seguimiento al PAC • Módulo solicitud de pedido electrónico • Módulo gestión de documentos
Procedimientos Quirúrgicos	Automatización del proceso de registro de todo procedimiento quirúrgico que sea efectuado en las distintas unidades médicas que posee el Instituto. Esta aplicación permite el registro de la información de procedimientos quirúrgicos ordenados y obtener estadísticas para planificar y verificar donde se requiere más infraestructura y recursos humanos para la atención de dichos procedimientos.	• Registro de procedimientos quirúrgicos en consulta externa. • Registro de procedimientos quirúrgicos sistema emergencia electivos y de urgencia.
Mejoras al Sistema Integrado de Selección de Candidatos	Se hicieron mejoras donde se puede resaltar la incorporación de pesos, el rediseño de catálogos y nuevos reportes.	• Implementación de pesos en selección de candidatos. • Rediseño de catálogos del sistema de selección de candidatos
Consulta y Pago de Contribución Voluntaria en el Portal del Afiliado	El desarrollo de esta aplicación implicó la creación de opciones dentro del Portal del Afiliado, para la Generación de Pagos y Consulta de Pagos, las cuales permitirán el pago únicamente para los tipos de contribución Régimen General, Plan, Acuerdo 1521 y Acuerdo 1429 de Junta Directiva del IGSS.	• Opciones en el Portal del Afiliado para la generación de recibo de ingresos diversos para el pago de contribución voluntaria. • Opción para consulta de cuotas de contribución voluntaria en el Portal del Afiliado. • Opción para pago de contribución voluntaria a través de tarjeta de crédito.
Gestión y Control de Certificados de firmas Simples -Certi-IGSS	Opciones para la Creación de Certificado para Firma Simple, para que puedan ser utilizados por las aplicaciones de Instituto	• Opción para Creación de Certificado para Firma Simple. • Opción para carga de Imagen para certificado de firma.

Proyecto	Descripción	Resultado
Sistemas para la gestión de inscripción y pago de cuotas del programa "Protección al Trabajador Migrante guatemalteco y su núcleo familiar"	Se desarrollaron herramientas informáticas en diferentes plataformas para que el Instituto implemente el programa "Protección al Trabajador Migrante guatemalteco y su núcleo familiar".	Desarrollo de diferentes herramientas informáticas para la inscripción y registro de los beneficiarios del trabajador migrante; así como, para el control de su pago de cuotas a la seguridad social.
Gestor de Flujos	El proyecto consistió en la construcción de una herramienta propia del Instituto, que permita la automatización de procesos, en los cuales los documentos, la información y las tareas pasan de un empleado a otro siguiendo una jerarquía y de acuerdo con un conjunto de reglas que se configuran en la herramienta.	• Módulo de catálogos, incluyendo creación y edición de sistemas, creación, edición y asignación de documentos, gestión de usuarios, asignación de documentos de firma avanzada, creación y edición de cargos. • Módulo para la creación de flujos, incluyendo creación y edición de: flujo base, campos, estados y asignación de flujos a las diferentes unidades. • Módulo para operación del flujo: incluye la asignación de firmantes a flujos, asignación de usuarios que trabajaran las etapas, creación de las instancias de los flujos, carga de documentos en los flujos y firma de documentos asignados.
Cambios al Sistema Integrado de Gestiones Administrativas SIGAD	Se realizaron adecuaciones a SIGAD para mantenerlo actualizado a la normativa institucional y cambios en los flujos para hacerlo más ágil.	Actualización y mejora de diferentes módulos, permite que funcione de forma ágil, y que el Instituto puede realizar contratos por servicios técnicos y profesionales utilizando firma electrónica avanzada.
Mejora continua en los Sistemas	Se realizaron adecuaciones a los diferentes sistemas para que sigan respondiendo a las necesidades del Instituto.	Se realizaron ajustes, cambios y modificaciones a 38 aplicaciones informáticas relacionadas con el área financiera, administrativa, prestaciones en salud y pecuniarias

Fuente: Subgerencia de Tecnología, Dirección Desarrollo y Gestión de Sistemas.

8.3.3 Base de datos y arquitectura de software

Cuadro 88
IGSS: Principales logros del área base de datos y arquitectura de software, año 2023

Proyecto	Resultado	Impacto
Implementación de Base de datos Oracle No Active Data Guard	Réplica exacta de la base de datos de producción en tiempo real.	Garantiza una alta disponibilidad y disminución de tiempo en recuperación de base de datos ante desastres en el sitio primario.
Implementación de Oracle EXADATA Golden Gate como Oracle Active Data Guard	Todas las consultas de la base de datos que se leen desde la réplica física se ejecutan en tiempo real, y ofrecen resultados actuales. Esto implica que cualquier operación que requiere acceso de solo lectura actualizado puede descargarse en la réplica, mejorando y protegiendo el desempeño de la base de datos de producción.	Se comparte la carga de consultas con acceso rápido a reportes optimizando los tiempos de respuesta de las aplicaciones institucionales y mejorando el desempeño de la base de datos de producción.
Implementación de Oracle Real Application Clusters RAC en los ambientes de producción, desarrollo y calidad en Oracle EXADATA	Los nodos de RAC se conectan entre sí con una tecnología de interconexión que permite una comunicación con alto desempeño entre los nodos de Oracle.	Proporciona alta disponibilidad, flexibilidad y permite la escalabilidad horizontal en entornos de bases de datos Oracle, a la vez que se accede al almacenamiento compartido.
Réplica Semanal Base de Datos Producción	Resguardo de la información como alternativa adicional a las existentes, en cuanto a la recuperación en caso de eventualidades que puedan existir.	Disponibilidad de respaldo de la información que se encuentra alojada en el ambiente de producción, que a su vez es aprovechado para la comprobación y validar la calidad de los backup generados.
Contenerización de aplicaciones en Docker	Actualización de arquitectura de software a tecnologías de última generación en base a contenedores, optimizando los tiempos de respuesta.	Permite la portabilidad, el aislamiento, la eficiencia de recursos, la escalabilidad y la velocidad de desarrollo de las aplicaciones institucionales.
Implementación de ambiente de calidad para las aplicaciones institucionales.	Ambiente para todas las aplicaciones institucionales en los que se realizan pruebas enfocadas a garantizar que las aplicaciones cumplen con los requerimientos de calidad definidos.	Realizar pruebas para detectar errores, bugs o cualquier condición que haga fallar las aplicaciones, previo a su publicación.
Implementación de NGINX	Permite distribuir de manera eficiente las solicitudes de servicio entrante, en los diferentes contenedores previamente definidos.	Capacidad de procesamiento de conexiones de manera rápida, disponibilidad y escalabilidad de las aplicaciones institucionales.

Fuente: Subgerencia de Tecnología, Dirección Desarrollo y Gestión de Sistemas.

8.3.4 Tecnología y Servicio

A la Dirección de Tecnología y Servicio le corresponde el análisis, evaluación, actualización, implementación, mantenimiento y soporte de la plataforma tecnológica del Instituto. Es la responsable de administrar, gestionar y proveer recursos tecnológicos de su competencia.

8.3.4.1 Soporte Técnico

El Departamento de Soporte Técnico constituye un área facilitadora para el buen funcionamiento permanente del equipo de cómputo, de impresión y otros dispositivos tecnológicos de las dependencias del Instituto. En el cuadro siguiente se identifican los servicios realizados por esta dependencia.

Cuadro 89
IGSS: Servicios realizados por el Departamento Soporte Técnico, año 2023

Actividades	Total de servicios
Aplicaciones	373
Configuraciones, reparaciones, instalaciones y otros requerimientos por oficio	6,217
Gestión de accesos	55
Red	42
Sistema Institucional	77
Videoconferencia	56
Requerimiento de compras	17
Visita técnica	35
Telecomunicaciones	244
Aplicaciones DTS	11
Baja de Bienes	2,358
Avales	1,568
Otros	130
Requerimientos atendidos (soporte nivel II)	**11,183**

Fuente: Subgerencia de Tecnología, Dirección de Tecnología y Servicio.

Cuadro 90
IGSS: Especificaciones técnicas y avales realizados por el Departamento Soporte Técnico, año 2023

Actividades	Total
Computadoras de Escritorio	1,817
Computadoras Portátiles	175
Impresoras	965
Escáner	508
Unidad de Poder Ininterrumpido UPS	2,132
Tablet	228
Disco Duro	137
Licenciamiento	387
Proyector	03
Monitores	18
Mantenimiento Preventivo y Correctivo	340
Otros	681
TOTAL	**7,391**

Fuente: Subgerencia de Tecnología, Dirección de Tecnología y Servicio.

Mesa de Ayuda

Es la encargada de la creación de accesos de los diferentes sistemas institucionales administrados por la Subgerencia de Tecnología y el monitoreo permanente de enlaces y servidores de las diferentes unidades del Instituto. Brinda apoyo permanente a los usuarios del Instituto, a través de la extensión 83100 y el correo mesa-ayuda@igssgt.org y se proporciona soporte remoto como primera línea de atención técnica resolviendo o trasladando los reportes al nivel 2, para las visitas en sitio.

En el cuadro siguiente se identifican los servicios realizados por esta dependencia.

Cuadro 91
IGSS: Servicios del área Mesa de Ayuda, año 2023

Servicios	Total
Soporte Remoto (Restablecimiento de claves, configuración de correos, impresoras, etc.)	21,178
Gestión de Accesos (Alta y Baja de usuarios de los diferentes sistemas institucionales, administrados por la Subgerencia de Tecnología)	38,784
Llamadas Atendidas	46,573
Incidentes de Monitoreo	3,345
Total	**109,880**

Fuente: Subgerencia de Tecnología, Dirección de Tecnología y Servicio.

8.3.5 Infraestructura tecnológica

El Departamento de Tecnología Informática realiza acciones orientadas a planificar y proponer mejoras y/o cambios en los componentes físicos, lógicos, internos y externos integrados a la infraestructura tecnológica con la finalidad de que los servicios y aplicaciones funcionen de forma segura y eficiente, a continuación se detallan las acciones realizadas:

Cuadro 92
IGSS: Actividades realizadas en infraestructura tecnológica, año 2023

Actividad	Descripción
Arrendamiento de equipo tecnológico	a. Por medio de la Mesa de Ayuda se logró automatizar y gestionar de mejor manera la atención de fallas y/o solicitudes que se atienden en dicho departamento atendiendo un total de 4,112 solicitudes en el periodo de enero a diciembre 2023. b. (Servidor para Base de Datos Institucional) el cual proveerá de alta disponibilidad identificándolo como "Standby" par adicionar al clúster actual, en donde se tendrán todos los servicios. c. (Servidor para servicio de digitación de imágenes digitales) Servidor DOCUWARE. d. Servidor en línea AS400. e. (Nodo convergente de procesamiento) por los problemas que se han suscitado con uno de los servidores del clúster de base de datos. f. Renovación de servicio de equipo (Servidor cuenta única) en el que se aloja el sistema que utilizará el personal para acceder a una plataforma vía internet que permitirá ver la Planillas de pago de los patronos. g. Se realizó mantenimiento programado para los sistemas de seguridad del centro de datos y para los sistemas de mantenimiento ambiental.
Adquisición de equipo tecnológico	a. Discos duros para incrementar la capacidad de los Almacenamientos tipo NAS, que alojan las imágenes que son capturadas por los equipos de imagenología de las diferentes unidades a nivel metropolitano y departamental. b. 14 discos duros con un total de 420TB en crudo, para incrementar la capacidad del almacenamiento tipo NAS (HITACHI). c. Derecho de uso de Licencias, software de respaldo Veeam d. Software de auditoría de Active Directory (Admanager Plus), como complemento. e. Licencias VMware Carbón Black Cloud Enterprise. f. Se adquirió servicio de almacenamiento, que permite prestar un mejor servicio a los afiliados y derechohabientes. g. Módulos de memoria RAM para los Servidores, los cuales servirán para ampliar la capacidad de procesamiento de los servidores. h. Servidor para el sistema AS-400 On-premises. i. Servicio de almacenamiento (Cloud) para almacenamiento de copias de seguridad de los servidores críticos que almacenan los sistemas del Instituto. j. Servicio de (Casillas de Correo Electrónico), por un periodo de 36 meses, a donde se migrarán los buzones de correo aproximadamente 13,000 casillas; este servicio proveerá alta disponibilidad, redundancia, aseguramiento de la información y protección ante incidentes.
Visitas técnicas	a. Revisión de servidores físicos (revisión y diagnóstico del estado en que se encuentran), en distintas unidades del Instituto. b. Análisis de sistema de video vigilancia CCTV a distintas unidades del Instituto, para la instalación y reforzamiento de los sistemas de vigilancia instalados en 14 unidades.

Fuente: Subgerencia de Tecnología, Departamento de Infraestructura Tecnológica.

8.3.6 Telecomunicaciones, conectividad y seguridad

El Departamento de Telecomunicaciones, Conectividad y Seguridad gestiona constantemente en conjunto con las demás dependencias que conforman la Dirección de Tecnología y Servicio, la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información Institucional.

- **Seguridad informática**
  a. Modernización de las versiones de firmware del firewall de protección interna, consola de antivirus y firewall de filtrado de contenido web.
  b. Sustitución del firewall de protección perimetral.
  c. Instalación de una tarjeta de red con interfaces de diez (10) gigabits por segundo (Gbps).
  d. Instalación y configuración de los firewalls de perímetro para el funcionamiento de la solución denominada SD-WAN.
  e. Durante el último mes del 2023, se detectaron eventos relacionados con temas de protección ante intentos de ataques de malware y otros relacionados con el IGSS.
  f. Se realizaron gestiones administrativas para la renovación derechos de uso de licencias (para dispositivo virtual antispam para protección de correo electrónico).
  g. Se realizaron gestiones administrativas para la renovación derechos de uso de licencias (software para comunicaciones unificadas 3CX PBX Enterprise 32SC).
  h. Se atendió la recomendación de actualizar la versión de firmware del firewall de filtrado de contenido.
  i. Instalación y configuración de los firewalls de perímetro para el funcionamiento de la solución denominada SD-WAN del Instituto, requerido por la Subgerencia de Tecnología.

- **Redes y conectividad**
  a. Migración y conexión de 54 enlaces hacia equipos modernizados tecnológicamente para mejorar la transmisión y/o recepción de datos de las unidades médico administrativas del Instituto.
  b. Sustitución del Switch (conmutador) instalado en el gabinete número 5 (Top Of Rack) del Centro de Datos.
  c. Estandarización y modernización en la conectividad de la red inalámbrica de las unidades médico administrativas.
  d. Instalación y configuración de equipos core primario y core de enlaces de proveedores para el funcionamiento de la solución denominada SD-WAN, 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 del Instituto, requerido por la Subgerencia de Tecnología.

8.4 Apoyo administrativo

8.4.1 Inteligencia de mercados

La Comisión de Inteligencia de Mercados depende de la Subgerencia Administrativa y desde el 2019, se encarga de realizar los estudios estratégicos para analizar los ciclos de vida de los productos y servicios, enfocados a fortalecer los sistemas de adquisiciones, logística y abastecimientos. También facilita la institucionalización de un sistema de información gerencial permanente, que apoya los procesos de toma de decisiones y gestión integral de adquisiciones.

En el 2023 la Comisión de Inteligencia de Mercados realizó 518 estudios clasificados de la siguiente manera: 141 estudios de mercado; 321 precios de mercado en condiciones de competencia; 22 estudios de razonabilidad de precios y 34 notas de informe de costo beneficio.

8.4.2 Mecanismos de adquisición

8.4.2.1 Adquisición de bienes, suministros y servicios

El Departamento de Abastecimientos atiende los requerimientos realizados por las unidades médicas y administrativas del Instituto, para el abastecimiento de medicamentos y material médico quirúrgico y para ello ejecuta los procesos de compra establecidos en la Ley de Contrataciones del Estado, por las modalidades de Cotización, Licitación y Adquisición con Proveedor Único; así también las adquisiciones por convenios con la Oficina Panamericana de la Salud/Organización Mundial de la Salud OPS/OMS y a través de la Secretaría Ejecutiva del Consejo de Ministros de Salud de Centroamérica y República Dominicana (SECOMISCA).

De conformidad con la información del sistema GUATECOMPRAS, durante el 2023 se generaron 345 procesos para las adquisiciones de medicamentos, material médico quirúrgicos y suministros, los cuales fueron llevados a cabo bajo distintas modalidades establecidas en la Ley de Contrataciones del Estado, cuyo estatus se describe en el cuadro siguiente:

Cuadro 93
IGSS: Detalle del estado de los procesos de adquisiciones publicados en Guatecompras, año 2023

Estatus según Guatecompras	Cotización	Licitación	Total
Vigente (se aceptan ofertas)	28	57	85
En evaluación (no se aceptan ofertas)	22	36	58
Finalizado anulado (prescindido)	2	-	2
Finalizado desierto	67	27	94
Terminado adjudicado	45	59	104
Prescindido (no se presentaron ofertas)	2	-	2
Total	**166**	**179**	**345**

Fuente: Subgerencia Administrativa, Departamento de Abastecimientos. Guatecompras.

Según lo establecido en el Artículo 44 de la Ley de Contrataciones del Estado, Decreto 57-92 del Congreso de la República y sus reformas, el IGSS puede adquirir, de manera directa, vacunas, medicamentos antirretrovirales, métodos de planificación familiar, fármacos, micronutrientes, suministros quirúrgicos y de laboratorio, al amparo de convenios o tratados internacionales suscritos con los organismos, incluida la Secretaría Ejecutiva del Consejo de Ministros de Salud de Centroamérica y República Dominicana (SECOMISCA).

Cuadro 94
IGSS: Detalle del estado de los procesos de adquisiciones con SECOMISCA[1/] publicados en Guatecompras, año 2023

No.	Código IGSS	Nombre medicamento	Acta COMISCA	Cantidad contrato	Valor contrato (US$)
1	10526	Bevacizumab, Solución concentrada Inyectable 25 mg/ml, Vial 4 ml	03/2020	9,072	$2,925,901.44
2	341	Insulina NPH humana Solución o suspensión inyectable 100 U/ml vial 10 ml	01/2022	302,327	$889,635.90
3	727	Micofenolato de mofetilo, Tableta o Cápsula 250 mg	02/2021	886,713	$101,464.35
4	661	Factor antihemofílico (Factor VIII), Solución inyectable o Polvo para uso parenteral 500 UI/5 ml Vial o ampolla 5 ml	03/2019BIS	38,936	$1,917,267.04

1/ COMISCA: Consejo de Ministros de Salud de Centroamérica y República Dominicana.
Fuente: Subgerencia Administrativa, cuadro de estadística área COMISCA.

En la Bodega de Medicamentos ubicada en la zona 13, se realizó el proceso de recepción y registro de vacunas, antirretrovirales y medicamentos adquiridos por medio de la Organización Panamericana de la Salud -OPS-, conforme se describe en el cuadro siguiente:

Cuadro 95
IGSS: Detalle de ingreso de vacunas (biológicos) adquiridos por medio de OPS/OMS, año 2023

Código	Medicamento/Vacuna	Cantidad	Costo (Q)
44	Isoniazida	31,200	9,753.82
670	Metotrexato sódico	715,000	211,207.15
699	Tamoxifeno citrato	7,860	22,805.32
1603	Antitoxina tetánica	7,625	850,770.83
1605	Vacuna antipoliomielítica tipo Sabin	1,950	68,810.09
1606	Vacuna contra la Hepatitis B Recombinante Adulto	33,450	261,784.19
1608	Vacuna contra el Sarampión, Paperas y Rubeola	20,000	584,636.66
1609	Vacuna Antituberculosa (BCG)	1,250	58,946.87
1612	Vacuna Triple (DPT)	2,002	71,646.56
1622	Vacuna contra Neumococo	14,090	1,135,881.32
1632	Vacuna Pentavalente	38,537	436,236.30
1633	Vacuna antirrábica Células Vero	5,400	424,111.87
2089 A	Vacuna contra Influenza Adulto	15,640	4,191,313.18
2089 P	Vacuna contra Influenza Pediátrica	1,220	323,725.08
10385	DTaP-Polio inactivada (Tetravalente acelular)	4,800	660,588.81
10386	Vacuna contra Neumococo conjugada 13 Valente	73,850	7,033,799.85
10391	Vacuna contra la Hepatitis B Recombinante Pediátrica	8,200	90,828.12
10526	Bevacizumab	4,748	11,502,012.07
10559	Adalimumab	620	1,451,320.80
10901	Vacuna contra Rotavirus Humano	4,600	228,759.55

Código	Medicamento/Vacuna	Cantidad	Costo (Q)
65299	Vacuna antipoliomielítica inactivada (IPV) inyectada	4,760	352,862.29
65300	Vacuna contra Hepatitis A Pediátrica	32,200	2,163,714.71
65301	Vacuna contra Hepatitis A Adultos	21,950	2,028,354.43
65302	Vacuna contra Varicela Pediátrica	25,751	2,821,649.28
65305	DTaP Triple acelular Adolescente/Adulto	7,770	726,048.83
75936	Vacuna contra covid-19 de ácido ribonucleico (arnm); Cantidad del frasco: 10 dosis	111	111.00
97191	Vacuna contra el Sarampión y Rubeola (Vacuna doble viral SR)	1,446	134,742.43
97690	Vacuna arnm-1273 bivalente(original/ómicon ba. 1) vacuna arnm-1273 bivalente(original/ómicon ba. 4/5)	885	885.00

Fuente: Subgerencia Administrativa, Departamento de Abastecimientos, reporte de Ingresos a Bodega de Medicamentos Zona 13 obtenido en SIBOFA - Sistema Integrado de Bodega y Farmacia.

El Departamento de Abastecimientos, a través de la Bodega de Medicamentos tuvo ingreso de vacunas contra COVID-19, adquiridas por medio del mecanismo COVAX[4], mismas que fueron distribuidas a las distintas unidades del Instituto para continuar contrarrestando lo efectos de la pandemia.

8.4.2.2 Adquisiciones por contrato abierto

Otra modalidad de adquisición utilizada en el Instituto para el abastecimiento, es la de Contrato Abierto, que es coordinada por el Ministerio de Finanzas Públicas, a través de la Dirección General de Adquisiciones del Estado que tiene por objeto seleccionar mediante concurso público, proveedores de bienes, suministros y servicios de uso general y constante, o de considerable demanda, a requerimiento del Instituto o solicitud conjunta del Instituto con otra entidad de las contempladas en la Ley de Contrataciones del Estado.

En el 2023 estuvieron vigentes y en proceso de contratación para el Instituto, los Contratos Abiertos siguientes:

a. Contratación de Servicios Médicos Sanitarios.
b. Adquisición de Fórmulas Sucedáneas de la Leche Materna.
c. Adquisición de Material Médico Quirúrgico Menor.
d. Adquisición de Productos Medicinales y Farmacéuticos paquete 1.
e. Adquisición de Productos Medicinales y Farmacéuticos paquete 2.
f. Contratación de Alimento para Personas.

También estuvo vigente el Contrato Abierto para la adquisición de Gases Médicos Hospitalarios, entre el Instituto y el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

8.4.3 Comunicación Social y Relaciones Públicas

El Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas tuvo a su cargo la elaboración y ejecución de las campañas de comunicación social, en las áreas de salud y pecuniarias, así como en la prevención de accidentes y enfermedades, la promoción de la salud y seguridad social y promocionar la inscripción de nuevos patronos.

4 COVAX: Es una plataforma global para apoyar el desarrollo, fabricación y distribución de las vacunas para el COVID-19, promovida por la Organización Europea y Francia.

Durante el periodo reportado, el portal web del Instituto recibió 34,163,759 visitas, trasladando temas administrativos, financieros, pecuniarios, así como mensajes de promoción de salud, prevención de enfermedades y accidentes, las cuales son replicadas en las redes sociales institucionales y medios de comunicación externos.

Durante el 2023 se realizaron las campañas de divulgación siguientes:

a. Las Campañas para la prevención y vacunación contra el COVID-19, con el objetivo de incentivar tanto a la población afiliada como a la población en general a vacunarse contra esta enfermedad, tomando en consideración las recomendaciones establecidas por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.
b. Campaña para Prevención de Accidentes en Semana Santa, con la finalidad concientizar a la población de mantener las medidas de prevención ante las celebraciones y así evitar accidentes.
c. Campaña del Acuerdo 1259 de la Junta Directiva del Instituto, para incentivar a los patronos y trabajadores para que se inscriban al Seguro Social, considerando que este Acuerdo establece que lo deben hacer a partir de un trabajador y que la empresa se encuentre legalmente inscrita.
d. Campaña para la Prevención de Accidentes en motocicleta, con el objeto de concientizar a los pilotos de motocicletas a cumplir las normas de seguridad establecidas por las autoridades de tránsito, así como respetar las señales y cuidar al peatón.
e. Campaña del trabajador migrante y su núcleo familiar, para informar e instar a los migrantes que viven fuera de Guatemala a que se inscriban al Seguro Social y así puedan proteger a sus familias que viven dentro del territorio nacional.
f. Campaña para divulgar el Acuerdo 1521 de la Junta Directiva del IGSS - Contribución Voluntaria - donde se da la opción para que los afiliados que no han podido pensionarse por falta de 1 a 12 cuotas, puedan acceder a una pensión al afiliarse como contribuyentes voluntarios.
g. Campaña informativa del Consultorio Palín, creada para dar a conocer las mejoras en las instalaciones y en los servicios del citado consultorio del Departamento de Escuintla.

8.4.3.1 Alcance en medios de comunicación externos

La estrategia de comunicación del Instituto en los diferentes medios de comunicación social tuvo el siguiente alcance:

Cuadro 96
IGSS: Alcance total de los diferentes medios de comunicación utilizados, año 2023

Medio de comunicación	Unidad de medida	Total
Televisión	Visualizaciones	881,142,000
Cable	Visualizaciones	38,298,750
Radio	Oyentes	539,961,450
Impresos	Lectores expuestos	23,402,000
Outdoors	Impactos visuales	397,646,696
Digital	Visualizaciones	16,686,250

Fuente: Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas, Monitoreo de pauta institucional.

8.4.4 Servicios de apoyo en el Instituto

8.4.4.1 Adquisición de vehículos

La División de Transportes, derivado de la adjudicación del Evento de Licitación DA No. 361-IGSS-2021 realizó la adquisición de ciento cuarenta y cinco (145) Motocicletas, lo que permitirá la renovación de dichos vehículos y el aumento del parque vehicular, para prestar un mejor servicio, en beneficio de los derechohabientes del IGSS.

8.4.4.2 Contratación del servicio de monitoreo de equipo de Sistemas de Posicionamiento Global (GPS) en vehículos propiedad del Instituto.

El IGSS suscribió el Contrato (71/DSC/2023), con la entidad Localiza Monitoring, Sociedad Anónima, en el cual contrató el servicio de monitoreo de equipo de sistema de Posicionamiento Global (GPS) para 515 vehículos propiedad del Instituto, los que fueron distribuidos de la manera siguiente:

Cuadro 97
IGSS: Distribución geográfica de dispositivos de GPS en vehiculos del Instituto.

No.	Departamento	Cantidad
1	Guatemala	237
2	Escuintla	41
3	Quetzaltenango	31
4	Suchitepéquez	26
5	San Marcos	24
6	Alta Verapaz	20
7	Izabal	20
8	Retalhuleu	15
9	Huehuetenango	12
10	Chimaltenango	11
11	Zacapa	9
12	Baja Verapaz	8
13	Sacatepéquez	8
16	Jutiapa	8
15	El Progreso	7
17	Quiché	7
18	Santa Rosa	7
14	Chiquimula	6
19	Petén	6
20	Sololá	6
21	Jalapa	4
22	Totonicapán	2
	Total	515

Fuente: Subgerencia Administrativa, División de Transportes.

8.4.5 Mantenimiento preventivo y correctivo en infraestructura

La División de Mantenimiento del Departamento de Servicios de Apoyo de conformidad con las necesidades de mejoras en la infraestructura institucional, atendió lo siguiente:

a. Se apoyó a 79 dependencias del Instituto a nivel nacional para diferentes trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo.
b. Se realizaron 113 evaluaciones de inmuebles para posibles arrendamientos.
c. Se realizó la supervisión correspondiente a los proyectos ejecutados y en ejecución, incluyendo 137 proyectos relacionados al mantenimiento y a las mejoras de la infraestructura hospitalaria.
d. Se realizaron 103 planificaciones relacionados al mejoramiento en las unidades a nivel metropolitano y departamental.
e. Se brindó asesoría y apoyo a las diferentes unidades con acompañamiento de personal profesional calificado como: Asesores, Supervisores, Asistentes e involucrando para las mismas a los diferentes talleres con los que cuenta la División.
f. Se atendieron 281 gestiones para baja de bienes del inventario a nivel nacional, evaluando un total de 5,248 bienes para baja estimados en Q34,183,563.34.

En el Hospital de Gineco Obstetricia se realizó la instalación de cubierta de lámina en el Área de Emergencia, Neo Natos, Rayos X y en los Módulos 7 y 12 y en la Unidad de Consulta Externa de Especialidades Médico-Quirúrgicas GERONA, la planificación de servicio de suministro e instalación de tabiques en paredes internas del área de bodega de medicamentos, farmacia y bodega; así como la instalación de piso.

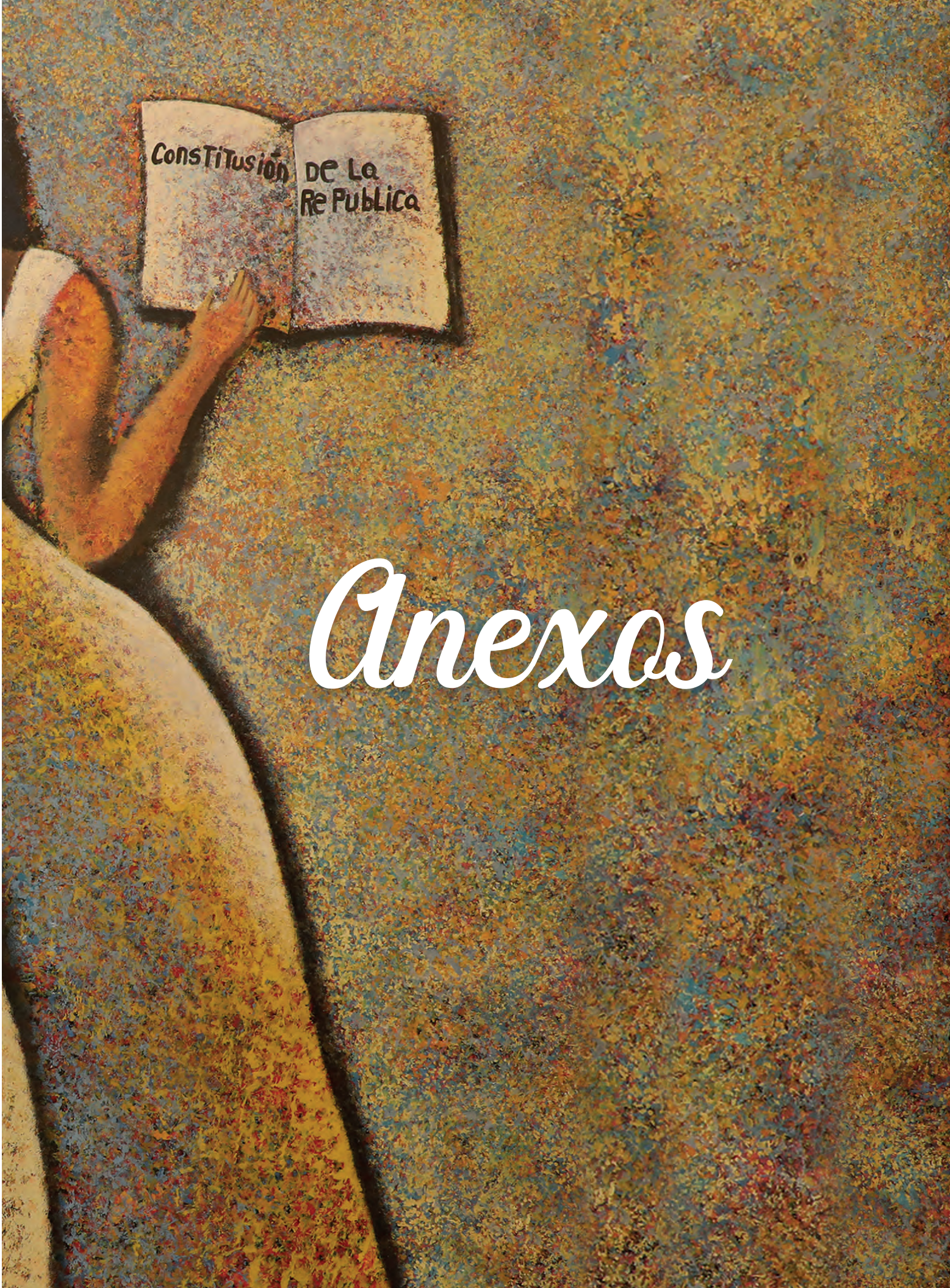
8.4.5.1 Proyectos ejecutados en el edificio de Oficinas Centrales

El Departamento de Servicios de Apoyo es el ente operativo que brinda el apoyo institucional para el mantenimiento preventivo y correctivo, conserjería para el Edificio de Oficinas Centrales y otras Dependencias que se ubican en edificios arrendados aledaños, por lo que durante el 2023 se realizaron los proyectos de mantenimiento siguiente:

a. Mantenimiento correctivo para reparar y resanar la esquina derecha de la fachada oeste del Auditorio "La Autonomía".
b. Seguimiento de la primera fase del proyecto de cambio de cielo suspendido en oficinas de Gerencia.

c. Remozamiento de cielo suspendido de la oficina del Despacho de la Subgerencia en Prestaciones en Salud.
d. Aplicación de pintura en las cenefas del primer al tercer nivel de la fachada norte del Edificio de Oficinas Centrales del IGSS.
e. Instalación de lámparas tipo cobra sobre la cenefa del primer nivel para iluminar el parqueo central del Edificio.
f. Mantenimiento preventivo realizado a las puertas de ingreso y salida principal de Edificio de Oficinas Centrales del IGSS.
g. Mantenimiento preventivo y reparación de las butacas del Auditorio "La Autonomía".
h. Trabajos de mantenimiento preventivo realizado en el equipo hidroneumático del espejo de agua del Edificio de Oficinas Centrales del IGSS.
i. Mantenimiento preventivo de la cisterna de agua ubicada en el sótano del Edificio de Oficinas Centrales.

Ley
organica



Anexos

Anexo 1
Estados Financieros

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
BALANCE GENERAL
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES

1000	**ACTIVO**			2000	**PASIVO**		
1100	**ACTIVO CORRIENTE (CIRCULANTE)**			2100	**PASIVO CORRIENTE**		
1110	**ACTIVO DISPONIBLE**			2110	**CUENTAS A PAGAR A CORTO PLAZO**		
1112	Bancos [3]	140,069,060.41		2111	Cuentas Comerciales a Pagar a Corto Plazo [20]	32,561,540.20	
	Total de ACTIVO DISPONIBLE		140,069,060.41	2113	Gastos del Personal a Pagar [21]	535,456,851.80	
				2116	Otras Cuentas a Pagar a Corto Plazo [22 y 23]	82,236,324.72	
1120	**INVERSIONES FINANCIERAS**				Total de CUENTAS A PAGAR A CORTO PLAZO		650,254,716.72
1121	Inversiones Temporales [4]	28,525,348,272.02					
	Total de INVERSIONES FINANCIERAS		28,525,348,272.02	2140	**PASIVOS DIFERIDOS**		
				2143	Aportes y Contribuciones Devengadas del Estado [9]	67,713,416,409.50	
1130	**ACTIVO EXIGIBLE**			2144	Contribuciones Devengadas del Sector Privado [24]	2,685,785,176.96	
1131	Cuentas a Cobrar a Corto Plazo [5]	2,948,658.69			Total de PASIVOS DIFERIDOS		70,399,201,586.46
1133	Anticipos [6]	1,689,161.35					
1136	Cuentas a Cobrar Organismos Receptores Administradores [7]	854,665,549.90		2150	**FONDOS DE TERCEROS Y EN GARANTÍA**		
1138	Cuentas por Cobrar por Adeudos del Estado [8]	67,713,416,409.50		2151	Fondos de Terceros [23]	109,580,646.78	
1139	Contribuciones por Cobrar [9]	2,685,785,176.96			Total de FONDOS DE TERCEROS Y EN GARANTÍA		109,580,646.78
	Total de ACTIVO EXIGIBLE		71,258,504,956.40		Total de PASIVO CORRIENTE		**71,159,036,949.96**
1140	**ACTIVO REALIZABLE (NETO)**						
1141	Materias Primas, Materiales y Suministros [10]	1,088,235,044.53					
	Total de ACTIVO REALIZABLE (NETO)		1,088,235,044.53				
	Total de ACTIVO CORRIENTE (CIRCULANTE)		**101,012,157,333.36**	2200	**PASIVO NO CORRIENTE**		
				2210	**CUENTAS A PAGAR A LARGO PLAZO**		
				2212	Otras Cuentas a Pagar a Largo Plazo	773,035.87	
1200	**ACTIVO NO CORRIENTE (LARGO PLAZO)**				Total de CUENTAS A PAGAR A LARGO PLAZO		773,035.87
1210	**INVERSIONES FINANCIERAS A LARGO PLAZO**						
1211	Títulos y Valores a Largo Plazo [4]	22,600,522,786.75					
1214	Fondos en fideicomiso [11]	119,953,533.98					
	Total de INVERSIONES FINANCIERAS A LARGO PLAZO		22,720,476,320.73	2250	**PREVISIONES A LARGO PLAZO Y RESERVAS TÉCNICAS**		
				2252	Reservas [26]	48,791,692,537.26	
1220	**CUENTAS Y DOCUMENTOS A COBRAR A LARGO PLAZO**				Total de PREVISIONES A LARGO PLAZO Y RESERVAS TÉCNICAS		48,791,692,537.26
1221	Cuentas a Cobrar a Largo Plazo [12]	252,852,856.76			Total de PASIVO NO CORRIENTE		**48,792,465,573.13**
	Total de CUENTAS Y DOCUMENTOS A COBRAR A LARGO PLAZO		252,852,856.76		Total de PASIVO		**119,951,502,523.09**
1230	**PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO (NETO)**			3000	**PATRIMONIO [25]**		
1231	Propiedad y Planta en Operación [13]	984,965,544.80		3200	**PATRIMONIO INSTITUCIONAL**		
1232	Maquinaria y Equipo [14]	1,464,911,135.40		3210	**CAPITAL SOCIAL E INSTITUCIONAL**		
1233	Tierras y Terrenos [15]	218,000,162.30		3212	Regularización Resultados de Ejercicios Anteriores	(106,147,934.61)	
1234	Construcciones en Proceso [16]	235,491,221.19		3212	Superávit Presupuestario EMA	3,139,038,468.83	
1235	Equipo Militar y de Seguridad	568,840.79		3214	Patrimonio del IGSS	2,163,175,695.09	
1237	Otros Activos Fijos [17]	3,538,283.48		3215	Superávit por Revaluación de Activos	213,558,353.68	
2271	Depreciaciones Acumuladas [18]	(1,541,601,678.41)			Total de CAPITAL SOCIAL E INSTITUCIONAL		5,409,624,582.99
	Total de PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO (NETO)		1,365,873,509.55		Total de PATRIMONIO INSTITUCIONAL		5,409,624,582.99
					Total de PATRIMONIO		**5,409,624,582.99**
1240	**ACTIVO INTANGIBLE**						
1241	Activo Intangible Bruto [19]	9,767,085.68					
	Total de ACTIVO INTANGIBLE		9,767,085.68				
	Total de ACTIVO NO CORRIENTE (LARGO PLAZO)		**24,348,969,772.72**				
	SUMA ACTIVO		**125,361,127,106.08**		**SUMA PASIVO Y PATRIMONIO**		**125,361,127,106.08**

DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD JEFE

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL SUBGERENTE

1

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
BALANCE GENERAL
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES

4000	**CUENTAS DE ORDEN [26]**			4000	**CUENTAS DE ORDEN [26]**		
4100	**CUENTAS DE ORDEN -DÉBITOS-**			4200	**CUENTAS DE ORDEN -CRÉDITOS-**		
4160	**GESTIÓN ADMINISTRATIVA**			4260	**GESTIÓN ADMINISTRATIVA**		
4163	Inmuebles en Usufructo	2.00		4263	Propietarios de Inmuebles en Usufructo	2.00	
4165	Obligaciones por Indemnizaciones	1,547,217,840.61		4265	Obligaciones Devengadas por Indemnizaciones	1,547,217,840.61	
	Total de GESTIÓN ADMINISTRATIVA		1,547,217,842.61		Total de GESTIÓN ADMINISTRATIVA		1,547,217,842.61
	Total de CUENTAS DE ORDEN -DEBITOS-		**1,547,217,842.61**		**Total de CUENTAS DE ORDEN -CREDITOS-**		**1,547,217,842.61**
	Total de CUENTAS DE ORDEN		**1,547,217,842.61**		**Total de CUENTAS DE ORDEN**		**1,547,217,842.61**

DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD JEFE

Lic. Reynel Armando Quiejú Ruiz
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

Lic. Carlos Alberto Franco Antonio
SUBGERENTE

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL SUBGERENTE

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
ESTADO DE RESULTADOS
PERÍODO DEL 01/01/2023 AL 31/12/2023
CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES

5000 INGRESOS [27]				18,603,669,726.89
5100 INGRESOS CORRIENTES			18,602,055,343.79	
5120 INGRESOS NO TRIBUTARIOS		250,639,399.42		
5126 Multas	26,611,329.93			
5127 Intereses por Mora	4,288,558.49			
5129 Otros Ingresos no Tributarios	219,739,511.00			
5130 CONTRIBUCIONES A LA SEGURIDAD SOCIAL		14,563,975,156.26		
5131 Contribuciones para la Seguridad Social	14,563,975,156.26			
5160 INTERESES Y OTRAS RENTAS DE LA PROPIEDAD		3,377,918,704.11		
5161 Intereses	3,301,838,682.66			
5165 Otras Rentas de la Propiedad	76,080,021.45			
5170 TRANSFERENCIAS CORRIENTES RECIBIDAS		409,522,084.00		
5172 Transferencias Corrientes del Sector Público	409,522,084.00			
5200 OTROS INGRESOS			1,614,383.10	
5210 OTROS INGRESOS PERCIBIDOS		1,614,383.10		
5214 Diferencial Cambiario por Valuación	1,614,383.10			
6000 GASTOS [28]				16,026,278,317.60
6100 GASTOS CORRIENTES			16,026,278,317.60	
6110 GASTOS DE CONSUMO		10,222,421,744.57		
6111 Remuneraciones	3,279,001,815.85			
6112 Bienes y Servicios	5,716,070,938.07			
6113 Depreciación y Amortización	145,367,774.65			
6114 Estimaciones para Reservas Técnicas	1,081,981,216.00			
6120 INTERESES, COMISIONES Y OTRAS RENTAS DE LA PROPIEDAD		103,818,755.06		
6123 Derechos Sobre Bienes Intangibles	62,672,684.34			
6124 Otros Alquileres	41,146,070.72			
6130 PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		5,621,953,575.10		
6131 Prestaciones de Seguridad Social	5,621,953,575.10			
6140 OTRAS PERDIDAS Y/O DESINCORPORACION		15,831,400.92		
6142 Otras Pérdidas	12,581,744.89			
6143 Pérdidas por Inventarios	1,302,734.05			
6144 Diferencial Cambiario por Valuación	1,946,921.98			
6150 TRANSFERENCIAS CORRIENTES OTORGADAS		62,252,841.95		
6151 Transferencias Otorgadas al Sector Privado	17,262,200.93			
6152 Transferencias Otorgadas al Sector Público	44,410,771.00			
6153 Transferencias Otorgadas al Sector Externo	579,870.02			
RESULTADO DEL EJERCICIO [29]				2,577,391,409.29

Lic. Reyner Armando Quiejú Ruiz
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

Lic. Carlos Alberto Franco Antonio
SUBGERENTE

3

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO (32)
PERÍODO DEL 01/01/2023 AL 31/12/2023
CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES

ACTIVIDADES DE OPERACIÓN		**774,556,340.37**
Aumento de efectivo por cuentas y documentos a cobrar	3,071,061.23	
Efectivo recibido por ingresos no tributarios	250,639,399.42	
Efectivo recibido por contribuciones para la seguridad social	14,563,975,156.26	
Efectivo recibido por transferencias corrientes del sector público	409,522,084.00	
Efectivo recibido por otras rentas de la propiedad	76,080,021.45	
Aumento de efectivo por cuentas a pagar	(29,803,872.49)	
Aumento de efectivo por fondos de terceros	11,142,662.07	
Efectivo por pago de remuneraciones	(3,279,001,815.85)	
Efectivo por operaciones de ejercicios anteriores	145,903,093.27	
Efectivo por pago de prestaciones laborales (Reservas)	(129,151,690.07)	
Efectivo por pago de bienes y servicios	(1,902,116,329.12)	
Efectivo por pago en Materiales y Suministros	(3,607,799,063.23)	
Efectivo por pago de otros alquileres	(41,146,070.72)	
Efectivo por pago de transferencias corrientes otorgadas	(62,222,975.86)	
Efectivo por pago de Prestaciones de Seguridad Social	(5,621,953,575.10)	
Efectivo por pago de sentencias judiciales y otros gastos	(12,581,744.89)	
ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		**(689,590,430.82)**
Efectivo entregado en inversiones	(3,686,654,915.42)	
Efectivo recibido por intereses sobre inversiones	3,301,838,682.66	
Efectivo por la compra de maquinaria y equipo	(107,282,723.14)	
Efectivo por construcciones en proceso	(10,083,990.47)	
Efectivo por anticipos a proveedores y contratistas	(1,689,161.35)	
Efectivo entregado a Organismos Receptores Administradores	(185,718,323.10)	
Aumento o Disminución por variaciones en el flujo de efectivo		**84,965,909.55**
(+) saldo inicial de efectivo y equivalentes de efectivo		**55,103,150.86**
Efectivo y equivalentes de efectivo al 31 de diciembre de 2023 (*)		**140,069,060.41**

DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD JEFE

Lic. Reyner Armando Quilejú Ruiz
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

Lic. Carlos Alberto Franco Antonio
SUBGERENTE

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL SUBGERENTE

(*) El saldo del efectivo y equivalentes de efectivo está integrado en nota a los E/F No. 3

4

Anexo 2
Acuerdos de Junta Directiva

Número de Acuerdo	Fecha	Descripción
1542	28/03/2023	Disminución del Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social para el ejercicio 2023 por la cantidad de Q4,787,395,999.00
1543	22/06/2023	"Reglamento relativo a la Cobertura del Régimen de Seguridad Social para el Migrante Guatemalteco"
1544	06/07/2023	Modificar el segundo párrafo del numeral romano XVI literal B) del artículo 3 del Acuerdo Número 1536 de la Junta Directiva, donde se aprobó el Presupuesto General de Ingresos y Egresos del IGSS, ejercicio 2023
1545	06/07/2023	Modificar el Artículo 1 del Acuerdo Número 1308 de Junta Directiva del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Reglamento de Política Inversionista de Fondos de los Programas de Cobertura del Régimen de Seguridad Social.
1546	05/10/2023	Ampliar el Presupuesto de Ingresos y Egresos del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social para el ejercicio 2023.
1547	24/11/2023	Aprobar el Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, ejercicio 2024.
1548	19/12/2023	Ampliar el horario de utilización de los quirófanos de 16:00 a 22:00 horas, de lunes a viernes y de 7:00 a 22:00 horas en sábado, domingo y días festivos; en el Hospital de Accidentes "Ceibal", Hospital General de Enfermedades, Hospital General "Doctor Juan José Arévalo" Hospital de Gineco Obstetricia y Hospital Escuintla.
1549	20/12/2023	Aprobar el Presupuesto de Ingresos y Egresos del Plan de Pensiones de los Trabajadores al Servicio del IGSS, Ejercicio 2024.

Anexo 3
Acuerdos de Gerencia

Número de Acuerdo	Fecha	Descripción
01/2023	25/01/2023	Delegar al Subgerente de Prestaciones en Salud, para que mediante resolución, regule el otorgamiento de las prestaciones en especie a las personas que asistan voluntariamente a donar sangre al IGSS, procurando que la aprobación de la Resolución relacionada se realice de forma inmediata.
02/2023	----	No emitido
03/2023	20/02/2023	Delegar en el Subgerente Financiero del Instituto, la aprobación mediante Resolución del "Manual de Organización del Departamento de Presupuesto".
04/2023	23/02/2023	Delegar en el Subgerente de Prestaciones Pecuniarias, la aprobación mediante Resolución del "Manual de Organización de la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias".
05/2023		No emitido
06/2023	27/02/2023	Emitir disposiciones para facilitar la aplicación de lo regulado en los Artículos 3 literal f), 6, 8 literal a) y 10 del Acuerdo 1529 de la Junta Directiva.
07/2023	27/02/2023	Emitir Normativo para la solicitud, recepción, registro, control y cirugía de colocación de implantes cocleares.
08/2023	6/03/2023	Delegar en el Subgerente de Planificación y Desarrollo del Instituto, la aprobación mediante Resolución del "Manual de Organización de la Subgerencia de Planificación y Desarrollo" y el "Manual de Normas y Procedimientos de la Subgerencia de Planificación y Desarrollo".
09/2023	13/03/2023	Ampliar el Artículo 1, numeral 12 del Acuerdo número 19/2022 de Gerencia del 01 de septiembre de 2022.
10/2023	22/03/2023	Delegar en el Subgerente Administrativo, la aprobación mediante Resolución del "Manual de Organización de la División de Mantenimiento".
11/2023	24/03/2023	Delegar en la Subgerencia de Recursos Humanos, la aprobación mediante Resolución del "Instructivo para la Emisión, Portación y Reposición de Gafete de Identificación para los Trabajadores al Servicio del IGSS.
12/2023	10/04/2023	Delegar en el Subgerente de Prestaciones Pecuniarias la aprobación mediante Resolución del "Manual de Organización del Departamento de Prestaciones en Dinero".
13/2023	11/04/2023	Delimitar expresamente la competencia de la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias, para el desarrollo de los macroprocesos, procesos, actividades y responsabilidades relacionadas con el otorgamiento de las prestaciones pecuniarias de los programas de Régimen de Seguridad Social y Plan de Pensiones de los Trabajadores al Servicio del IGSS.
14/2023	29/05/2023	Emite el "Reglamento del Comité de Custodia y Resguardo Externo de Títulos Valores".
15/2023	1/06/2023	Ampliar el Artículo 2, del Acuerdo número 19/2022 de Gerencia de fecha 01 de septiembre de 2022.
16/2023	22/06/2023	Autorizar a los trabajadores del IGSS, permiso con goce de salario el 26 de junio de 2023, con motivo de celebrarse proceso de elecciones generales.
17/2023	6/07/2023	Delegar en el Subgerente de Planificación y Desarrollo del Instituto, la aprobación mediante Resolución del "Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Actuarial y Estadístico".
18/2023	12/07/2023	Aprobar y autorizar el uso de Expediente Pecuniario Electrónico en todos los procesos administrativos que se ejecuten en la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias y sus dependencias.
19/2023	12/07/2023	Se faculta al Subgerente Administrativo del Instituto, para aprobar mediante Resolución el "Manual de Organización del Departamento de Abastecimientos":

Número de Acuerdo	Fecha	Descripción
20/2023	24/07/2023	Se instruye al Subgerente Administrativo para que apruebe mediante Resolución el “Manual de Organización del Departamento de Servicios de Apoyo”.
21/2023	11/08/2023	Derogar el Acuerdo de Gerencia 26/2013 del 15 de febrero de 2013, el cual contiene el “Manual de Normas y Procedimientos para la Solicitud, Desarrollo y Recepción de Sistemas Informáticos en el IGSS”.
22/2023	16/08/2023	Autorizar a los trabajadores del IGSS, permiso con goce de salario el 21 de agosto de 2023, con motivo de celebrarse proceso de elecciones generales.
23/2023	16/08/2023	Instruir al Subgerente de Planificación y Desarrollo del Instituto, para que apruebe mediante Resolución el “Manual de Organización del Departamento de Planificación” que sustituye al aprobado mediante el Acuerdo No. 21/2007 de Gerencia del 08 de junio de 2007.
24/2023	31/08/2023	Emitir “Normativo para otorgar y revocar mandatos con representación del IGSS”.
25/2023	13/09/2023	Autorizar a los trabajadores del IGSS permiso para retirarse de sus labores, el 14 de septiembre de 2023, el cual será efectivo desde las 12:00 horas.
26/2023	19/09/2023	Autorizar al Subgerente Financiero a ejercer la facultad de aprobar mediante Resolución el “Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Contabilidad”.
27/2023	9/10/2023	Autorizar a los trabajadores del IGSS, permiso el 09 de octubre de 2023, el cual será efectivo desde las 14:00 horas.
28/2023	10/10/2023	Autorizar a los trabajadores del IGSS, permiso el 10 de octubre de 2023, el cual será efectivo desde las 14:00 horas.
29/2023	11/10/2023	Autorizar a los trabajadores del IGSS, permiso el 11 de octubre de 2023, el cual será efectivo desde las 14:00 horas.
30/2023	12/10/2023	Autorizar a los trabajadores del IGSS, permiso el 12 de octubre de 2023, el cual será efectivo desde las 14:00 horas.
31/2023	13/10/2023	Autorizar a los trabajadores del IGSS, permiso el 13 de octubre de 2023, el cual será efectivo desde las 14:00 horas.
32/2023	13/10/2023	Instruir al Subgerente Administrativo para que apruebe mediante Resolución el “Instructivo para Arrendar Bienes Inmuebles para el Funcionamiento de las unidades médicas, Administrativas o Dependencias del IGSS” y el “Modelo de Dictamen Técnico de Evaluación de Bien Inmueble”.
33/2023	17/10/2023	Autorizar a los trabajadores del IGSS permiso el 17 de octubre de 2023, el cual será efectivo desde las 14:00 horas.
34/2023	-----	No emitido
35/2023	18/10/2023	Autorizar a los trabajadores del IGSS, permiso el 18 de octubre de 2023, el cual será efectivo desde las 14:00 horas.
36/2023	19/10/2023	Autorizar a los trabajadores del IGSS, permiso el 19 de octubre de 2023, el cual será efectivo desde las 14:00 horas.
37/2023	2/11/2023	Nombrar la Comisión Encargada de Elaborar el “Informe Anual de Labores del IGSS para el Ejercicio 2023”.
38/2023	-----	No emitido
39/2023	1/12/2023	Emitir Manual de normas y procedimientos para la contratación por el IGSS de Servicios Profesionales Individuales en General y Servicios Técnicos, bajo el renglón presupuestario 029 “Otras Remuneraciones de Personal Temporal” y bajo los renglones presupuestarios que corresponden al subgrupo 18.
40/2023	20/12/2023	Aprobar el “Manual de normas y procedimientos para la compensación de fondos del Programa IVS al Plan de Pensiones de los Trabajadores al Servicio del IGSS.
41/2023	27/12/2023	Autorizar la “Reducción del tiempo de espera para cirugías electivas”.

Comisión encargada de elaborar el Informe Anual de Labores ejercicio 2023, nombrada por medio del Acuerdo de Gerencia No. 37/2023

Lic. Miguel Ángel Pacajó Cobón
Subgerencia de Planificación y Desarrollo
Coordinador

Lic. Douglas Osbelt Méndez Vásquez
Departamento de Planificación
Secretario Técnico

Licda. Elvira Iracema Guerra Lucero
Departamento Actuarial y Estadístico
Secretaria Administrativa

Representantes de Gerencia y Subgerencias:

Lic. Edgar Ovidio Godínez Orózco
Gerencia

Sra. Ana Alicia Rodríguez Rivas
Subgerencia Administrativa

Licda. Sandra Yaneth Castañeda Trujillo de Herrera
Subgerencia Financiera

Ing. Lilian María Lechuga Valdéz
Subgerencia de Prestaciones en Salud

Licda. Karen Elisa Soto Rodríguez
Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias

Licda. Martha Julia Calito Sagastume
Subgerencia de Recursos Humanos

Lic. Walter Alexander Romero Hernández
Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa

Srita. Irma Yolanda Lúcas Velásquez
Subgerencia de Tecnología

Fotografía: Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas

Diseño y diagramación: Licda. Alba Lissette Quiñonez Alvarez
Subgerencia de Planificación y Desarrollo

Informe Anual de Labores 2023
Aprobado por la Honorable Junta Directiva del IGSS en el Punto VIGESIMOSÉPTIMO de la sesión ordinaria M-37-05-2024 celebrada el 7 de mayo de 2024.

Instituto Guatemalteco de Seguridad Social
7a Avenida 22-72 Zona 1 Centro Cívico
PBX: 1522 / 2412-1224

Instituto Guatemalteco de Seguridad Social
7a Avenida 22-72 Zona 1 Centro Cívico
PBX: 1522 / 2412-1224

www.igssgt.org