

# INFORME ANUAL DE LABORES

2017

INFORMACIÓN  
ESTADÍSTICA

PRESTACIONES EN  
SERVICIOS DE SALUD

LOGROS  
ESTRATÉGICOS



Instituto Guatemalteco  
de Seguridad Social

APOYO A  
LA GESTIÓN

PRESTACIONES  
PECUNIARIAS

SITUACIÓN  
FINANCIERA





## Señores

### Miembros de la Honorable Junta Directiva

Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Su Despacho

Señores Directores:

En atención a lo establecido en el Artículo 19, inciso d, del Decreto 295 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, la Gerencia tiene la satisfacción de presentar a su consideración el Informe Anual de Labores del Instituto, correspondiente al ejercicio 2017.

El presente Informe contiene un resumen de los logros y acciones realizados durante el periodo 2017, expresando el resultado de las gestiones realizadas por el personal de las diferentes dependencias del Instituto, orientadas en la prestación de servicios de los programas de la seguridad social a los derechohabientes.

En el primer capítulo del Informe se presenta un resumen de los logros estratégicos del IGSS en el año 2017. Asimismo, se resaltan los logros estratégicos de Junta Directiva, la Gerencia y Subgerencias.

En el segundo capítulo se incluye una serie histórica de las principales variables de los programas de la seguridad social y de los recursos financieros del Instituto, que permite visualizar de manera resumida y comparativa, su comportamiento interanual.

En el tercero y cuarto capítulo se presentan los resultados de los Programas de Enfermedad, Maternidad y Accidentes (EMA) y de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia (IVS), que constituyen la razón de ser del Instituto, en cuanto a la prestación de servicios y entrega de beneficios a los derechoha-

bientes. Mención especial merece, la inauguración de las nuevas instalaciones del Hospital General de Quetzaltenango, como un establecimiento hospitalario del tercer nivel de atención y de alta tecnología médica, que permitirá brindar atención médica y hospitalaria de calidad a los derechohabientes de los Departamentos de Quetzaltenango, Totonicapán, Huehuetenango, Sololá, Quiché y San Marcos.

El quinto capítulo presenta los resultados de la gestión financiera del Instituto, donde se refleja el incremento de los ingresos y de los fondos de reservas, como resultado de una gestión responsable en cuanto al uso eficiente de los recursos del Instituto.

En el sexto capítulo, se incluyen los servicios de apoyo a la gestión, realizados por las diferentes subgerencias, que dan el soporte a las funciones esenciales del Instituto, entre las que se destacan gestiones con la cooperación nacional e internacional, administración y formación del recurso humano del Instituto, compra y contratación de bienes y servicios; así como, las diferentes acciones realizadas por la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa, orientadas a prevenir y combatir los actos administrativos que riñen con las leyes del país y la normativa interna y que no favorecen la gestión transparente y eficiente del Instituto.

Agradezco el apoyo de la Honorable Junta Directiva y del personal del Instituto, quienes han sido actores importantes para la consecución de los resultados obtenidos en el año 2017.

Atentamente,

Dr. Vidal Heriberto Herrera Herrera

**GERENTE**

# AUTORIDADES DE JUNTA DIRECTIVA

TITULADO POR	TITULARES	SUPLENTES
<b>ORGANISMO EJECUTIVO.</b>	<b>Presidente</b> Lic. Carlos Francisco Antonio Contreras Solórzano. Del 1 de enero al 31 de diciembre 2017.	Sra. Reny Mariane Yasmina Bake Barillas. Del 1 de enero al 31 de diciembre 2017.
<b>JUNTA MONETARIA DEL BANCO DE GUATEMALA.</b>	<b>Primer Vicepresidente</b> Lic. Álvaro Manuel Trujillo Baldizón. Del 1 al 5 de enero 2017.	Vacante. Del 1 de enero al 31 de diciembre 2017.
<b>UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA.</b>	<b>Segundo Vicepresidente</b> Dr. Edgar Alfredo Balsells Conde. Del 1 de enero al 31 de diciembre 2017.	Dr. Erick Arnoldo Porres Mayen. Del 1 de enero al 31 de diciembre 2017.
<b>COLEGIO DE MÉDICOS Y CIRUJANOS DE GUATEMALA.</b>	<b>Vocal</b> Dr. Allan Jacobo Ruano Fernández. Del 1 de enero al 31 de diciembre 2017.	Dr. Conrado Antonio Rivera Lara. Del 1 de enero al 31 de diciembre 2017.
<b>ASOCIACIONES PATRONALES.</b>	<b>Vocal</b> Lic. José Bernardo Pineda Jurado. Del 1 de enero al 31 de diciembre 2017.	Lic. Ernesto Morales Pinzón. Del 1 de enero al 31 de diciembre 2017.
<b>SINDICATO DE TRABAJADORES.</b>	<b>Vocal</b> Sr. Adolfo Lacs Palomo. Del 1 de enero al 1 de octubre 2017. Del 2 de octubre al 31 de diciembre 2017.	Sr. Juan Francisco Mendoza Estrada. Del 1 de enero al 1 de octubre 2017. Del 2 de octubre al 31 de diciembre 2017.
<b>SECRETARIO DE LA JUNTA DIRECTIVA.</b>	Licda. Clara Paola del Carmen Manrique García. Del 1 de enero al 31 de diciembre 2017.	
<b>SECRETARIO ADJUNTO DE LA JUNTA DIRECTIVA.</b>	Lic. Claudio Eugenio Bonilla López. Del 1 de enero al 31 de diciembre 2017.	

# GERENCIA

<b>GERENTE</b>	Dr. Vidal Heriberto Herrera Herrera. Del 1 de enero al 31 de diciembre 2017.
----------------	---

# CONSEJO TÉCNICO

<b>PRESIDENTE</b>	Licda. MSc. Cina Elizabeth Guerra Giordano. Del 1 de enero al 31 de diciembre 2017.
<b>CONSEJERO TÉCNICO</b>	Lic. M.A. y S.c. William Aroldo Rodríguez Marroquín. Del 1 de enero al 31 de diciembre 2017.
<b>CONSEJERO TÉCNICO</b>	Lic. José Fernando Velásquez Pellecer. Del 1 de enero al 31 de diciembre 2017.
<b>CONSEJERO TÉCNICO</b>	Lic. MSc. Albaro Joel Girón Barahona. Del 1 de enero al 31 de diciembre 2017.

# CONTRALORÍA GENERAL DEL IGSS

<b>CONTRALOR</b>	Ing. y Lic. Edgar Roberto Pereira Santis Del 1 de enero al 31 de diciembre 2017.
------------------	---

# SUBGERENTES

<b>ADMINISTRATIVO.</b>	<p>Ing. Hugo Armando Mérida Pineda. Del 1 de enero al 15 de junio de 2017.</p> <p>Lic. Edson Javier Rivera Méndez. Del 16 de junio al 31 de diciembre de 2017. Encargado del Despacho</p>
<b>FINANCIERO.</b>	<p>Lic. Edson Javier Rivera Méndez. Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017.</p>
<b>INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA ADMINISTRATIVA.</b>	<p>Lic. Fredy Giovanni Mejía Sandoval. Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017.</p>
<b>PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO.</b>	<p>Dr. Ivan Federico Rosada Barreno. Del 1 de enero al 6 de marzo de 2017. Encargado del Despacho</p> <p>Sr. Fernando Enrique González Orellana. Del 7 de marzo al 25 de junio de 2017. Encargado del Despacho</p> <p>Lic. Santiago Alfredo Urbizo Guzman. Del 26 de junio al 31 de diciembre de 2017.</p>
<b>PRESTACIONES PECUNIARIAS.</b>	<p>Licda. Ana María Tsoc. Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017.</p>
<b>PRESTACIONES EN SALUD.</b>	<p>Dr. Ivan Federico Rosada Barreno. Del 1 de enero al 6 de marzo de 2017.</p> <p>Dr. Juan Carlos Lorenti Marroquín. Del 7 de marzo al 2 de julio de 2017.</p> <p>Licda. Ana María Tsoc. Del 3 de julio al 17 de julio de 2017. Encargada del Despacho</p> <p>Dr. Arturo Ernesto García Aquino. Del 18 de julio al 31 de diciembre de 2017.</p>
<b>RECURSOS HUMANOS.</b>	<p>Sr. Fernando Enrique González Orellana. Del 1 de enero al 29 de junio de 2017.</p> <p>Lic. Santiago Alfredo Urbizo Guzman. Del 30 de junio al 12 de septiembre de 2017. Encargado del Despacho</p> <p>Sra. Hilda Eugenia Solares Evans de Penagos. Del 13 de septiembre al 31 de diciembre de 2017.</p>



# ÍNDICE

## CAPÍTULO 1

<b>LOGROS ESTRATÉGICOS DEL IGSS AÑO 2017</b> .....	14
1.1 Logros del año 2017 en el marco del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2013-2017.....	15
1.2 Logros estratégicos de Junta Directiva.....	20
1.3 Logros estratégicos de Gerencia .....	23
1.4 Logros de las Subgerencias .....	25
1.4.1 Subgerencia de Planificación y Desarrollo.....	25
1.4.2 Subgerencia de Prestaciones en Salud .....	26
1.4.3 Subgerencia de Recursos Humanos .....	26
1.4.4 Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias .....	27
1.4.5 Subgerencia Financiera .....	27
1.4.6 Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa .....	28
1.4.7 Subgerencia Administrativa .....	28
1.5 Control y Fiscalización .....	29
1.5.1 Contraloría General del IGSS .....	29
1.5.2 Avances de Gestión: Inspección Hospitalaria .....	29
1.5.3 Avances de Gestión: Análisis de Riesgo.....	31
1.5.4 Avances de Gestión: Controles.....	31
1.5.5 Informes de auditoría realizados durante 2017.....	32

## CAPÍTULO 2

<b>INFORMACIÓN ESTADÍSTICA Y COBERTURA DEL IGSS</b> .....	34
2.1 Datos estadísticos del IGSS.....	34
2.2 Población protegida .....	37
2.3 Afiliados cotizantes .....	39
2.3.1 Afiliados cotizantes por tipo de patrono.....	39
2.3.2 Afiliados cotizantes por programa .....	39
2.3.3 Afiliados por sector económico .....	40
2.3.4 Pirámide poblacional de afiliados cotizantes.....	41
2.4 Análisis de salarios reportados.....	42
2.5 Patronos .....	46

## CAPÍTULO 3

<b>PRESTACIONES EN SERVICIOS DE SALUD</b> .....	50
3.1 Atención médica para protección por enfermedad .....	51
3.1.1 Consulta externa para protección por enfermedad .....	53
3.1.2 Hospitalización para protección por enfermedad .....	53
3.1.3 Emergencia para protección de enfermedad .....	54
3.1.4 Mortalidad en la hospitalización para protección por enfermedad .....	54
3.1.5 Enfermedades crónico degenerativas .....	55
3.2 Atención médica para protección por maternidad .....	55
3.2.1 Consulta externa para protección de maternidad .....	57
3.2.2 Hospitalización para protección por maternidad .....	57

3.2.3	Emergencia para protección por maternidad.....	58
3.2.4	Mortalidad en la hospitalización para protección por maternidad .....	58
3.3	Atención médica para protección por accidentes .....	58
3.3.1	Consulta externa para protección por accidentes .....	59
3.3.2	Hospitalización para protección por accidentes .....	59
3.3.3	Emergencia para protección por accidentes.....	60
3.3.4	Mortalidad en la hospitalización para protección por accidentes .....	60
3.4	Mejoramiento de la atención médica.....	61
3.4.1	Programa Institucional Pediátrico .....	62
3.4.2	Programa de Inmunizaciones.....	63
3.4.3	Programa de Salud Reproductiva .....	64
3.4.4	Programa de Planificación Familiar .....	65
3.4.5	Programa de Educación y Prevención en Salud.....	65
3.4.6	Principales logros y avances de la Sección Materno Infantil 2017 .....	66
3.4.7	Sección de Seguridad e Higiene .....	68
3.4.8	Cuerpo de Salvamento .....	70
3.4.9	Sección de Epidemiología .....	72
3.4.10	Comisión central de elaboración de Guías de Práctica Clínica Basadas en Evidencia (GPC-BE) .....	73
3.4.11	Departamento Médico de Servicios Técnicos.....	74

## CAPÍTULO 4

### PRESTACIONES PECUNIARIAS

4.1	Programa de Enfermedad, Maternidad y Accidentes.....	82
4.1.1	Subsidios por Incapacidad Temporal .....	82
4.1.2	Prestación global por incapacidad permanente.....	82
4.1.3	Prestación por causa de muerte (cuota mortuoria) .....	83
4.1.4	Prestación por causa de muerte (cuota mortuoria) .....	83
4.2	Programa de Invalidez, Vejez y Supervivencia (IVS) .....	84
4.2.1	Cantidad de pensionados y pago de pensiones.....	84
4.2.2	Pago de cuota mortuoria.....	85
4.2.3	Producción de resoluciones de pensionamiento .....	85
4.3	Departamento de Medicina Legal y Evaluación de Incapacidades.....	86
4.3.1	Otras evaluaciones.....	87
4.3.2	Principales diagnósticos .....	88
4.4	Departamento de Trabajo Social .....	90
4.5	Modernización Pecunaria.....	90
4.5.1	Sistematización y modernización de procesos de la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias .....	90
4.5.2	Módulos complementarios del Sistema de IVS .....	91
4.5.3	Control de los expedientes del Archivo General por medio de Tecnología Identificación por Radio Frecuencia (RFID por sus siglas en inglés). .....	91
4.5.4	Actividades de la Unidad de Modernización .....	91
4.6	Logros destacados de la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias obtenidos durante el año 2017 .....	92

## CAPÍTULO 5

### SITUACIÓN FINANCIERA

SITUACIÓN FINANCIERA .....	94
5.1 Ingresos .....	94
5.1.1 Ingresos por contribuciones a la seguridad social .....	95
5.1.2 Ingresos por rentas de la propiedad .....	95
5.2 Egresos .....	96
5.3 Ejecución presupuestaria de ingresos y gastos por programa .....	98
5.3.1 Programa de Enfermedad, Maternidad y Accidentes (EMA) .....	98
5.3.2 Programa de Invalidez, Vejez y Supervivencia (IVS) .....	99
5.4 Obligaciones del Estado .....	100
5.5 Acciones para fortalecer los programas que administra el IGSS .....	101
5.5.1 Adecuada administración de los recursos financieros .....	101
5.5.2 Evolución del portafolio de inversiones durante el 2017 .....	101
5.5.3 Presupuesto por Resultados (PpR) .....	102
5.5.4 Avance en la implementación del Presupuesto por Resultados (PpR) .....	103
5.5.5 Exoneración de recargos .....	103
5.6 Convenio de cooperación .....	104

## CAPÍTULO 6

### SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN

SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN .....	106
6.1 Subgerencia de Planificación y Desarrollo .....	106
6.1.1 Ejecución del Proyecto UNOPS .....	106
6.1.2 Proyecto "Macromodelo de gestión integral de adquisiciones del IGSS" .....	107
6.1.3 Formulación del Plan Operativo Anual (POA) 2018 y Multianual (POM) 2018-2022 .....	112
6.1.4 Elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2018-2022 .....	115
6.1.5 Programa de inversión del Instituto (PEI) 2017 .....	116
6.1.6 Gestión de cooperación nacional e internacional .....	118
6.2 Subgerencia de Recursos Humanos .....	122
6.2.1 Creación de plazas .....	123
6.2.2 Procesos de reclutamiento y selección realizados .....	123
6.2.3 Proyecto de regularización del personal provisional .....	123
6.2.4 Creación de normativa institucional sobre recurso humano .....	123
6.2.5 Evaluación de desempeño .....	124
6.2.6 Evaluación de clima laboral .....	124
6.2.7 Programa de capacitación .....	124
6.2.8 Plan de becas y subsidios .....	130
6.2.9 Departamento Jurídico Laboral .....	133
6.3 Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa .....	133
6.3.1 Departamento de Investigaciones Especiales .....	133
6.3.2 Departamento de Supervisión .....	136
6.3.3 Departamento de Cambio Institucional .....	141
6.4 Subgerencia Administrativa .....	144
6.4.1 Departamento de Informática .....	144
6.4.2 Departamento de Abastecimientos .....	147
6.4.3 Departamento de Servicios Contratados .....	152
6.4.4 Departamento de Servicios de Apoyo .....	154

6.4.5 Actividades de Comunicación Social.....	155
6.4.6 Proyectos de infraestructura.....	165
6.4.7 Gestiones de la División de Mantenimiento .....	172

**CAPÍTULO 7**  
**ANEXOS**

.....	174
7.1 Declaración de Auditoría Interna del IGSS .....	174
7.2 Estados Financieros .....	175
7.3 Acuerdos de Junta Directiva .....	181
7.4 Acuerdos del Gerente.....	182



# LOGROS ESTRATÉGICOS DEL IGSS AÑO 2017



INFORME ANUAL  
**DE LABORES**  
2017



Instituto Guatemalteco  
de Seguridad Social

# 1. LOGROS ESTRATÉGICOS DEL IGSS AÑO 2017

El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) tiene a su cargo la administración del régimen de seguridad social, mediante el cual se garantiza a la población trabajadora y sus familias, la protección ante los riesgos de salud y de pérdida de capacidad de generación de ingresos. Para ello, se dispone del Programa de Enfermedad, Maternidad y Accidentes (EMA) y el Programa de Invalidez, Vejez y Sobreviven-

cia (IVS), los cuales brindan cobertura en el ámbito nacional. Así también, se dispone del Programa Especial de Protección para Trabajadoras de Casa Particular (PRECAPI) para cubrir por accidentes y maternidad, a las trabajadoras de casa particular en el departamento de Guatemala. Los beneficios que ofrecen los programas de seguridad social son los siguientes:

**CUADRO 1**  
Beneficios de la seguridad social

<b>EMA</b> (Programa de Enfermedad, Maternidad y Accidentes) <sup>1</sup>	<b>IVS</b> (Programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia)	<b>PRECAPI</b> (Programa Especial de Protección para Trabajadoras de Casa Particular) (accidentes y maternidad)
<p><b>Afiliado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulta médica y odontológica</li> <li>• Hospitalización general y especializada</li> <li>• Cirugía general</li> <li>• Intervención quirúrgica: trasplante de riñón, intervenciones cardiovasculares, entre otras</li> <li>• Rehabilitación: aparatos ortopédicos, prótesis, órtesis y zapatos ortopédicos</li> <li>• Atención de emergencias</li> <li>• Prestaciones en dinero</li> </ul> <p><b>Esposa o conviviente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulta de maternidad</li> <li>• Atención del parto</li> <li>• Hospitalización</li> <li>• Atención de emergencias de maternidad</li> </ul> <p><b>Hijos*:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulta médica y odontológica pediátrica</li> <li>• Hospitalización pediátrica</li> <li>• Atención de emergencias pediátricas</li> <li>• Implante coclear</li> </ul>	<p><b>Pensionado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cobertura por vejez, viudez y orfandad</li> <li>• Opción de ser contribuyente voluntario</li> <li>• Pensión monetaria mensual de por vida</li> <li>• Bono anual</li> <li>• Aguinaldo anual.</li> <li>• Asignación familiar (10% general)</li> <li>• Gastos de entierro por fallecimiento del pensionado</li> <li>• Gastos del entierro por fallecimiento del asegurado con pensión en trámite</li> </ul>	<p><b>Afiliada:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención médica por accidentes y maternidad</li> <li>• Consulta médica</li> <li>• Hospitalización</li> <li>• Intervención quirúrgica</li> <li>• Rehabilitación</li> <li>• Atención de emergencias</li> <li>• Prestaciones en dinero</li> </ul> <p><b>Hijos*:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exámenes médicos de crecimiento y desarrollo</li> <li>• Vacunación</li> <li>• Ayuda nutricional</li> </ul>

\*menores de 7 años de edad

<sup>1</sup>Incluye servicios médicos especializados, institucionales y contratados.  
Fuente: Acuerdos 410, 466, 1002, 1024 y 1235 de Junta Directiva del IGSS.

Estos programas se financian por medio de un sistema de contribución tripartita, que incluye patronos, trabajadores y Estado, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 100 de la Constitución Política de la República de Guatemala; sin embargo, el Estado, que es el tercer con-

tribuyente, no ha cumplido con sus obligaciones al sostenimiento del Régimen de Seguridad Social. Actualmente se encuentran vigentes las primas de financiamiento que se presentan en el esquema siguiente:

### Esquema 1

Primas de financiamiento por programa  
Régimen de Seguridad Social, IGSS

EMA		Trabajador	Empleador	Estado	Total <b>13.50%</b>
	Enfermedad Maternidad y Accidentes	2.0%	4.0%	2.0%	
		1.0%	3.0%	1.5%	
	Sub Total	3.0%	7.0%	3.5%	

IVS		Trabajador	Empleador	Estado	Total <b>5.50%</b>
	Invalidez, Vejez y Sobrevivencia	1.83%	3.67%	25% de las pensiones pagadas	

PRECAPI		Trabajadoras domésticas afiliadas	Empleador	Estado	Total <b>6.3225%</b>
	Programa Especial de Protección para Trabajadoras de Casa Particular <sup>1</sup>	1.2645%	2.5290%	2.5290%	

<sup>1</sup> del salario mínimo mensual fijado para la actividad no agrícola.

Nota: Según la Ley Orgánica del IGSS, Decreto 295 del Congreso de la República, el Estado debe contribuir al financiamiento de la seguridad social; sin embargo, no ha cumplido con esta responsabilidad.  
Fuente: Acuerdos 410, 1002, 1024 y 1235 de Junta Directiva del IGSS.

## 1.1 Logros del año 2017 en el marco del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2013-2017

Como parte de la implementación del Plan Estratégico 2013-2017, se elaboró por cada Subgerencia un plan de acción anual, al cual se dio seguimiento por medio de una comisión específica integrada por funcionarios de cada

subgerencia, bajo la coordinación del Departamento de Planificación. En el cuadro siguiente se consignan los logros principales del año 2017 por cada objetivo estratégico.

**CUADRO 2**

Logros del año 2017 en el marco del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2013-2017

Objetivo estratégico	Descripción del logro
1. Ampliación de cobertura	<ul style="list-style-type: none"><li>• El número de afiliados al régimen de seguridad social aumentó 1.0% al pasar de 1,300,001 en el año 2016 a 1,313,017 en el año 2017.</li><li>• El número de derechohabientes aumentó 1.3% al pasar de 3,134,574 en el 2016 a 3,174,777 en el año 2017.</li></ul>
2. Solidez financiera	<ul style="list-style-type: none"><li>• Los montos de los ingresos por contribuciones a la seguridad social se incrementaron en 7.7% al pasar de Q8,947.4 millones en el año 2016 a Q9,639.8 millones en el año 2017. Para alcanzar este logro, la Dirección de Recaudación realizó diversas actividades ante el sector empleador, lo cual se reforzó con el proyecto de exoneración del 100% de recargos por mora que se brindó durante el período de febrero a julio de 2017, según Acuerdo 1375 de Junta Directiva.</li><li>• Se logró un aumento del 30.3% en los ingresos por concepto de recuperación de la mora no documentada, cuyo monto incrementó de Q595.0 millones en 2016 a Q775.0 millones en 2017. Se fortaleció la gestión de cobro ante el sector empleador por medio de la fiscalización.</li><li>• Se incrementó el monto para la inversión del portafolio de inversiones en 11.07% al pasar de Q28,420.3 millones en el año 2016 a Q31,567.4 millones en el 2017. El crecimiento obedece a la disponibilidad de recursos provenientes de los excedentes de caja y de los rendimientos percibidos de las colocaciones financieras, los cuales fueron invertidos en el Ministerio de Finanzas Públicas, Banco de Guatemala y en los bancos del sistema, cuyos fondos continuaron fortaleciendo la sostenibilidad financiera de los programas.</li><li>• El índice de solidez financiera para el 2017 fue de 1.12 para EMA y de 1.00 para IVS.</li></ul>
3. Prestaciones de calidad	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se llevaron a cabo 526 procesos de supervisión sobre la verificación de la calidad del servicio institucional y por servicios contratados.</li><li>• El abastecimiento de medicamentos en las unidades médicas se mantuvo en un promedio del 86.0%. El porcentaje de abastecimiento con relación al año anterior se deriva de diversas causas como lo son: el incumplimiento en las entregas por parte de las casas proveedoras, falta de presupuesto en algunas unidades médicas e inadecuado plan de compras por parte de algunas unidades médicas así como por las reformas a la Ley de Contrataciones del Estado, situación que afectó e interrumpió, no solo el desarrollo de los diferentes eventos de cotización y licitación, sino también las otras modalidades de compra en lo que se regularizaron las mismas.</li><li>• El abastecimiento de material médico quirúrgico en las Unidades Médicas se mantuvo en un promedio del 75.8%.</li><li>• Se logró reducir la presa quirúrgica en 52.2%, principalmente en el Hospital General de Accidentes "Ceibal", Hospital General "Dr. Juan José Arévalo Bermejo" y Hospital General de Enfermedades.</li></ul>

Objetivo estratégico	Descripción del logro
4. Eficiencia, transparencia y control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se continúa con la mejora de las herramientas informáticas para los procesos de trabajo en la prestación de servicios:</li> <li>• Mejoras IVS: (registro, calificación y cálculo de subsidios) al sistema de pagos de la aplicación informática AS400, para acreditamiento automático en banco del sistema y en lo que respecta a la atención médica, se generaron nuevos reportes de los sistemas, para brindar la información necesaria a los usuarios de la información.</li> <li>• Mejoras a la aplicación del control de inventarios para contabilidad.</li> <li>• Análisis, diseño y desarrollo para el Sistema de Bodega y Farmacia SIBOFA (versión 2)</li> <li>• Análisis, diseño y desarrollo de la aplicación "Control de Mantenimientos" para el Hospital General de Quetzaltenango.</li> <li>• Asimismo fue implementado el módulo de quejas en el Sistema de Quejas y Denuncias, el cual permite el registro de las quejas presentadas por los afiliados en las unidades, para el seguimiento y control de las autoridades correspondientes.</li> <li>• Se continuó con el fortalecimiento de los procesos de supervisión de la prestación de servicios y se verificó el cumplimiento de la asistencia médica (161 visitas en el área departamental y 107 en el área metropolitana). Asimismo, se realizaron visitas de supervisión al área de Radiología, Odontología, Farmacia y Bodega, Sistema de Unidosis, área de Registros Médicos (archivos clínicos), Laboratorios Clínicos, Enfermería y Nutrición. Se realizaron visitas técnicas de acompañamiento a las autoridades médicas de unidades del área metropolitana y departamental.</li> <li>• Adicionalmente, en el área de Medicina Preventiva se llevaron a cabo actividades de supervisión a educadoras, alcanzando una meta del 77.0%; y, 108 supervisiones a comités desarrollados en las unidades hospitalarias a nivel nacional (nosocomiales, desechos sólidos hospitalarios, seguridad e higiene laboral, promoción y prevención).</li> </ul>
5. Crecimiento y desarrollo institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se elaboró y aprobó el Programa de Inversión del Instituto (PII) 2018 en infraestructura.</li> <li>• Se elaboró el modelo de gestión y atención del Hospital General de Quetzaltenango.</li> <li>• Se formuló el Macromodelo de gestión de adquisición de medicamentos e insumos en el IGSS.</li> <li>• Se otorgaron 55 becas, entre ellas 54 a nivel nacional y una en el exterior del país, como parte del Plan de Becas Institucional.</li> <li>• Se elaboró y aprobó el Plan de Becas Institucional 2018.</li> <li>• Se capacitó a 422 médicos en 16 especialidades dentro del Programa de Formación de Médicos Generales y Especialistas.</li> <li>• Se graduaron 100 auxiliares de enfermería, como parte de los programas de inserción de personal de acuerdo con los requerimientos institucionales.</li> </ul>

Objetivo estratégico	Descripción del logro
5. Crecimiento y desarrollo institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se dio continuidad a la implementación de la iniciativa de Guatemala Próspera, para la capacitación y desarrollo del recurso humano, como parte de la dignificación del trabajador y mayor eficiencia en la prestación de los servicios. En el año 2017 se realizó la graduación de 1,854 trabajadores de la V promoción y dio inicio la VI promoción con un total de 2,100 participantes, que culminarán dicho Diplomado en el mes de enero del 2018.</li> <li>Funcionarios del Instituto participaron en reuniones técnicas y actividades de capacitación promovidas por organizaciones internacionales, especializadas en seguridad social.</li> </ul>
6. Transparentar los procesos de contrataciones en general	<ul style="list-style-type: none"> <li>En el año 2017 se publicaron 250 procesos de compra en el Sistema de Adquisiciones y Contrataciones del Estado de Guatemala GUATECOMPRAS y se gestionaron tres eventos de licitación, por medio de Oficina de las Naciones Unidas de Servicios para Proyectos (UNOPS), lo que generó ahorros sustanciales para el IGSS.</li> </ul>
7. Implementar la obligatoriedad de la planilla electrónica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Al 31 de diciembre de 2017, el 99.99% de los afiliados cotizantes han acreditado cuotas por medio de planilla electrónica.</li> <li>Durante el año 2017 se logró adherir al Sistema de Planilla Electrónica a 3,528 empresas.</li> </ul>
8. Automatizar al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se concluyó el desarrollo del módulo de Vigilancia Epidemiológica integrado al Sistema Automatizado de Gestión Médica (MEDI-IGSS) para el oportuno registro de información, el cual se encuentra en proceso de implementación.</li> <li>Para el Sistema de Registro Unificado de Afiliados y Patronos (RUAP) se agregó la funcionalidad de preinscripción de afiliados por parte de los patronos y se creó la aplicación para la impresión de carné para afiliados extranjeros.</li> <li>Se hicieron los ajustes necesarios para la operación de la exoneración de recargos en el Sistema de Recaudación y Gestión, que estuvo vigente en un período de 6 meses del año 2017.</li> <li>Se publicó la aplicación para consulta de contribuciones en línea, la cual permite que los afiliados verifiquen la aportación por parte de sus patronos.</li> </ul>
9. Planificar, desarrollar y ejecutar el proyecto de la "Ciudad de la Salud de Guatemala"	<ul style="list-style-type: none"> <li>El Proyecto dejó de ser prioridad para el Instituto a partir de 2015.</li> </ul>
10. Reducir el tiempo para el otorgamiento de las pensiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>En el 2017 el tiempo promedio para otorgar una pensión fue de 315 días, equivalente a 10.4 meses, derivado que se priorizaron casos de años anteriores. El 64.0% de la producción del año 2017 corresponde a casos presa (2010-2016).</li> </ul>

Objetivo estratégico	Descripción del logro
11. Continuar con las acciones para evitar la corrupción	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se recibieron 2,159 inconformidades de las cuales el 29.9% fueron resueltas de manera inmediata, el 60.0% se trasladó a otras dependencias para su seguimiento y solución por ser asuntos administrativos de su competencia y 0.4% fueron declaradas improcedentes. Las restantes 9.7% ameritaron la presentación de denuncias ante los órganos competentes.</li> <li>Con la finalidad de divulgar la cultura de integridad y transparencia entre los colaboradores del Instituto y afiliados, se llevó a cabo la Campaña de "Promoción de la Cultura de Integridad y Transparencia Administrativa", en la que participaron 5,102 colaboradores.</li> </ul>
12. Dignificar a los trabajadores por medio de la meritocracia y propiciar la carrera administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se logró la creación de 1,543 plazas de conformidad con puntos de acta de Junta Directiva para las siguientes unidades: Dirección de Recaudación, Hospital General Dr. Juan José Arévalo Bermejo, Hospital General de Enfermedades, Consultorio del IGSS en El Estor, Izabal, Hospital del IGSS en Chicacao, Suchitepéquez, Clínica de Personal Oficinas Centrales, Consultorio del IGSS en Palencia, Hospital del IGSS en Escuintla y Hospital General de Quetzaltenango. Las mismas quedaron registradas en el Sistema AS-400.</li> <li>Se realizaron 7,092 procesos de reclutamiento y selección de candidatos y trabajadores que solicitan ser promovidos a otro puesto o cargo, con la finalidad de mejorar su condición laboral.</li> <li>Se completó el nombramiento definitivo del personal provisional renglón 011, alcanzando un total de 3,847 nombramientos.</li> </ul>
13. Capacitar en servicio al personal del IGSS para mejorar la atención de los afiliados y pensionados	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se desarrolló el "Programa cultura de servicio y calidad en la atención al afiliado" que permitió capacitar a 2,620 trabajadores del Instituto, conformado por los cursos siguientes: "Taller atención al afiliado con calidad y calidez" (1,040); "Curso humanización en los servicios de hospitalización al afiliado" (492); "Curso taller mejora en el servicio al afiliado en el despacho de medicamentos" (262); "Curso taller humanización atención de servicios de enfermería" (454) y "Curso taller servicio de trato digno al adulto mayor" (372).</li> </ul>
14. Agilizar los proyectos de infraestructura que están en proceso de ejecución	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hospital "La Capitanía", Antigua Guatemala, Sacatepéquez 70.0% acumulado de ejecución al año 2017.</li> <li>Falta concluir los acabados de la obra, construcción de cisterna, planta de tratamiento de aguas residuales, calentadores, sistema eléctrico, y gases médicos, entre otros. El proyecto se encuentra en un nuevo proceso de licitación en el Departamento de Abastecimientos de la Subgerencia Administrativa para la contratación del ejecutor de la obra, cuya ejecución tardará 6 meses.</li> <li>CAMIP IV Vila Nova 85.8% acumulado de ejecución al año 2017.</li> <li>Clínicas de Cirugía Ambulatoria Tecún Umán 67.7% acumulado de ejecución al año 2017.</li> <li>Hospital General de Quetzaltenango: la fase de construcción fue concluida en un 100% y la obra fue recepcionada por la Comisión Receptora nombrada por el Instituto el 19 de octubre del 2017 e inaugurada oficialmente el 30 de noviembre. Actualmente, el hospital ha iniciado su funcionamiento con el servicio de consulta externa y atenderá gradualmente los servicios de hospitalización, emergencia y otros, durante el primer trimestre del 2018.</li> </ul>

## 1.2 Logros estratégicos de Junta Directiva

---

1. Por medio del Acuerdo 1404, la Junta Directiva autorizó la utilización de las normas "Baremo para la calificación del grado de deficiencia, discapacidad e invalidez", el cual regirá de forma específica la valoración de las deficiencias y la estimación del porcentaje de discapacidad de las personas y con ello garantizar la uniformidad de criterios para valorar incapacidades a los afiliados del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, que solicitan una pensión por el riesgo de invalidez.
2. Según Acuerdo 1405 se autorizó la creación de plazas para que el Hospital General de Quetzaltenango pueda funcionar en sus nuevas instalaciones como Unidad Hospitalaria de tercer nivel de atención. Así también, se autorizó la creación de nuevos puestos de trabajo y su inclusión en las categorías de puestos existentes.
3. Dictó un nuevo "Reglamento sobre Recaudación de Contribuciones al Régimen de Seguridad Social", según Acuerdo 1411, el cual establece las normas para recaudar las contribuciones que deben pagar patronos, trabajadores y el Estado, conforme a la ley, con la finalidad de financiar los programas de cobertura del régimen de Seguridad Social.
4. Dio seguimiento a la aplicación del Acuerdo 1377 de Junta Directiva, que concedió exoneración del 100% de los recargos contemplados en el Reglamento sobre Recaudación de Contribuciones al Régimen de Seguridad Social, mediante el cual se logró incrementar los ingresos por contribuciones.
5. Instruyó a la Gerencia la adquisición de medicamentos e insumos mediante esquemas de economías de escala, así como las acciones necesarias para la eficiencia en el sistema de distribución de los mismos, la vigilancia de la calidad y la lucha contra la corrupción en este tema.
6. Ha dado seguimiento al Memorandum de Acuerdo con la Oficina de las Naciones Unidas de Servicios para Proyectos (UNOPS) para la adquisición de medicamentos y ha girado instrucciones para aplicar de mejor manera dicho convenio. Como resultado de ello, se han realizado eventos de licitación para la adquisición de medicamentos, habiéndose obtenido ahorros importantes, hasta un 50%.
7. Instruyó a la Gerencia la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) período 2018-2022, aprobando los ejes temáticos que orientarán las acciones estratégicas del Instituto para ese quinquenio.
8. Instruyó a la Gerencia la elaboración del Macromodelo de gestión integral de adquisiciones del Instituto, a efecto de institucionalizar un nuevo modelo de adquisiciones que garantice de manera sostenible la dotación de insumos críticos para el normal funcionamiento de las Unidades Médicas del Instituto.
9. Autorizó la creación de 1,543 plazas, mediante puntos de acta, para las siguientes dependencias: Consultorio del IGSS en El Estor, Hospital del IGSS en Chicacao, Clínica de Personal Oficinas Centrales, Consultorio del IGSS en Palencia, Hospital del IGSS en Escuintla y Hospital General de Quetzaltenango, con la finalidad de brindar un mejor servicio a los afiliados y derechohabientes.

10. Dió seguimiento a la instrucción de reducir la presa quirúrgica en el Hospital General de Accidentes "Ceibal", Hospital General "Dr. Juan José Arévalo Bermejo" y Hospital General de Enfermedades, con el propósito de brindar atención de calidad y oportuna a los afiliados y derechohabientes que precisaban de cirugías electivas.

11. Se realizaron visitas y sesiones de trabajo en las cabeceras departamentales de Quetzaltenango, Izabal y Escuintla, con el propósito de tener un mayor acercamiento con las unidades médicas y con representantes de la sociedad civil, sindical y empresarial, en las cuales se tuvo oportunidad de conocer personalmente las acciones que se realizan y las oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.



Reunión de Junta Directiva en el Hospital de Quetzaltenango



Reunión de Junta Directiva en Puerto Barrios, Izabal



Reunión de Junta Directiva en Escuintla



12. El 30 de noviembre de 2017 se inauguró las nuevas instalaciones del Hospital General de Quetzaltenango, en el cual se atenderá a los derechohabientes de ese departamento y será unidad de referencia de tercer nivel de atención para los departamentos de Sololá, Quiché, Totonicapán, San Marcos y Huehuetenango.

13. Impulsó la realización de acciones relacionadas con el Programa IVS en cuanto al otorgamiento de resoluciones en materia de pensiones y su actualización económica.

14. Dió seguimiento a la aplicación del Acuerdo 1389 de Junta Directiva, relacionado con el incremento del monto de la cuota mortuoria de Q412.50 a Q1,237.50.

15. Promovió la actualización de la tecnología informática y la seguridad en los sistemas de almacenamiento y utilización de la información.

16. Autorizó la implementación de un Plan

Maestro de Infraestructura de Salud, en el corto y mediano plazo, así como las remodelaciones necesarias y dotación de equipo médico para la prestación adecuada de los servicios del IGSS.

17. Requirió diseñar e implementar el plan de carrera administrativa para los trabajadores del IGSS y establecimiento de remuneraciones competitivas. Asimismo se instruyó el nombramiento definitivo del personal que laboraba de manera provisional en el renglón 011 "Personal permanente", alcanzando un total de 3,847 nombramientos.

18. Instruyó la implementación de un sistema de gestión de calidad para los servicios de salud que brinda el IGSS.

19. Requirió la presentación de propuestas en temas de inversión financiera sobre diferentes modalidades de inversión y esquemas de revisión del Comité de Inversiones.

## 1.3 Logros estratégicos de Gerencia

1. Para dar cumplimiento a lo instruido en el Acuerdo 1364 de Junta Directiva, relativo a atender la demanda de cirugías electivas, que constituyen presa quirúrgica en cinco hospitales del área metropolitana, emitió el Acuerdo del Gerente 03/2017 mediante el cual se establecen los procedimientos para el control de los recursos a ser utilizados en la ejecución del proyecto de reducción de la presa quirúrgica.
  2. Mediante el Acuerdo del Gerente 08/2017, autorizó la creación de los Comités de Promoción y Prevención en Salud, con el propósito de promover e implementar acciones que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de afiliados y derechohabientes y crear una cultura de promoción y prevención de la salud. Dichos Comités se asignarán en las dependencias médico asistenciales del IGSS y constituirán unidades de apoyo y control para la Subgerencia de Prestaciones en Salud.
  3. En atención a las modificaciones realizadas a la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, emitió el Acuerdo del Gerente 10/2017 "Manual de adquisiciones bajo las modalidades específicas de compra de baja cuantía y compra directa" y sus modificaciones según Acuerdos 25/2017 y 37/2017, mediante los cuales se actualizó la normativa del IGSS en congruencia con dichas disposiciones nacionales.
  4. Para atender las disposiciones contenidas en el Decreto Número 50-2016 del Congreso de la República "Ley del Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado para el Ejercicio Fiscal dos mil diecisiete", se emitió el Acuerdo del Gerente 15/2017, por el cual se adoptó la metodología de la Gestión por Resultados (GpR) en el Presupuesto del IGSS, que comprende los ciclos de planificación, presupuestación y gestión institucional.
- Así también, se implementó el Presupuesto por Resultados (PpR) como metodología complementaria al presupuesto con su estructura programática, conforme al plan institucional que será efectivo para el ejercicio fiscal 2018.
5. Con el objetivo de dar cumplimiento a lo pactado en el Memorándum de Acuerdo con la Oficina de las Naciones Unidas de Servicios para Proyectos (UNOPS), emitió el Acuerdo del Gerente 17/2017 "Instructivo para operativizar las adquisiciones de medicamentos e insumos médicos y fortalecimiento de capacidades para el Instituto con asistencia de UNOPS", que constituye el instrumento técnico administrativo que normará la participación de las dependencias del IGSS en dicho Memorándum, de acuerdo a su competencia.
  6. A efecto de fortalecer la desconcentración de funciones y garantizar la independencia de los procesos administrativos, para mejorar los servicios que se brindan a los derechohabientes, emitió el Acuerdo del Gerente 18/2017 para autorizar la estructura orgánica y reorganización administrativa y funcional de los Centros de Atención Médica Integral para Pensionados (CAMIP).
  7. Para actualizar la normativa del IGSS relativa a la contratación de profesionales médicos y adecuarla a los nuevos procedimientos que exige la ley de la materia, emitió el Acuerdo del Gerente 26/2017 que aprueba el Instructivo para la contratación de servicios profesionales individuales de médicos con clínica privada, bajo el renglón

presupuestario 182 "Servicios médico-sanitarios" y su reforma en Acuerdo del Gerente 35/2017.

8. En cumplimiento a lo dispuesto en la legislación gubernamental vigente, relativa a las contrataciones del Estado, se emitió el Acuerdo del Gerente 28/2017 mediante el que se aprobaron las "Normas generales para la ejecución de procesos, a través de la modalidad de Subasta Electrónica Inversa de productos, bienes, servicios u obras". Esta normativa constituye el procedimiento administrativo interno para utilizar dicha modalidad en la herramienta tecnológica GUATECOMPRAS, del Ministerio de Finanzas Públicas.
9. Con el propósito de mejorar la calidad de vida de los hijos de afiliados con derecho, que presenten hipoacusia neurosensorial bilateral profunda, mediante Acuerdo del Gerente 30/2017 se autorizó la compra de implante coclear unilateral, que incluye la colocación y el tratamiento rehabilitativo, como parte de las prestaciones en servicio que otorga el Instituto. Asimismo, se aprobó la integración del Comité Multidisciplinario de Implante Coclear, según Acuerdo del Gerente 29/2017.

10. Con el objeto de normar las acciones administrativas y los criterios de elección de los trabajadores del Instituto para la integración de las juntas de licitación o cotización, se emitió el Acuerdo del Gerente 34-2017, "Instructivo para el nombramiento de juntas de licitación, cotización, comisiones receptoras para la modalidad específica de adquisición con proveedor único, juntas de calificación para contrato abierto y subasta electrónica inversa".

11. Suscribió Convenios/Cartas de entendimiento de cooperación técnica con las instituciones siguientes:

- Universidades Rafael Landívar y Mariano Gálvez.
- Universidad de San Carlos de Guatemala, a través de la Dirección General de Investigación (DIGI).
- La Liga de la Leche Materna en Guatemala.
- Suscribió un Memorándum de Entendimiento de Cooperación Técnica con el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS). Acto realizado en la ciudad de Guatemala, con la presencia de los Señores Presidentes de las Repúblicas de México y Guatemala.



Acto de firma de convenio con la Liga de la Leche Materna.



Acto de firma de convenio con el Rector de la Universidad de San Carlos de Guatemala.



Acto de firma de Memorandum de Entendimiento de Cooperación Técnica, con la presencia de los Presidentes de México y Guatemala.

## 1.4 Logros de las Subgerencias

### 1.4.1 Subgerencia de Planificación y Desarrollo

1. Elaboró el Plan Estratégico Institucional (PEI), que contiene los Ejes Temáticos y Objetivos Estratégicos que orientarán las acciones estratégicas del Instituto para el quinquenio 2018-2022. La generación de este plan se basó en una metodología participativa, y tuvo el apoyo de los miembros de Junta Directiva, grupo gerencial y mandos medios del IGSS.
2. Gestionó con la Oficina de las Naciones Unidas de Servicios para Proyectos (UNOPS), la ejecución del Convenio "Adquisición de medicamentos e insumos médicos y el fortalecimiento de las capacidades del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social". Como resultado de esta gestión, en el año 2017 se realizaron 3 eventos de adquisición de medicamentos por Q201.0 millones, utilizando el sistema de compras unificadas, para asegurar el abastecimiento oportuno de las Unidades Médicas. De acuerdo con lo presupuestado, se logró una economía estimada en Q204.0 millones por la adquisición de medicamentos por esta modalidad.
3. Elaboró la propuesta del "Macromodelo de gestión integral de adquisiciones del IGSS", que tiene como propósito la institucionalización de un nuevo modelo de adquisiciones, que garantice de manera sostenible la dotación de insumos críticos para apoyar el funcionamiento de las unidades médicas del IGSS.



## 1.4.2 Subgerencia de Prestaciones en Salud

1. Logró reducir la presa quirúrgica en 52.2%, en el Hospital General de Accidentes "Ceibal", Hospital General "Dr. Juan José Arévalo Bermejo" y Hospital General de Enfermedades, con lo cual se brindó atención de calidad y oportuna a los afiliados y derechohabientes que precisaban de cirugías electivas.
2. Implementó la Unidad de Gestión de la Calidad con la misión de "Brindar directrices y herramientas que permitan la mejora continua de los procesos de forma integral, a

través de los altos mandos, colaboradores y proveedores, de forma adecuada, transparente y humana; estandarizando procesos que permitan generar el cambio de cultura y clima institucional por medio del sistema de gestión de la calidad." Esta unidad tiene a su cargo presentar propuestas de mejora sustanciales para la entrega de los servicios de atención médico hospitalaria, de forma integral y estandarizada, que permita brindar un servicio que supere las expectativas.

## 1.4.3 Subgerencia de Recursos Humanos

1. Completó el nombramiento definitivo del personal que laboraba de manera provisional en el renglón 011 "Personal permanente en el interior", alcanzando un total de 3,847 nombramientos contribuyendo de esa manera con la estabilidad laboral del personal del Instituto.
2. Para brindar una atención de calidad a los afiliados y derechohabientes, aprobó e im-

plementó el nuevo Proyecto de Formación de Médicos Especialistas y Subespecialistas, el cual contempla la creación de 18 programas. Asimismo, se logró la graduación de 91 especialistas de los diferentes postgrados y la creación de 58 plazas para médicos que ingresan a los nuevos programas de postgrado y para los médicos que sean promovidos al año superior en el 2018.

## 1.4.4 Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias

1. Como resultado del Acuerdo 1389 de Junta Directiva, se realizaron las acciones administrativas para otorgar el incremento en el pago de la Cuota Mortuoria con el propósito de brindar un mayor apoyo económico a las familias para cubrir parte de los gastos funerarios, por el fallecimiento de un trabajador afiliado o pensionado del régimen de seguridad social. Dicha cuota se incrementó de Q412.50 a Q1,237.50.
2. Incorporó las normas Baremo por parte del Departamento de Medicina Legal y Evaluación de Incapacidades, para la calificación de manera más precisa del grado de deficiencia, discapacidad e invalidez de un paciente, para el otorgamiento de una pensión por el riesgo de invalidez.
3. Implementó un módulo de consulta en el sistema informático institucional que permite a los pensionados consultar las fechas de pago de pensiones del Programa IVS, fecha de pago de subsidios y fechas de presentación de comprobación de vida. También los afiliados podrán realizar solicitudes de pensión, solicitudes de acceso a la contribución voluntaria y reclamo de subsidios, así como consultar calendario de pagos para contribuyentes voluntarios.

## 1.4.5 Subgerencia Financiera

1. Como resultado de la aprobación del Acuerdo 1377 de Junta Directiva, que concedió exoneración del 100% de los recargos contemplados en el Reglamento sobre Recaudación de Contribuciones al Régimen de Seguridad Social, se logró recuperar Q182.4 millones, que incluye pagos de contado y amortizaciones por medio de convenios; además, se registra un saldo pendiente de percibir de Q424.7 millones, producto de los convenios suscritos, con lo que se espera una recaudación total de Q607.1 millones.
2. Implementó la herramienta informática de consulta personalizada de contribuciones para que los afiliados puedan verificar en la página web del Instituto, las cuotas laborales que les fueron reportadas por sus patronos, lo que permite que los afiliados puedan verificar las contribuciones al régimen de seguridad social que se les ha descontado. Esto permitirá al Instituto, dar a conocer a los trabajadores via electrónica, su historial de cuotas laborales pagada a la seguridad social.

Señor afiliado(a):

# Verifique

**sus pagos del IGSS**

- Haga click en el ícono  CUOTAS
- Ingrese sus datos y ¡listo!



## 1.4.6 Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa

1. Con la finalidad de promover la cultura de integridad y transparencia en los actos administrativos para mejorar la calidad de los servicios del IGSS, impulsó la participación de colaboradores, derechohabientes y patronos en la lucha contra la corrupción, mediante Campañas de “Promoción de la Cultura de Integridad y Transparencia Administrativa”, que incluyen valores institucionales, promoción de la denuncia, cita escalonada, prevención de estafas y prevención de violencia contra la mujer.
2. Coordinó acciones para el combate de la corrupción con las Fiscalías Especial contra la Impunidad (FEI), de Delitos contra la Corrupción, de Delitos Administrativos y Distrital de Quetzaltenango, del Ministerio Público. Asimismo, el personal del Departamento de Investigaciones Especiales del IGSS recibió capacitaciones para el adecuado abordaje de los casos de posibles delitos, impartidas por funcionarios de la Comisión Internacional Contra la Impunidad en Guatemala y Fiscalía de Delitos Contra la Corrupción.

**Puedes presentar denuncias en las siguientes modalidades:**

- Oficinas Centrales**  
Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa  
7ª avenida 22-72 zona 1, 7º nivel  
Centro Cívico, Guatemala, C.A.
- Teléfono Directo**  
**2412-1200**
- Denuncias en Línea**  
[www.igssgt.org](http://www.igssgt.org)  
[denuncias@igssgt.org](mailto:denuncias@igssgt.org)
- Buzones**  
Ubicados en unidades médicas y Oficinas Centrales del IGSS.

**INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA SOMOS TODOS**

**IGSS**  
Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

## 1.4.7 Subgerencia Administrativa

1. Desarrolló herramientas informáticas para la inscripción y actualización de afiliados en el Sistema de Registro Unificado de Afiliados y Patronos (RUAP) en línea, mediante el cual los afiliados extranjeros que cuentan con permiso de trabajo en el país, pueden ser inscritos para contribuir al régimen de seguridad social del IGSS. Asimismo, se efectuaron ajustes para la utilización del Documento Personal de Identificación (DPI) como identificación para que todos los afiliados puedan realizar trámites administrativos o médicos, en el marco del convenio con el Registro Nacional de las Personas (RENAP), que permite la validación de datos en línea.
2. Implementó la estrategia de comunicación social del IGSS, basada en la creación de medios propios de difusión y mejoramiento de la relación con medios de comunicación masivos, que incluyen televisión, redes sociales y redes especializadas, con el propósito de mejorar la imagen institucional por medio de la comunicación con afiliados, derechohabientes, trabajadores del Instituto, opinión pública y población en general. Asimismo, se creó el portal electrónico de noticias “Noticias IGSS”, que brinda la información reciente y coyuntural del Instituto.

3. Atendió la realización de 22 conferencias de prensa, a las que se convocó a los distintos medios de comunicación, para dar a conocer temas de interés institucional; se elabo-

raron comunicados de prensa y se proporcionó material de soporte a los periodistas que cubrieron dichas conferencias.

## 1.5 Control y Fiscalización

### 1.5.1 Contraloría General del IGSS

El artículo 2 del Acuerdo 1241 de Junta Directiva establece que la Contraloría General del Instituto tiene como función principal 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, de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.

En la literal b. del punto 8 del Acuerdo del Gerente 40-2012, Manual General de Organización del Instituto, se asigna entre las funciones y atribuciones de la Contraloría General del Instituto: "Implementar técnicas de investigación científica, para detectar oportunamente omisiones o actuaciones que induzcan a una gestión administrativa deficiente y que pueda prevenir daños al patrimonio institucional."

La Contraloría General del Instituto es el ente coordinador de las actividades de control interno, fiscalización institucional y de apoyo a la administración. El papel funcional que realiza la Contraloría General del Instituto se enmarca en producir un efectivo proceso institucional que prevea y reduzca al mínimo la posibilidad del menoscabo del patrimonio del Instituto.

Durante el año 2017 sus acciones se enmarcaron en los ejes que se refieren a prestaciones de calidad, eficiencia, transparencia, control y crecimiento y desarrollo institucional. Además, se tomaron en cuenta los programas institucionales: el Programa de Enfermedad, Maternidad y Accidentes, el Programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia fiscalizando en tres ámbitos de acción: Contraloría General, Auditoría Interna y Auditoría de Servicios de Salud.

### 1.5.2 Avances de Gestión: Inspección Hospitalaria

#### i. Atención directa al afiliado y/o derechohabiente:

- a. Impulsó la institucionalización de la Unidad de Círculos de Calidad del Instituto, particularmente la Unidad de Atención de la Queja.

#### ii. Atención médica al afiliado y/o derechohabiente:

- a. Creó la mesa de discusión para elaborar normativa de digitalización de expedientes médicos y administrativos (expediente médico digital).
- b. Creó la mesa de discusión para elaborar normativa de los servicios de informática en la nube.
- c. Creó la mesa de discusión para formar las

comisiones de recepción de las construcciones en proceso.

### **iii. Provisión de medicamentos:**

- a. Fiscalización de procesos de abastecimiento de medicamentos en el ámbito nacional.
- b. Propuesta de creación del modelo de bodega centralizada inteligente (cadena de suministro).
  - 1. Propuesta del anteproyecto "Principios generales del modelo de gestión logística centralizada para el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social".

### **iv. Recurso humano:**

- a. Impulsó la elaboración de herramientas para la generación de reportes gerenciales e indicadores de gestión en materia de recursos humanos del Instituto.
- b. Recomendó la mejora y estandarización de los registros de control biométrico del personal del Instituto a nivel nacional.
- c. Elaboró la propuesta de Reestructuración del Departamento de Auditoría Interna.
  - 1. Nueva estructura organizacional basada en riesgos, especialización de funciones y los programas EMA e IVS.
- d. Elaboró la propuesta de reestructuración del Departamento de Auditoría de Servicios de Salud.
  - 1. Nueva estructura organizacional basada en riesgos, especialización de funciones y los Programas EMA e IVS.
  - 2. La Auditoría Médica se transforma en una auditoría que fiscalizará los procedimientos, diagnósticos y situaciones de equipo e infraestructura médica.

- e. Elaboró la propuesta de Reestructuración de la Contraloría General del Instituto, la cual establecerá controles basados en plataformas tecnológicas.

### **v. Plataforma Informática:**

- a. Impulsó el Plan de Modernización Tecnológica.
- b. Impulsó las mejoras e implementación de nuevos controles a los sistemas de información estratégicos.
  - 1. Medi-IGSS
  - 2. SIBOFA
  - 3. RUAP
- c. Impulsó el servicio de digitación de datos del Programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia (IVS).

### **vi. Mantenimiento de infraestructura y equipo:**

- a. Hizo las recomendaciones para la creación, elaboración y actualización de protocolos de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura física de las unidades médicas del Instituto a nivel nacional.
- b. Hizo las recomendaciones para contratar profesionales de Ingeniería para fortalecer el recurso humano en materia de mantenimiento y/o construcción de infraestructura, así como los presupuestos necesarios.

### **vii. Seguridad física:**

- a. Hizo las recomendaciones para la elaboración de protocolos de seguridad que aplique a todas las unidades médicas y administrativas del Instituto a nivel nacional, así como implementar sistemas de circuito cerrado de televisión (CCTV).

### 1.5.3 Avances de Gestión: Análisis de Riesgo

#### i. Unidad de Análisis de Riesgo:

- a. Se creó la Unidad de Análisis de Riesgo para la Auditoría Interna que permita evaluar el comportamiento financiero de las unidades de la institución para detectar comportamientos inusuales, para ordenar auditorías específicas.
- b. Creación de la Intranet de registro de seguimiento de recomendaciones de audi-

toría practicadas en el Instituto.

- c. Creación de la Intranet para el seguimiento del cumplimiento de las instrucciones de Junta Directiva.
- d. Creación de la Intranet de registro de seguimiento de recomendaciones de auditorías médicas practicadas en el Instituto.

### 1.5.4 Avances de Gestión: Controles

#### i. Programa de Inversión de Infraestructura:

- a. La Contraloría General del Instituto ha participado en las diversas presentaciones del plan de infraestructura institucional para lo que se ha requerido la elaboración del cronograma para llegar a concluir los proyectos de inversión en infraestructura, tanto de arrastre como la construcción de nuevos hospitales.

tre los diferentes tipos de servicios analizados.

#### ii. Servicios de Diagnóstico Médico / Servicios Contratados:

- a. Investigación a partir de la información del Sistema Integrado de Contabilidad Integrada (SICOIN) de una muestra de 4 unidades médicas del Instituto (3 CAMIPs y Ceibal), se determinó que los montos de los diferentes servicios de diagnóstico médico contratados a través del renglón presupuestario 182 (Servicios Contratados) tienen mucho rango de variación en-

#### iii. Acciones específicas contra la corrupción:

- a. La Contraloría General del Instituto ha tenido participación en denuncias y acciones anticorrupción.

#### iv. Otras Acciones:

- a. Recomendaciones de análisis de mercado para las compras de baja cuantía.
- b. Revisión de bases de licitación de servicios contratados.
- c. Recomendación para capacitar a todo el personal médico en Medi-IGSS.
- d. Estudio de la capacidad instalada de las Unidades Médicas.

## 1.5.5 Informes de auditoría realizados durante 2017

### i. Departamento de Auditoría Interna:

**CUADRO 3**  
Auditorías internas,  
ejecutadas durante el año 2017

Tipo de Auditoría	Ejecutadas
Auditoría Financiera	230
Auditoría de Gestión	42
Auditoría de Obra Pública	2
Auditoría Especializada	13
Auditoría Informática	7
Auditoría Integral	7
Auditoría Especial	2
Actividades Administrativas	105
<b>Total</b>	<b>408</b>

Fuente: Contraloría General del IGSS

### ii. Departamento de Auditoría de Servicios de Salud:

**CUADRO 4**  
Auditorías médicas,  
ejecutadas durante el año 2017

Tipo de Auditoría Médica	Ejecutadas
Auditorías Especiales	16
Auditorías Médicas Locales	240
Reembolsos	241
Valuaciones	47
Investigaciones diversas	199
<b>Total</b>	<b>743</b>

Fuente: Contraloría General del IGSS

**CUADRO 5**  
Trámites por legalización, por médico particular,  
ejecutadas durante el año 2017

Trámites por legalización de médico particular	Ejecutadas
Enfermedad	15,401
Maternidad	3,813
Accidentes	3,549
<b>Total</b>	<b>22,763</b>

Fuente: Contraloría General del IGSS

# INFORMACIÓN ESTADÍSTICA Y COBERTURA DEL IGSS



INFORME ANUAL  
**DE LABORES**  
2017



Instituto Guatemalteco  
de Seguridad Social

# 2. INFORMACIÓN ESTADÍSTICA Y COBERTURA DEL IGSS

## 2.1 Datos estadísticos del IGSS

A continuación se presentan cuadros estadísticos que contienen series históricas de las principales variables que reflejan la gestión ad-

ministrativa y financiera del Instituto, en sus diferentes áreas.

**Cuadro 6**  
Población protegida  
Período 2013-2017

Descripción	2013	2014	2015	2016	2017
Afiliados	1,222,300	1,237,262	1,267,429	1,300,001	1,313,017
Esposas y compañeras	497,821	503,919	516,210	529,477	534,778
Hijos menores de 7 años	922,604	933,899	956,670	981,255	991,079
Pensionados Programa de Accidentes	5,319	5,012	4,667	4,310	3,868
Pensionados del Programa de IVS	166,493	170,857	174,789	177,810	180,732
Clases Pasivas del Estado	93,108	93,821	95,727	98,074	101,825
Población NO Afiliada*	32,504	45,369	44,514	43,647	49,478
<b>Total</b>	<b>2,940,149</b>	<b>2,990,139</b>	<b>3,060,006</b>	<b>3,134,574</b>	<b>3,174,777</b>

\* Población atendida por estricta emergencia.

Fuente: Boletines Estadísticos de Afiliación 2013-2016 y Departamento Actuarial y Estadístico 2017. IGSS



**Cuadro 7**

## Información financiera

Ingresos, egresos e integración del fondo de reserva de los programas de la seguridad social  
Período 2013-2017, en quetzales

Descripción	2013	2014	2015	2016	2017
Ingresos	3,581,747,465.45	3,868,585,110.87	4,144,108,667.62	4,496,397,485.26	4,821,537,370.09
Egresos**	2,061,308,144.70	2,270,658,279.55	2,603,783,638.48	2,633,052,753.35	2,818,914,548.33
Integración del Fondo de Reserva del Programa IVS	1,520,439,320.75	1,597,926,831.32	1,540,325,029.14	1,863,344,731.91	2,002,622,821.76
Ingresos	5,678,070,377.71	6,075,912,472.10	6,376,614,321.50	7,194,325,514.96	7,686,962,366.86
Egresos*	4,876,327,232.44	5,580,853,097.33	5,986,269,082.29	5,799,886,418.63	5,959,291,723.92
Integración del Fondo de Reserva del Programa EMA	801,743,145.27	495,059,374.77	390,345,239.21	1,394,439,096.33	1,727,670,642.94
Reservas acumuladas de los Programas	7,398,983,408.53	7,922,343,923.55	8,134,745,378.80	8,069,701,085.78	8,016,946,726.63
IVS	14,375,467,806.87	15,968,353,159.66	17,513,610,462.70	19,381,856,467.37	21,390,266,757.67

\* No incluye el valor de gastos por concepto de depreciaciones y amortizaciones que se registran en los Estados Financieros.

\*\*No incluye la estimación para Reservas Técnicas.

Nota: Se rectificaron los datos de los rubros "Egresos" e "Integración del Fondo de Reserva del Programa EMA" del Programa de Enfermedad, Maternidad y Accidentes (EMA), correspondientes al año 2014, publicados en el Informe Anual de Labores 2014 y 2015.

Fuente: Estados Financieros 2013-2017. IGSS.

**Cuadro 8**

## Información de prestaciones pecuniarias

Número de pensionados, según riesgo y monto pagado anualmente  
Período 2013-2017

Descripción	2013	2014	2015	2016	2017
Invalidez	12,032	11,861	9,927	11,533	11,535
Vejez	74,269	77,307	82,112	83,009	85,730
Sobrevivencia	80,192	81,689	82,750	83,268	83,464
<b>Total</b>	<b>166,493</b>	<b>170,857</b>	<b>174,789</b>	<b>177,810</b>	<b>180,729</b>
Resoluciones de pensionamiento emitidas	14,099	17,273	13,885	12,749	16,124
Monto anual pagado en pensiones Programa IVS (en quetzales)*	1,838,972,645.09	2,036,016,811.78	2,430,868,953.75	2,445,287,588.60	2,640,432,795.68
Monto anual pagado en pensión por causa de muerte Programa EMA (en quetzales)	5,284,557.23	4,932,122.00	4,604,571.73	4,669,658.67	4,599,926.60

\*El monto incluye los bonos pagados en cada año.

Fuente: Informe Anual de Labores años 2013, 2014, 2015 y Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias 2016 y 2017. IGSS

**Cuadro 9**

Información de prestaciones en salud  
Número de servicios de atención médica otorgados  
Período 2013-2017

Servicios	2013	2014	2015	2016	2017
Consultas médicas	4,766,442	4,750,640	4,762,930	4,774,620	4,827,590
Emergencias	1,186,198	1,242,580	1,255,753	1,262,291	1,289,509
Primeros auxilios	45,565	52,012	56,788	56,297	56,533
Egresos hospitalarios	148,608	149,632	146,387	153,631	151,525

Fuente: Informe Anual de Labores años 2013, 2014, 2015 y SII-IGSS años 2016 y 2017. Departamento Actuarial y Estadístico. IGSS

**Cuadro 10**

Información de recursos humanos del IGSS  
Número de trabajadores según categoría y formación de personal  
Período 2013-2017

Descripción	2013	2014	2015	2016	2017
Personal al servicio del IGSS					
Personal permanente	9,076	11,835	11,660	11,614	11,901
Personal temporal	7,248	4,569	4,587	4,788	5,435
<b>Total</b>	<b>16,324</b>	<b>16,404</b>	<b>16,247</b>	<b>16,402</b>	<b>17,336</b>
Formación de personal					
Programa de formación de médicos generales y especialistas (médicos residentes)	322	327	332	397	422
Formación de auxiliares de enfermería	98	80	125	117	100

Nota: El personal se refiere al número de trabajadores al 31 de diciembre de cada año.

Fuente: Informe Anual de Labores años 2013, 2014, 2015 y Subgerencia de Recursos Humanos años 2016 y 2017. IGSS

## 2.2 Población protegida

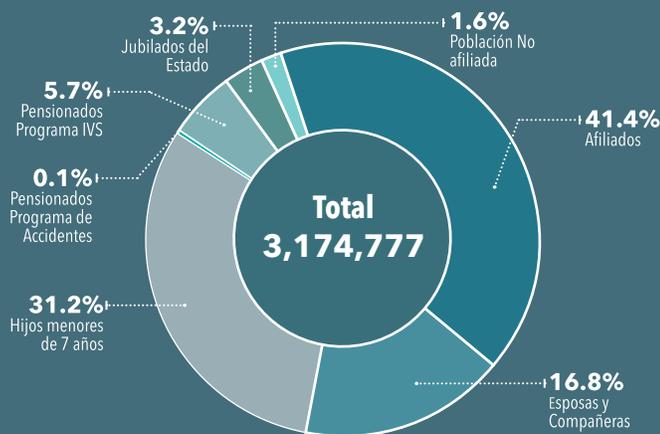
El Régimen de Seguridad Social brinda protección a los trabajadores del sector formal de la economía, y la cobertura de los servicios abarca su núcleo familiar, compuesto por esposa o compañera e hijos menores de 7 años. Asimismo, brinda atención a los jubilados del Estado y pensionados por el IGSS, así como a personas que requieren atención de estricta emergencia.

Las estimaciones del Instituto Nacional de Estadística (INE), basadas en el Censo Poblacional 2002, indican que la población nacional

para el año 2017 fue de 16,924,190. Tomando como base dicha estimación, el IGSS cubrió al 18.8% dado que la población protegida por el Instituto se estimó en 3,174,777.

En el año 2017, la población protegida presentó un incremento del 1.3% con respecto del registro del año anterior (3,134,574). En la gráfica siguiente se muestra la distribución porcentual según calidad de derechohabiente, donde se puede observar la significativa participación de los afiliados y su grupo familiar.

**Gráfica 1**  
Población protegida, por calidad de derechohabiente, año 2017



Derechohabientes	Número
Afiliados	1,313,017
Esposas y Compañeras	534,778
Hijos menores de 7 años	991,079
Pensionados Programa de Accidentes	3,868
Pensionados Programa IVS	180,732
Jubilados Estado	101,825
Población No Afiliada <sup>1</sup>	49,478

<sup>1</sup>Población No afiliada corresponde a pacientes atendidos por estricta emergencia. Fuente: Cálculos propios con base a: Sistema Integrado de Gestión del Seguro Social; Sistema de Nómina Registro de Personal (GUATENÓMINAS), AS400, Ministerio de Finanzas Públicas y Medi-IGSS. Departamento Actuarial y Estadístico. IGSS

La distribución de la población protegida por departamento, que se muestra en el cuadro siguiente, indica que Guatemala y Escuintla mantienen una mayor proporción de población protegida (64.5%), lo cual responde a la distri-

bución de los afiliados que se registran en el área metropolitana y región sur, donde existen mayores fuentes de empleo, mayor desarrollo de infraestructura y disponibilidad de recursos de acuerdo con la matriz productiva del país.

**Cuadro 11**  
Población protegida por departamento de la República,  
año 2017

Departamento	Afiliados	Esposas y Compañeras	Hijos menores de 7 años	Pensionados Programa de Accidentes	Pensionados Programa IVS	Jubilados Estado	Población No Afiliada <sup>1</sup>	Total Dere- chobahientes
Guatemala	743,031	302,629	560,848	1,640	91,033	20,526	12,976	1,732,683
El Progreso	8,949	3,645	6,755	111	2,174	3,737	110	25,481
Sacatepéquez	29,310	11,937	22,123	64	4,281	2,251	2	69,968
Chimaltenango	21,527	8,768	16,249	103	3,360	3,432	592	54,031
Escuintla	130,192	53,026	98,270	201	17,498	3,733	11,341	314,261
Santa Rosa	15,880	6,468	11,986	106	4,212	3,999	890	43,541
Sololá	10,970	4,468	8,280	27	865	1,787	141	26,538
Totonicapán	7,196	2,931	5,432	22	423	1,792	61	17,857
Quetzaltenango	51,043	20,789	38,528	227	9,959	5,977	2,227	128,750
Suchitepéquez	31,716	12,917	23,940	129	9,953	3,421	6702	88,778
Retalhuleu	26,027	10,601	19,645	97	5,426	2,456	2,422	66,674
San Marcos	33,279	13,554	25,119	130	6,129	6,938	8481	93,630
Huehuetenango	21,685	8,832	16,368	137	1,703	5,659	0	54,384
Quiché	16,559	6,744	12,499	108	1,136	3,979	64	41,089
Baja Verapaz	7,649	3,115	5,774	54	1,140	2,899	16	20,647
Alta Verapaz	30,395	12,380	22,942	88	4,378	3,683	730	74,596
Petén	30,268	12,328	22,847	44	1,422	2,039	0	68,948
Izabal	37,800	15,396	28,532	71	6,559	2,240	823	91,421
Zacapa	21,979	8,952	16,590	132	3,434	4,210	1,810	57,107
Chiquimula	14,434	5,879	10,895	99	2,180	4,718	0	38,205
Jalapa	9,444	3,846	7,128	71	1,145	3,390	67	25,091
Jutiapa	13,684	5,573	10,329	207	2,322	8,959	23	41,097
<b>Total</b>	<b>1,313,017</b>	<b>534,778</b>	<b>991,079</b>	<b>3,868</b>	<b>180,732</b>	<b>101,825</b>	<b>49,478</b>	<b>3,174,777</b>

<sup>1</sup>Población atendida por estricta emergencia.  
Fuente: Cálculos propios con base a: Sistema Integrado de Gestión del Seguro Social; Sistema de Nómina registro de personal (GUATENOMINAS), AS400, Ministerio de Finanzas Públicas y Medi-IGSS. Departamento Actuarial y Estadístico. IGSS

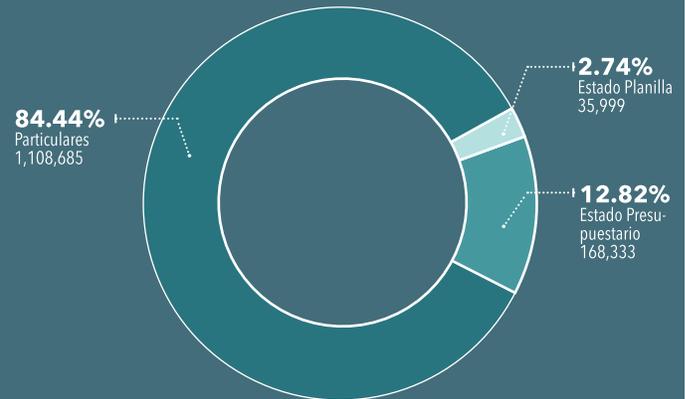
## 2.3 Afiliados cotizantes

Según datos estimados por la Encuesta Nacional de Empleo e Ingresos (ENEI 1-2017), la Población Económicamente Activa (PEA) registró para el año 2017 un total de 6,748,887 personas, de los cuales 1,313,017 son afiliados cotizantes al régimen de seguridad social y representan un 19.5%.

### 2.3.1 Afiliados cotizantes por tipo de patrono

Una proporción significativa de trabajadores afiliados cotizantes al Régimen de Seguridad Social labora con patronos particulares, y a éstos se suman los trabajadores del Estado contratados por planilla y los presupuestados, según se muestra en la gráfica siguiente.

**Gráfica 2**  
Afiliados cotizantes por tipo de patrono, año 2017



Fuente: Cálculos propios con base a: Sistema Integrado de Gestión del Seguro Social; Sistema de Nómina registro de personal (GUATENOMINAS). Departamento Actuarial y Estadístico. IGSS

### 2.3.2 Afiliados cotizantes por programa

En el cuadro siguiente se presenta la distribución de afiliados cotizantes en el Programa de Enfermedad, Maternidad y Accidentes (EMA) y en el Programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia (IVS), cuya diferencia radica en que los trabajadores presupuestados del Estado están cubiertos por el régimen de pensiones de Clases Pasivas del Estado.

vencia (IVS), cuya diferencia radica en que los trabajadores presupuestados del Estado están cubiertos por el régimen de pensiones de Clases Pasivas del Estado.

**Cuadro 12**  
Afiliados por departamento de la República, según programa, año 2017

Departamento	Programa EMA		Programa IVS	
	Número de afiliados	Porcentaje	Número de afiliados	Porcentaje
Guatemala	743,030	56.6%	676,165	59.1%
El Progreso	8,949	0.7%	7,168	0.6%
Sacatepéquez	29,310	2.2%	27,051	2.4%
Chimaltenango	21,527	1.6%	17,340	1.5%
Escuintla	130,192	9.9%	124,780	10.9%
Santa Rosa	15,880	1.2%	12,110	1.1%
Sololá	10,970	0.8%	7,021	0.6%
Totonicapán	7,196	0.6%	3,619	0.3%
Quetzaltenango	51,043	3.9%	43,810	3.8%
Suchitepéquez	31,716	2.4%	27,289	2.4%

Departamento	Programa EMA		Programa IVS	
	Número de afiliados	Porcentaje	Número de afiliados	Porcentaje
Retalhuleu	26,027	2.0%	22,525	2.0%
San Marcos	33,279	2.5%	23,672	2.1%
Huehuetenango	21,685	1.7%	13,234	1.2%
Quiché	16,559	1.3%	8,681	0.8%
Baja Verapaz	7,649	0.6%	4,805	0.4%
Alta Verapaz	30,395	2.3%	22,036	1.9%
Petén	30,268	2.3%	24,337	2.1%
Izabal	37,800	2.9%	33,544	2.9%
Zacapa	21,979	1.7%	19,429	1.7%
Chiquimula	14,434	1.1%	10,705	0.9%
Jalapa	9,444	0.7%	6,403	0.5%
Jutiapa	13,684	1.0%	8,959	0.8%
<b>Total</b>	<b>1,313,017</b>	<b>100%</b>	<b>1,144,684</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cálculos propios con base a: Sistema Integrado de Gestión del Seguro Social; Sistema de Nómina registro de personal (GUATENÓMINAS). Departamento Actuarial y Estadístico. IGSS

### 2.3.3 Afiliados por sector económico

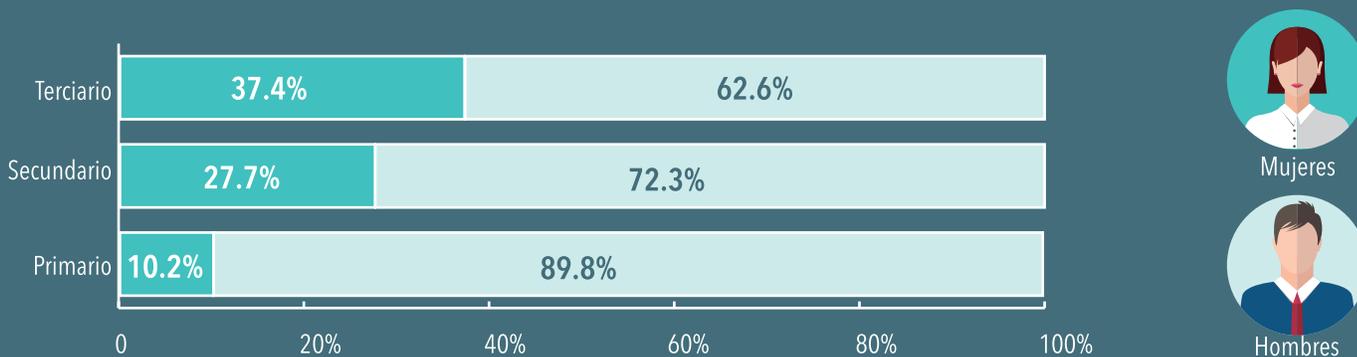
La clasificación estimada de la afiliación a la seguridad social, por sectores de la fuerza laboral, presenta una alta concentración en el sector terciario (74.4%), integrado por las actividades económicas siguientes: servicios (50.6%), comercio (20.5%) y transporte (3.3%). El sector secundario representa el 14.2% de los afiliados y comprende las actividades económicas de industria (12.2%), construcción (0.9%), electricidad (0.8%) y minas (0.3%). Por último, el sec-

tor primario que corresponde a la agricultura registra el 11.4% (ver cuadro 13).

La participación de la mujer en el mercado laboral que se registra en la afiliación, está vinculada especialmente a las actividades comprendidas en el sector terciario, seguido del sector secundario, como se muestra en la gráfica siguiente.

#### Gráfica 3

Participación de afiliados cotizantes, por sexo, según sector económico, año 2017



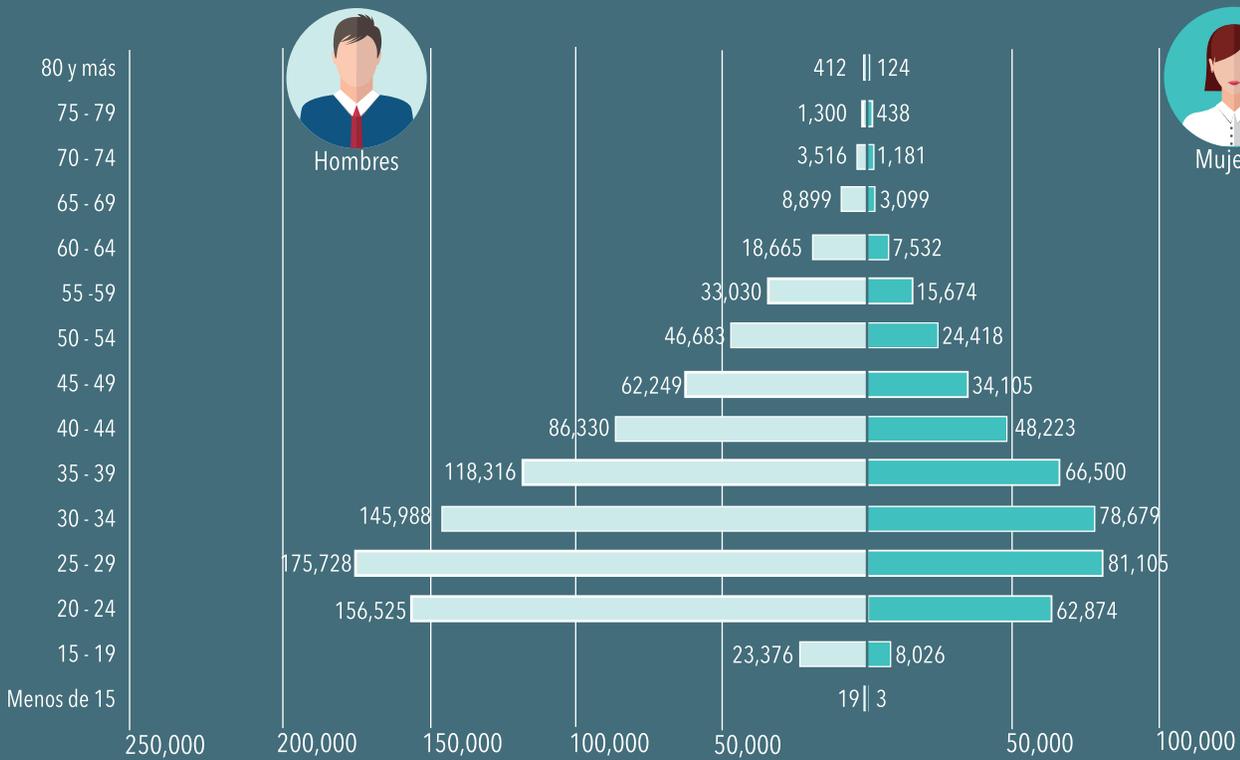
Fuente: Cálculos propios con base a: Sistema Integrado de Gestión del Seguro Social; Sistema de Nómina registro de personal (GUATENÓMINAS). Departamento Actuarial y Estadístico. IGSS

### 2.3.4 Pirámide poblacional de afiliados cotizantes

La distribución de la población cotizante por grupos quinquenales de edad, muestra una mayor participación de jóvenes y adultos jóvenes, agrupando el 67.5% en los rangos de 20 a

39 años de edad. Para el año 2017 la distribución de afiliados muestra una mayor proporción de afiliados cotizantes hombres con 67.1%, en tanto que el grupo de mujeres registró 32.9%.

**Gráfica 4**  
Pirámide poblacional de afiliados cotizantes, año 2017



Fuente: Cálculos propios con base a: Sistema Integrado de Gestión del Seguro Social; Sistema de Nómina registro de personal (GUATENÓMINAS). Departamento Actuarial y Estadístico. IGSS.

El cuadro siguiente presenta la distribución de trabajadores cotizantes por grupos de edad y actividad económica en la que laboran, en el

cual se aprecia que en todas las actividades económicas, la mayor cantidad de afiliados tienen entre 20 y 39 años de edad.

### Cuadro 13

Trabajadores afiliados cotizantes, por grupo de edad y actividad económica, año 2017

Grupo de edad	Agricultura, Silvicultura, Caza y Pesca	Explotación de Minas y Canteras	Industria Manufacturera	Construcción	Electricidad, Gas, Agua y Servicios, Sanitarios	Comercio	Transporte, Almacenaje y Comunicaciones	Servicios	Total
Menos de 15	7	-	7	-	-	3	-	5	22
15 - 19	8,148	33	3,280	379	100	7,420	1,111	10,931	31,402
20 - 24	32,836	446	25,773	1,924	918	57,825	7,505	92,172	219,399
25 - 29	29,418	773	31,662	2,121	1,525	60,304	7,992	123,038	256,833
30 - 34	22,750	688	30,235	1,904	1,558	45,381	6,613	115,538	224,667
35 - 39	17,464	610	26,339	1,638	1,546	35,026	5,897	96,296	184,816
40 - 44	12,566	494	17,378	1,370	1,327	23,495	4,594	73,329	134,553
45 - 49	9,072	318	10,716	949	975	15,574	3,381	55,369	96,354
50 - 54	7,007	226	6,836	797	1,066	10,646	2,555	41,968	71,101
55 - 59	5,254	129	4,345	578	964	6,853	1,857	28,724	48,704
60 - 64	2,852	56	2,161	393	342	3,906	1,121	15,366	26,197
65 - 69	1,207	45	925	189	110	1,947	530	7,045	11,998
70 - 74	484	8	402	73	41	835	198	2,656	4,697
75 - 79	145	1	162	20	13	348	52	997	1,738
80 y más	43	1	44	8	5	113	25	297	536
<b>Total</b>	<b>149,253</b>	<b>3,828</b>	<b>160,265</b>	<b>12,343</b>	<b>10,490</b>	<b>269,676</b>	<b>43,431</b>	<b>663,731</b>	<b>1,313,017</b>

Fuente: Cálculos propios con base a: Sistema Integrado de Gestión del Seguro Social; Sistema de Nómina registro de personal (GUATENOMINAS). Departamento Actuarial y Estadístico. IGSS

## 2.4 Análisis de salarios reportados

El monto de salarios estimados para el año 2017 es de Q68,935.0 millones, lo que significó un incremento del 5.3% con relación al registro del año 2016, que fue de Q65,487.8 millones. La distribución de los salarios por grupo de edad y actividad económica, mostrada en el cuadro siguiente, guarda relación con

la distribución de los afiliados. Asimismo, las actividades económicas que registran mayor participación son servicios y comercio; cabe destacar que la actividad de servicios incluye a los trabajadores del sector público y su respectiva masa salarial.

**Cuadro 14**  
Masa salarial de los trabajadores afiliados cotizantes,  
por grupo de edad y actividad económica, cifras expresadas en quetzales, año 2017

Grupo de edad	Agricultura, Silvicultura, Caza y Pesca	Explotación de Minas y Canteras	Industria Manufacturera	Construcción	Electricidad, Gas, Agua y Servicios, Sanitarios	Comercio	Transporte, Almacenaje y Comunicaciones	Servicios	Total
Menos de 15	64,396	-	134,813	-	-	75,713	-	182,159	457,081
15 - 19	213,618,909	1,230,176	116,598,410	12,515,781	3,631,098	280,173,087	46,319,653	365,542,057	1,039,629,171
20 - 24	1,028,276,018	26,382,197	1,044,768,686	70,126,751	37,059,269	2,257,165,880	316,812,812	3,339,759,772	8,120,351,385
25 - 29	988,942,025	63,243,403	1,481,293,224	84,411,947	94,686,102	2,801,885,513	391,938,403	5,412,059,673	11,318,460,290
30 - 34	797,161,195	68,174,843	1,554,253,563	79,158,977	127,533,336	2,557,526,328	384,051,585	6,231,372,585	11,799,232,412
35 - 39	631,662,336	71,117,056	1,522,368,546	70,980,704	165,144,996	2,298,946,514	375,278,898	5,842,810,457	10,978,309,507
40 - 44	470,482,425	63,949,420	1,131,942,494	58,486,650	156,191,697	1,734,253,712	304,777,846	4,729,437,949	8,649,522,193
45 - 49	347,658,664	44,153,949	785,389,611	39,525,423	115,621,044	1,172,018,139	244,830,067	3,682,587,262	6,431,784,159
50 - 54	262,720,194	24,770,131	505,503,873	30,487,658	128,182,358	773,653,349	178,486,494	2,795,758,820	4,699,562,877
55 - 59	192,637,628	15,420,509	322,615,342	24,667,676	109,847,771	459,893,746	116,013,724	1,978,303,537	3,219,399,933
60 - 64	99,202,455	6,041,070	138,569,405	16,138,461	34,644,183	247,569,080	62,990,358	1,061,081,881	1,666,236,893
65 - 69	40,394,782	2,599,560	55,911,966	8,362,277	7,331,264	93,727,308	26,040,709	438,574,801	672,942,667
70 - 74	12,969,156	308,439	19,577,280	3,044,013	2,977,056	36,740,991	9,260,978	148,020,981	232,898,894
75 - 79	4,056,535	27,969	8,635,947	699,056	1,307,860	14,677,402	1,985,297	50,108,764	81,498,830
80 y más	1,213,987	28,496	3,583,091	154,661	199,340	4,190,470	797,304	14,550,666	24,718,015
<b>Total</b>	<b>5,091,060,705</b>	<b>387,447,218</b>	<b>8,691,146,251</b>	<b>498,760,035</b>	<b>984,357,374</b>	<b>14,732,497,232</b>	<b>2,459,584,128</b>	<b>36,090,151,364</b>	<b>68,935,004,307</b>

Fuente: Cálculos propios con base a: Sistema Integrado de Gestión del Seguro Social; Sistema de Nómina registro de personal (GUATENOMINAS). Departamento Actuarial y Estadístico. IGSS.

Los departamentos de Guatemala, Escuintla y Quetzaltenango agrupan el 73.1% de los salarios reportados en el año 2017, como se puede

observar en el cuadro siguiente, lo cual responde a la capacidad productiva que se encuentra en los mismos.

### Cuadro 15

Masa salarial por departamento de la República y categoría de patrono  
Cifras expresadas en quetzales, año 2017

Departamento	Particulares	Estado Presupuesto	Estado Planilla	Total
Guatemala	38,316,531,726	3,679,518,768	582,219,360	42,578,269,854
El Progreso	306,348,006	121,806,156	18,947,028	447,101,190
Sacatepéquez	1,043,120,409	156,196,452	31,617,588	1,230,934,449
Chimaltenango	648,043,876	309,450,132	49,411,572	1,006,905,580
Escuintla	4,988,719,186	376,472,904	60,005,340	5,425,197,430
Santa Rosa	477,579,004	256,371,288	45,170,856	779,121,148
Sololá	264,798,607	295,302,636	48,885,960	608,987,203
Totonicapán	125,955,583	261,377,160	28,947,168	416,279,911
Quetzaltenango	1,761,111,710	508,583,100	95,932,020	2,365,626,830
Suchitepéquez	1,001,535,932	315,094,572	45,221,868	1,361,852,372
Retalhuleu	828,536,148	247,265,568	42,181,308	1,117,983,024
San Marcos	754,352,270	672,712,824	123,480,732	1,550,545,826
Huehuetenango	482,054,907	611,222,388	97,634,976	1,190,912,271
Quiché	288,891,663	553,002,384	96,724,044	938,618,091
Baja Verapaz	164,749,440	204,851,424	42,546,156	412,147,020
Alta Verapaz	786,388,486	583,249,500	101,280,792	1,470,918,778
Petén	737,289,296	392,995,224	92,132,568	1,222,417,088
Izabal	1,575,659,589	285,573,408	46,681,680	1,907,914,677
Zacapa	783,904,355	178,122,192	30,437,160	992,463,707
Chiquimula	424,502,732	267,760,584	50,074,968	742,338,284
Jalapa	221,263,080	210,796,404	41,204,532	473,264,016
Jutiapa	327,712,423	316,965,300	50,527,836	695,205,559
<b>Total</b>	<b>56,309,048,427</b>	<b>10,804,690,368</b>	<b>1,821,265,512</b>	<b>68,935,004,307</b>

Fuente: Cálculos propios con base a: Sistema Integrado de Gestión del Seguro Social; Sistema de Nómina registro de personal (GUATENOMINAS). Departamento Actuarial y Estadístico. IGSS

De acuerdo con información sobre el salario promedio mensual con el que cotizan los afiliados, el 58.6% de los afiliados cotizó con un salario mayor a Q3,000.00 en el año 2017. En

el cuadro siguiente se muestra la distribución por grupo salarial, según actividad económica en la que laboran.

### Cuadro 16

Afiliados cotizantes por grupo salarial y actividad económica, año 2017

Grupo salarial	Agricultura, Silvicultura Caza y Pesca	Explotación de Minas y Canteras	Industria Manufacturera	Construcción	Electricidad, Gas, Agua y Servicios Sanitarios	Comercio	Transporte, Almacenaje y Comunicaciones	Servicios	Total
Hasta 1,000	5,264	6	1,038	240	104	2,790	338	19,719	29,499
1,000 2,000	14,498	13	2,667	307	126	4,466	704	18,923	41,704
2,000 3,000	52,308	646	64,950	3,524	1,718	119,893	19,179	233,647	495,865
3,000 4,000	43,563	294	41,005	4,022	1,859	62,333	6,803	140,408	300,287
4,000 5,000	14,336	319	16,133	1,731	1,332	25,890	5,238	56,837	121,816
5,000 6,000	6,357	356	9,680	1,050	745	14,387	2,759	56,549	91,883
6,000 7,000	4,187	378	5,774	547	676	9,254	1,873	43,762	66,451
7,000 8,000	2,743	258	4,069	266	558	5,914	1,397	28,167	43,372
8,000 9,000	1,501	214	2,670	160	500	4,158	1,051	26,656	36,910
9,000 10,000	1,139	173	2,154	111	469	3,674	762	8,106	16,588
10,000 más	3,357	1,171	10,125	385	2,403	16,917	3,327	30,957	68,642
<b>Total</b>	<b>149,253</b>	<b>3,828</b>	<b>160,265</b>	<b>12,343</b>	<b>10,490</b>	<b>269,676</b>	<b>43,431</b>	<b>663,731</b>	<b>1,313,017</b>

Fuente: Cálculos propios con base a: Sistema Integrado de Gestión del Seguro Social; Sistema de Nómina registro de personal (GUATENÓMINAS). Departamento Actuarial y Estadístico. IGSS.



## 2.5 Patronos

El número de patronos inscritos al 31 de diciembre de 2017 presenta un aumento del 1.0% respecto del registro al 31 de diciembre de 2016 (88,732) y su distribución geográfica

es similar a la de los afiliados, con una presencia significativa en el departamento de Guatemala, como se puede observar en el cuadro siguiente.

### Cuadro 17

Patronos inscritos<sup>1</sup> por departamento, datos acumulados al 31 de diciembre de cada año  
Período 2014- 2017

Departamento	2014	2015	2016	2017
Guatemala	56,312	58,170	54,776	56,275
El Progreso	672	695	809	826
Sacatepéquez	1,942	1,984	2,164	2,185
Chimaltenango	1,329	1,356	1,620	1,655
Escuintla	3,325	3,375	4,178	4,237
Santa Rosa	1,031	1,043	1,348	1,358
Sololá	610	615	843	788
Totonicapán	267	273	322	321
Quetzaltenango	3,230	3,330	3,559	3,673
Suchitepéquez	2,298	2,310	2,592	2,551
Retalhuleu	1,267	1,292	1,462	1,458
San Marcos	1,911	1,942	2,275	2,333
Huehuetenango	1,508	1,527	1,750	1,774
Quiché	545	549	764	776
Baja Verapaz	431	437	597	597
Alta Verapaz	1,606	1,633	1,934	1,941
Petén	1,215	1,238	1,633	1,638
Izabal	1,775	1,815	2,094	2,142
Zacapa	791	864	993	1,013
Chiquimula	971	1,064	1,189	1,214
Jalapa	552	561	623	622
Jutiapa	936	953	1,207	1,207
<b>Total</b>	<b>84,524</b>	<b>87,026</b>	<b>88,732</b>	<b>90,584</b>

<sup>1</sup>Acumulado de inscritos desde la creación del IGSS al 31 de diciembre de cada año.  
Fuente: Cálculos propios con base en registros de la plataforma informática AS-400. Departamento Actuarial y Estadístico. IGSS



### Cuadro 18

Patronos inscritos<sup>1</sup> por actividad económica,  
datos acumulados al 31 de diciembre de cada año  
Período 2013- 2017

Actividad económica	2013	2014	2015	2016	2017
Agricultura	7,463	8,049	8,077	8,151	8,153
Minas	376	465	472	412	416
Industria	11,296	12,388	12,658	12,810	12,943
Construcción	8,024	8,296	8,368	8,293	7,782
Electricidad	387	414	441	457	490
Comercio	21,926	23,524	24,388	25,019	25,940
Transporte	4,308	4,618	4,753	4,860	5,020
Servicios	24,830	26,770	27,869	28,730	29,840
<b>Total</b>	<b>78,610</b>	<b>84,524</b>	<b>87,026</b>	<b>88,732</b>	<b>90,584</b>

<sup>1</sup>Acumulado de inscritos desde la creación del IGSS al 31 de diciembre de cada año.  
Fuente: Cálculos propios con base a: AS-400. Departamento Actuarial y Estadístico. IGSS

### Cuadro 19

Patronos cotizantes<sup>1</sup> por actividad económica,  
datos acumulados al 31 de diciembre de cada año  
Período 2013- 2017

Actividad económica	2013	2014	2015	2016	2017
Agricultura	1,498	1,458	1,300	1,239	1,245
Minas	76	78	73	73	74
Industria	2,590	2,591	2,570	2,586	2,595
Construcción	445	397	355	305	311
Electricidad	163	175	173	181	186
Comercio	7,450	7,709	7,770	7,826	7,964
Transporte	1,180	1,207	1,218	1,222	1,216
Servicios	8,667	8,706	8,786	8,903	9,315
<b>Total</b>	<b>22,069</b>	<b>22,321</b>	<b>22,245</b>	<b>22,335</b>	<b>22,906</b>

<sup>1</sup>Son los patronos que contribuyeron durante el año al régimen de seguridad social  
Fuente: Cálculos propios con base a: AS-400. Departamento Actuarial y Estadístico. IGSS

# PRESTACIONES EN SERVICIOS DE SALUD



INFORME ANUAL  
**DE LABORES**  
2017



Instituto Guatemalteco  
de Seguridad Social

# 3. PRESTACIONES EN SERVICIOS DE SALUD

La atención en salud que brinda el IGSS a la población protegida, por medio del Programa de Enfermedad, Maternidad y Accidentes (EMA), tiene como objetivo la promoción, conservación y recuperación de la salud. Para el efecto cuenta con 83 Unidades Médicas, que incluyen hospitales, unidades especializadas, consultorios y puestos de salud. Asimismo, dispone de 40 unidades integrales de adscripción que brindan apoyo para el trámite de servicios de salud contratados, en los lugares donde no cuenta con infraestructura propia de servicios de salud.

En el cuadro siguiente se presenta el detalle de las unidades médicas disponibles en todo el país.

### Cuadro 20

Número de Unidades Médicas, según tipo de servicio, año 2017

Unidades Médicas	Número
Hospitales	23
Policlínica	1
Centros de Atención Integral	4
Consultorios	38
Unidades Periféricas	2
Puestos de Salud	11
Unidades Asistenciales	2
Salas Anexas (en hospitales públicos)	2
Unidades Integrales de Adscripción	40
<b>Total</b>	<b>123</b>

Fuente: Unidades médicas que presentan reporte mensual de producción, INFODAE, Departamento Actuarial y Estadístico. IGSS

En el año 2017, el Programa EMA brindó 6,184,129 servicios de atención ambulatoria a nivel nacional, y en lo que respecta a la atención hospitalaria, se registraron 151,745 egresos, como se muestra en el cuadro siguiente.

### Cuadro 21

Número de servicios de atención, Programa EMA, Período 2016 - 2017

Servicios prestados	2016	2017
Consultas externas	4,774,620	4,838,087
Emergencias	1,262,291	1,289,509
Primeros auxilios	56,297	56,533
Egresos hospitalarios	153,631	151,745

Fuente: INFODAE, Departamento Actuarial y Estadístico. IGSS

El mayor número de servicios se brindaron en los departamentos de Guatemala y Escuintla, según se puede observar en el cuadro 23, lo cual es congruente con la cobertura que se registra en los mismos.





### 3.1 Atención médica para protección por enfermedad

La cobertura por este riesgo incluye medicina general y de especialidades para adultos y atención pediátrica, por lo que se constituyó en la de mayor demanda de atención en las unidades médicas del Instituto. Durante el año 2017 se brindaron 4.3 millones de consultas a nivel nacional y se atendieron 82,473 egresos, como se muestra en el cuadro siguiente.

**Cuadro 22**  
Producción de servicios de atención para protección por enfermedad, año 2017

Consulta Externa	Emergencia	Primeros Auxilios	Egresos
4,280,854	996,749	33,905	82,473

Fuente: INFODAE, Departamento Actuarial y Estadístico. IGSS

**Cuadro 23**  
Producción de servicios de atención del Programa EMA, distribuidos por unidad médica y departamento, año 2017

DEPARTAMENTOS	TOTAL CONSULTA EXTERNA Y HOSPITALIZACIÓN			ENFERMEDAD					MATERNIDAD					ACCIDENTES					
	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	Consulta Externa	Emergencia	Primeros Auxilios	Egresos
	6,184,129	151,745		4,280,854	996,749	33,905	82,473	274,174	91,801	1,325	50,380	283,059	200,959	21,303	18,892				
GUATEMALA	3,311,785	77,233		2,519,416	324,287	4,126	37,889	146,310	57,936	164	28,490	157,395	99,706	2,445	10,854				
EL PROGRESO	62,081	337		43,246	12,934	351	270	2,048	315	-	67	2,263	882	42	-				
SACATEPÉQUEZ	157,042	-		111,759	28,235	-	-	4,896	943	-	-	5,852	5,357	-	-				
CHIMALTENANGO	109,310	2,405		68,710	23,230	-	1,116	8,034	907	-	1,283	3,205	411	4,813	6				
ESCUINTLA	613,947	15,461		315,100	195,758	-	8,447	26,738	12,608	-	4,671	31,313	32,430	-	2,343				
SANTA ROSA	66,700	1,929		36,430	7,921	10,936	1,121	4,581	185	750	807	2,431	812	2,654	1				
SOLOLÁ	48,052	1,040		33,531	5,756	4,153	747	2,211	196	13	243	1,021	929	242	50				
TOTONICAPÁN	26,518	559		17,799	6,323	-	329	1,828	181	-	227	143	244	-	3				
QUETZALTENANGO	206,182	5,768		134,611	34,905	1,060	3,905	8,766	1,784	29	843	14,790	9,078	1,159	1,020				
SUCHITEPÉQUEZ	323,497	10,119		182,183	83,095	5,808	5,734	13,272	6,795	304	3,296	13,910	16,416	1,714	1,089				
RETALHULEU	145,770	5,846		81,964	42,705	-	3,537	4,699	2,217	-	1,433	6,796	7,389	-	876				
SAN MARCOS	142,861	4,831		100,061	15,982	1,958	2,455	5,892	683	9	1,956	7,498	4,248	6,530	420				
HUEHUETENANGO	76,106	3,633		48,063	15,302	-	2,204	5,689	132	-	1,202	4,762	2,086	72	227				
QUICHÉ	56,135	905		34,555	17,171	105	588	2,399	612	-	274	626	667	-	43				
BAJA VERAPAZ	46,107	545		27,354	14,311	-	350	1,999	226	-	149	1,296	921	-	46				
ALTA VERAPAZ	141,023	5,018		95,714	25,535	-	3,096	6,571	1,540	-	1,283	6,515	5,148	-	639				
PETÉN	50,109	863		44,105	196	-	274	4,758	64	-	568	883	103	-	21				
IZABAL	251,362	7,872		141,633	79,615	304	5,331	7,475	2,832	-	1,722	10,830	8,657	16	819				
ZACAPA	143,484	2,185		87,132	37,461	5,077	1,744	5,748	879	56	343	4,528	2,460	143	98				
CHIQUIMULA	67,822	1,775		52,561	8,792	-	1,349	2,456	364	-	305	2,380	1,269	-	121				
JALAPA	48,854	753		35,815	8,285	-	572	2,106	307	-	132	1,365	976	-	49				
JUTIAPA	89,382	2,668		69,112	8,950	27	1,415	5,698	95	-	1,086	3,257	770	1,473	167				

Fuente: InfoDAE. Departamento Actuarial y Estadístico. IGSS

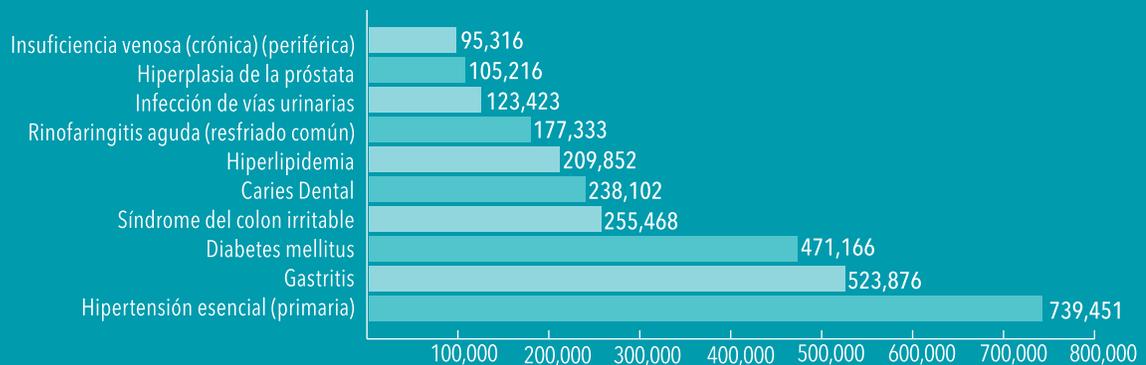
### 3.1.1 Consulta externa para protección por enfermedad

Las principales causas de consulta externa que se muestran en la gráfica siguiente, incluye un número importante de casos de Hipertensión Esencial (primaria) y Diabetes Mellitus, las cuales son enfermedades crónico degenerativas de alto impacto social y laboral para los pacientes y requieren de tratamiento a largo plazo.

Las enfermedades crónico degenerativas, al igual que las enfermedades pépticas, tienen una relación directa con los hábitos de vida de las personas, por lo que cobran especial relevancia las acciones de prevención y concientización de la población asegurada para la adopción de hábitos saludables.

#### Gráfica 5

Primeras diez causas de morbilidad en el servicio de consulta externa, a nivel nacional, para protección por enfermedad, año 2017



Fuente: SIGI, Departamento Actuarial y Estadístico. IGSS.

### 3.1.2 Hospitalización para protección por enfermedad

En los diagnósticos de hospitalización se puede observar que las enfermedades infecto-contagiosas permanecen como las primeras causas de hospitalización lo cual es congruente con el comportamiento observado a nivel nacional. Asimismo se observa que las enfermedades crónicas degenerativas, constituyen el siguiente

grupo de causas principales de hospitalización, lo cual significa que se está presentando una transición epidemiológica que responde a cambios en los hábitos de vida de las personas, expuestas a mayores niveles de estrés y consumo de productos alimenticios de baja calidad.

#### Gráfica 6

Primeras diez causas de morbilidad en el servicio de hospitalización, a nivel nacional, para protección por enfermedad, año 2017



Fuente: SIGI, Departamento Actuarial y Estadístico. IGSS.

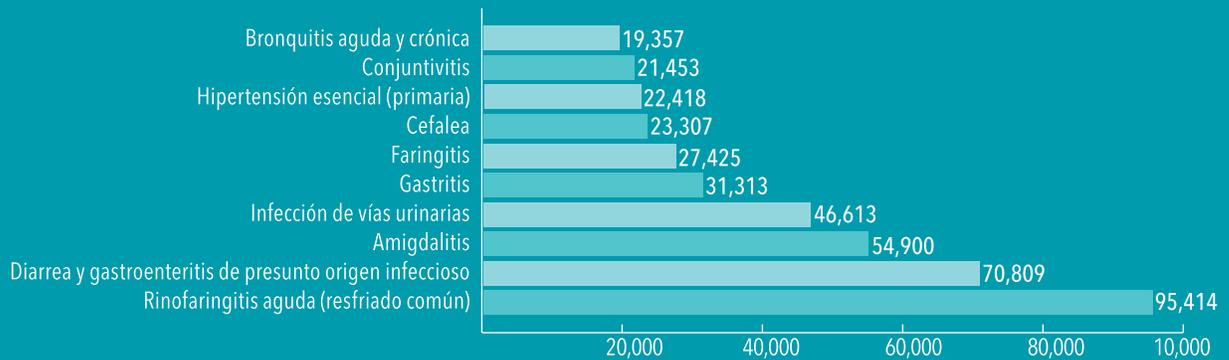
### 3.1.3 Emergencia para protección de enfermedad

En el año 2017, los principales problemas de salud que se atendieron fueron los relacionados con enfermedades de las vías respiratorias y el sistema gastrointestinal, según registros

estadísticos del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, afectando a los pacientes pediátricos y adultos mayores, que son los más vulnerables ante estas enfermedades.

#### Gráfica 7

Primeras diez causas de morbilidad en el servicio de emergencia, a nivel nacional, para protección por enfermedad, año 2017



Fuente: SIGI, Departamento Actuarial y Estadístico. IGSS.

### 3.1.4 Mortalidad en la hospitalización para protección por enfermedad

Las enfermedades infecciosas se encuentran entre los diagnósticos más frecuentes de mortalidad en pacientes hospitalizados, siendo la

septicemia la causa principal con el 47% en relación a las demás.

#### Gráfica 8

Primeras diez causas de mortalidad en el servicio de hospitalización, a nivel nacional, para protección por enfermedad, año 2017



Fuente: SIGI, Departamento Actuarial y Estadístico. IGSS.

### 3.1.5 Enfermedades crónico degenerativas

En el año 2017, la hipertensión arterial registró el principal motivo de consulta en el riesgo de enfermedad en las unidades metropolitanas, lo

cual se debe a la alta prevalencia e incidencia de la misma.

#### Cuadro 24

Consultas brindadas a pacientes con enfermedades crónico-degenerativas, según diagnóstico y tipo de consulta, año 2017

Especialidad	Primera consulta	Reconsulta	Interconsulta	Total
Hipertensión arterial	11,991	300,492	2,543	315,026
Diabetes mellitus	6,827	155,201	1,536	163,564
Insuficiencia renal	3,937	34,570	536	39,043
Cáncer	3,188	20,800	91	24,079
Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH)	584	16,325	45	16,954
Esclerosis múltiple	91	1,779	19	1,889

Fuente: SIGI, CAMIP I, II, III, Policlínica, Unidad de Consulta Externa de Enfermedades y Unidad de Consulta Externa de Especialidades Médico-Quirúrgicas "GERONA". Departamento Actuarial y Estadístico. IGSS.

## 3.2 Atención médica para protección por maternidad

Los servicios de atención materno infantil se ofrecen en las unidades médicas de todo el país y la atención especializada de maternidad se brinda por medio del Hospital de Gineco Obstetricia, que es de referencia nacional, así como en el Hospital Dr. Juan José Arévalo Bermejo, ambos en el departamento de Guatemala. En el cuadro siguiente se muestra la producción del riesgo de maternidad, en el 2017.

#### Cuadro 25

Servicios de atención para protección por maternidad, año 2017

Consulta Externa	Emergencia	Primeros Auxilios	Egresos
274,174	91,801	1,325	50,380

Fuente: INFODAE, Departamento Actuarial y Estadístico. IGSS.



La relación de cesáreas con respecto a partos, observada durante el año 2017, es de 1.27 cesáreas por cada parto, lo que puede estar influenciado por el antecedente e historial ma-

terno, además de que a nivel departamental, la resolución de los partos fue principalmente por operación cesárea, especialmente los eventos atendidos por medio del servicio contratado.

### Cuadro 26

Atención de partos y cesáreas a nivel nacional, según derechohabiente, año 2017

Unidades médicas	Partos		Total de Partos	Cesáreas		Total de Cesáreas
	Afiliada	Beneficiaria esposa		Afiliada	Beneficiaria esposa	
Hospital de Gineco-Obstetricia	4,338	3,359	7,697	5,068	3,203	8,271
Hospital General Dr. Juan José Arevalo Bermejo	1,508	492	2,000	2,475	700	3,175
Unidades restantes	2,418	4,324	6,742	3,956	5,469	9,425
<b>Total</b>	<b>8,264</b>	<b>8,175</b>	<b>16,439</b>	<b>11,499</b>	<b>9,372</b>	<b>20,871</b>

Fuente: Sistema Integral de Información del IGSS (SII-IGSS) y MEDI-IGSS, Departamento de Informática. IGSS

Los dos hospitales de referencia que se muestran en el cuadro siguiente, atendieron el 56.8% de los nacimientos ocurridos durante el año 2017, lo cual obedece a la alta concentración de la población derechohabiente en el departamento de Guatemala y porque en estos hospitales se atienden los casos de mayor complejidad referidos del área departamental.

### Cuadro 27

Número de nacimientos a nivel nacional, según derechohabiente, año 2017

Unidades médicas	Recien Nacidos		Total
	Afiliada	Beneficiaria esposa	
Hospital de Gineco- Obstetricia	9,624	6,511	16,135
Hospital General Dr. Juan José Arevalo Bermejo	4,032	1,206	5,238
Unidades restantes	6,471	9,755	16,226
<b>Total</b>	<b>20,127</b>	<b>17,472</b>	<b>37,599</b>

Fuente: Sistema Integral de Información del IGSS (SII-IGSS) y MEDI-IGSS, Departamento de Informática. IGSS



### 3.2.1 Consulta externa para protección de maternidad

Según se muestra en la siguiente gráfica, la mayor demanda de atención de consulta por maternidad la constituyeron los procesos infec-

ciosos del aparato genital, así como la supervisión del embarazo de alto riesgo.

#### Gráfica 9

Primeras diez causas de morbilidad en el servicio de consulta externa, a nivel nacional, para protección por maternidad, año 2017



Fuente: SIGI, Departamento Actuarial y Estadístico. IGSS.

### 3.2.2 Hospitalización para protección por maternidad

La atención hospitalaria brindada durante el año 2017, corresponde en mayor número a las cesáreas realizadas y los partos atendidos,

además de la atención y seguimiento postparto.

#### Gráfica 10

Primeras diez causas de egreso en el servicio de hospitalización, a nivel nacional, para protección por maternidad, año 2017



Fuente: Sistema Integral de Información del IGSS (SII-IGSS) y MEDI-IGSS, Departamento de Informática. SIGI, Departamento Actuarial y Estadístico. IGSS

### 3.2.3 Emergencia para protección por maternidad

Los casos que se presentan fuera del horario de atención de la consulta externa son atendidos en la emergencia, siendo las primeras cau-

sas de atención originadas por procesos infecciosos durante el embarazo.

#### Gráfica 11

Primeras diez causas de morbilidad en el servicio de emergencia, a nivel nacional, para protección por maternidad, año 2017



Fuente: SIGI, Departamento Actuarial y Estadístico. IGSS.

### 3.2.4 Mortalidad en la hospitalización para protección por maternidad

En el año 2017 se registraron 17 eventos de mortalidad materna, en el servicio de hospitalización a nivel nacional. Se mantiene estrecha vigilancia de los factores de riesgo, para

actuar oportunamente y prevenir o minimizar las situaciones que puedan complicar el parto y comprometer la vida de la madre.

## 3.3 Atención médica para protección por accidentes

El registro de la atención ambulatoria brindada en 2017 se presenta en el siguiente cuadro:

#### Cuadro 28

Servicios de atención para protección por accidentes, año 2017

Consulta Externa	Emergencia	Primeros Auxilios	Egresos
283,059	200,959	21,303	18,892

Fuente: INFODAE, Departamento Actuarial y Estadístico. IGSS.



### 3.3.1 Consulta externa para protección por accidentes

La causa que registra mayor frecuencia en la consulta por accidente es traumatismo de rodilla, que puede derivarse de actividad laboral efectuada en condiciones ergonómicas inapro-

piadas. Así también, se encuentra entre las principales causas, la contusión de la rodilla y las fracturas.

**Gráfica 12**

Consultas de primeras diez causas de morbilidad a nivel nacional, en el servicio de consulta externa, para protección por accidentes, año 2017



Fuente: SIGI, Departamento Actuarial y Estadístico. IGSS.

### 3.3.2 Hospitalización para protección por accidentes

Las fracturas en distintas partes del cuerpo, constituyeron las causas más frecuentes de hospitalización por accidentes en el año 2017. Para brindar una atención oportuna y lograr el

restablecimiento de los pacientes, se requirieron servicios de apoyo diagnóstico, un seguimiento activo al tratamiento y un proceso de rehabilitación oportuno.

**Gráfica 13**

Primeras diez causas de morbilidad en el servicio de hospitalización, a nivel nacional, para protección por accidentes, año 2017



Fuente: SIGI, Departamento Actuarial y Estadístico. IGSS.

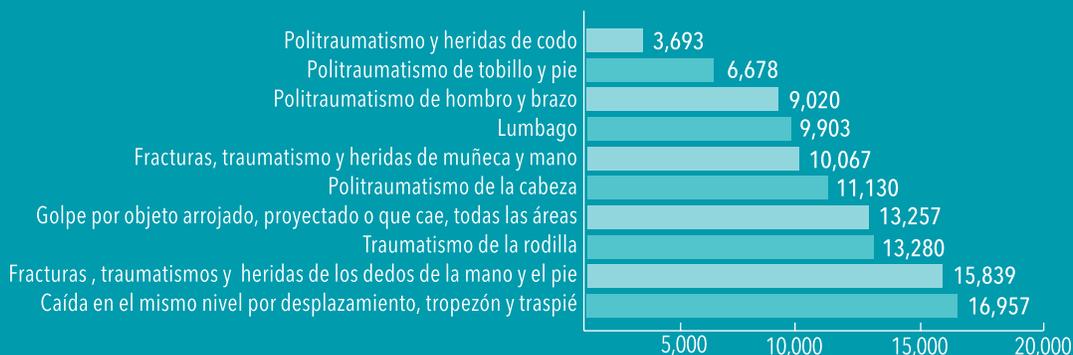
### 3.3.3 Emergencia para protección por accidentes

En el servicio de emergencia durante el año 2017, se registraron como primeras causas de atención: caídas, golpes y contusiones, los cuales constituyen eventos que requieren re-

solución inmediata. La calidad de la atención brindada en este servicio puede contribuir a disminuir la demanda de atención intrahospitalaria.

#### Gráfica 14

Primeras diez causas de morbilidad en el servicio de emergencia, a nivel nacional, para protección por accidentes, año 2017



Fuente: SIGI, Departamento Actuarial y Estadístico. IGSS.

### 3.3.4 Mortalidad en la hospitalización para protección por accidentes

En la gráfica siguiente se muestran las principales causas de mortalidad por accidentes en el año 2017, que se derivaron de cuadros prin-

cialmente de diferentes tipos de choque, que incluye hipovolémico, séptico y cardiogénico, entre otros.

#### Gráfica 15

Primeras diez causas de mortalidad a nivel nacional, en el servicio de hospitalización, para protección por accidentes, año 2017



Fuente: SIGI, Departamento Actuarial y Estadístico. IGSS.

## 3.4 Mejoramiento de la atención médica

Los servicios de atención en salud son coordinados por la Subgerencia de Prestaciones en Salud, a través de tres departamentos técnico normativos y una red de servicios distribuida en todo el país.

El Departamento Médico de Servicios Centrales se encarga de dirigir el otorgamiento efectivo, oportuno y transparente de los servicios de salud a los afiliados y derechohabientes. Durante el año 2017 se obtuvieron los siguientes resultados:

- a. En coordinación con los Directores Médicos del Hospital Dr. Juan José Arévalo Bermejo, CAMIP, CAMIP 2 Barranquilla, Hospital General de Accidentes -Ceibal- y Unidad de Consulta Externa de Especialidades Médico Quirúrgicas, se elaboró el proyecto de Manual "Modelo de Gestión Administrativa para el Área de Mantenimiento del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social", el cual está en la fase de análisis en el Departamento de Organización y Métodos.
- b. Se implementó la encuesta de satisfacción en pacientes que asisten a los servicios de consulta externa en 58 unidades médicas del IGSS.
- c. Participación en la Mesa Técnica encargada de la elaboración y creación del Acuerdo 18/2017, mediante el cual se logró la reorganización estructural de los Centros de Atención Médica Integral (CAMIP).
- d. Derivado de la coordinación del Departamento Médico de Servicios Centrales con otras dependencias del Instituto, se logró la aprobación del Acuerdo 29/2017 "Aprobación del Comité Multidisciplinario de Implante Coclear" y 30/2017 "Autorización de compra de implante coclear", mediante los cuales se aprobaron los procedimientos para la implementación del implante co-

clear en pacientes pediátricos que lo necesitan.

- e. Se realizaron 21 visitas de supervisión en diferentes unidades médicas del área departamental, con el propósito de coordinar y asesorar el cumplimiento de la prestación de la asistencia médica que se proporciona a la población afiliada y derechohabiente que asisten a las unidades médicas del IGSS.
- f. Se brindó apoyo para la conformación de juntas de licitación y cotización, quienes elaboraran los dictámenes técnicos para realizar 29 eventos para la contratación de servicios médicos en las diferentes unidades del IGSS.
- g. Se gestionaron ante la Oficina del Procurador de los Derechos Humanos (PDH) 213 expedientes relacionados con denuncias presentadas por pacientes y familiares, referente a la atención brindada en unidades médicas del IGSS, de lo cual se presentaron informes oportunamente ante dicha institución.
- h. Se realizó el análisis de 17 expedientes sobre la asistencia médica como integrante de la Comisión Consultiva conformada en la Subgerencia de Prestaciones en Salud.

El Departamento de Medicina Preventiva de la Subgerencia de Prestaciones en Salud tiene la finalidad de programar, organizar y orientar las actividades de promoción y conservación de la salud, así como la prevención de las enfermedades. Para alcanzar sus objetivos cuenta con las Secciones de Higiene Materno Infantil, Epidemiología, Seguridad e Higiene, así como la Comisión de elaboración de Guías de Práctica Clínica Basadas en Evidencia, por medio de las cuales se han realizado las siguientes actividades y obtenido los siguientes logros:



### 3.4.1 Programa Institucional Pediátrico

Este Programa se lleva a cabo principalmente con base en la Estrategia de Atención Integrada de Enfermedades Prevalentes de la Infancia (AIEPI), de acuerdo con el detalle siguiente:

#### 3.4.1.1 Control de crecimiento y desarrollo del Niño Sano

- i. Detección temprana y oportuna de factores de riesgo o enfermedad en niños/as menores de 5 años.
- ii. Evaluación clínica especializada, medidas antropométricas y detección de enfermedades congénitas.
- iii. Evaluaciones médicas: mensual primeros 6 meses, trimestral hasta los 2 años, cuatrimestral hasta los 5 años.
- iv. Administración de vacunas, según esquema de inmunizaciones hasta los 7 años.

#### 3.4.1.2 Control y tratamiento del niño de bajo peso, desnutrido o prematuro

- i. El Programa Nutricional pretende una pronta recuperación con evaluación constante del crecimiento y desarrollo hasta alcanzar estándares esperados para la edad.
- ii. Se proporcionan suplementos nutricionales.
- iii. Se corrigen malos hábitos alimenticios y se brinda un plan educacional para la alimentación adecuada.
- iv. Se proporciona complemento nutricional, Acuerdo de Gerencia 8/2007 (Manual de Normas de Complemento Nutricional).

### 3.4.1.3 Control y tratamiento del niño enfermo

- i. Reducción de la incidencia, gravedad y mortalidad por enfermedades prevalentes de la infancia. (Estrategia AIEPI)
- ii. Fortalecimiento de la promoción de la salud y prevención de la enfermedad de la niñez.
- iii. Desarrollo de actitudes, habilidades y destrezas en la familia, la comunidad y los sectores para el cuidado de los niños.

- iv. Mejoramiento del desempeño del Personal de Salud y las intervenciones para la atención a la madre y el niño/a.

#### Cuadro 29

Número de consultas médicas brindadas a población pediátrica, año 2017

Tipo de consulta	Niño sano	Niño enfermo	Total	Porcentaje
Consulta	13,993	47,110	61,103	16%
Reconsulta	68,670	243,395	312,065	84%
<b>Total</b>	<b>82,663</b>	<b>290,505</b>	<b>373,168</b>	<b>100%</b>
Porcentaje	22%	78%	100%	

Fuente: INFODAE, Sección de Higiene Materno Infantil. IGSS

## 3.4.2 Programa de Inmunizaciones

El Programa de Inmunizaciones constituye una de las principales estrategias costo efectivo en medicina preventiva, que ha contribuido a evitar la transmisión de enfermedades infectocontagiosas, lo cual tiene un reconocido impacto en la salud y bienestar de la población afiliada y beneficiaria del Instituto, disminuyendo la morbimortalidad por enfermedades prevenibles por vacunas. Las enfermedades objeto del Programa son: Tuberculosis, Difteria, Tétanos, Tosferina, Hepatitis B, Polio, Haemophilus Influenzae tipo B, Sarampión, Rubeola, Paperas, Rotavirus y Neumococo.

Entre las principales acciones realizadas durante 2017, se encuentran las siguientes:

- a. Participación activa en el Consejo Nacional de Prácticas de Inmunizaciones (CONAPI).
- b. Participación activa en la Comisión Nacional de Certificación de Erradicación de la Polio en Guatemala (CNC).
- c. Coordinación del Comité Técnico de Vacunas Institucional.

- d. Elaboración, revisión, validación, reproducción y distribución del carné pediátrico control de crecimiento, desarrollo y vacunación a todas las unidades médicas a nivel nacional.
- e. Monitoreo de saldos, existencias, promedios de consumo, promoción y consumo de vacunas.
- f. Supervisión facilitadora del Programa de Inmunizaciones y cadena de frío en las unidades médicas a nivel nacional.
- g. Jornadas de fortalecimiento y actualización del Programa de Inmunizaciones y de la normas de cadena de frío al personal de salud de las unidades médicas.
- h. Aprobación de Junta Directiva para el proceso de codificación de nuevas vacunas para ampliar el Esquema de Inmunizaciones Institucional.

En el cuadro siguiente se detallan las dosis aplicadas de cada biológico.

### Cuadro 30

Cantidad de dosis de vacunas aplicadas a nivel nacional, por tipo de biológico, año 2017

Biológico aplicado	Dosis de vacunas administradas
Polio*	61,367
Pentavalente	37,262
Hepatitis B Recién Nacido	27,335
Refuerzos DPT + Polio	33,082
BCG	27,708
Neumococo 13 valente	24,818
SPR	27,697
Influenza	23,800
Rotavirus	22,083
Toxoide Tetánico (Accidentes)	8,916
Toxoide Tetánico (Embarazo)	9,094
Toxina Antitetánica	5,294
Hepatitis B Adultos	7,080
Tetavalente	5,136
Antirrábica Células Vero	3,742
Neumococo 23 valente	846
<b>Total</b>	<b>325,260</b>

\*El total de dosis aplicadas de vacuna contra polio, incluye refuerzos que se administran junto con la DPT (28,285+33,082=61,367).  
Fuente: Departamento Actuarial y Estadístico, Sección de Higiene Materno Infantil. IGSS



### 3.4.3 Programa de Salud Reproductiva

La salud reproductiva es una condición de bienestar físico, mental y social en todas las etapas de la vida. La atención en salud reproductiva se define como el conjunto de métodos, técnicas y servicios que contribuyen a la salud reproductiva y al bienestar de la población. Incluye la atención en salud sexual y consejería de planificación familiar. Dentro de sus principales servicios está el control y asistencia médico quirúrgica general y especializada, preventiva y curativa, durante el embarazo, parto y post parto, cumpliendo con el derecho de acceder a servicios de salud que permitan a la mujer

llevar a término su embarazo y dar a luz de forma segura.

Sus programas principales son:

- Planificación familiar.
- Atención prenatal, perinatal, del parto y postnatal.
- Manejo multidisciplinario del post aborto.
- Embarazada adolescente.

- e. Detección temprana y atención oportuna del cáncer cérvico uterino y mamario.
- f. Menopausia y climaterio.
- g. Prevención de infecciones de transmisión sexual.
- h. Detección temprana y atención oportuna de patología prostática y cáncer de próstata.
- i. Prevención y tratamiento del maltrato infantil y violencia intrafamiliar.

### 3.4.4 Programa de Planificación Familiar

En el año 2017 se realizaron esfuerzos para mantener la disponibilidad de métodos anticonceptivos, los cuales se promueven entre las pacientes que asisten a las unidades médicas del

Instituto. En el cuadro siguiente se presenta la información sobre distribución de métodos anticonceptivos por tipo de consulta y calidad de derechohabiente.

#### Cuadro 31

Métodos anticonceptivos distribuidos y aplicados, año 2017

Métodos Anticonceptivos	Nuevos		Total Nuevos/as	Reconsultas		Total Reconsultas
	Afiliado/a	Beneficiario/a		Afiliado/a	Beneficiario/a	
Esterilización femenina	2,805	2,503	5,308	39	63	102
Esterilización masculina	177	-	177	-	-	-
Métodos naturales	270	442	712	6	23	29
Dispositivo intrauterino	356	135	491	84	44	128
Condomes	4,807	2,514	7,321	13,570	4,378	17,948
Anticonceptivos orales	2,086	1,394	3,480	3,399	2,671	6,070
Depo- provera	3,249	2,277	5,526	3,866	2,671	6,537

Fuente: Departamento Actuarial y Estadístico, Sección de Higiene Materno Infantil. IGSS

### 3.4.5 Programa de Educación y Prevención en Salud

Por medio de este programa se proporcionan directrices técnico-normativas de actividades de Información, Educación y Comunicación para el Cambio de Comportamiento (IEC/CC), con lo cual se contribuye a brindar atención integral a la población. Sus principales acciones son:

- a. Directrices técnicas al personal de las unidades asistenciales.
- b. Acciones informativas sobre derechos y obligaciones por programa
- c. Programación, registro y control del proceso educativo
- d. Elaboración, actualización y distribución de materiales educativos
- e. Aplicación de metodología andragógica

- f. Promoción de estrategias y acciones innovadoras
- g. Participación activa en la conmemoración de días nacionales e internacionales orientados a la promoción de la salud

Entre los principales logros de este Programa, se pueden mencionar los eventos educativos realizados y los asistentes por programa, que se muestran en la gráfica siguiente. Asimismo, se brindaron 1,090 consejerías durante el año 2017.

**Gráfica 16**  
Cantidad de eventos educativos y asistentes por programa



Fuente: cálculos propios con base en registros estadísticos de la Sección de Higiene Materno Infantil, Departamento de Medicina Preventiva. IGSS

### 3.4.6 Principales logros y avances de la Sección Materno Infantil 2017

- a. Apoyo y asesoría técnica al equipo de pediatría de las unidades del área metropolitana y consultorios para fortalecer el programa de inmunizaciones, cadena de frío y atención pediátrica.
- b. Apoyo y asesoría técnica al equipo de salud reproductiva y planificación familiar, para fomentar y fortalecer la educación en salud por medio de los programas siguientes: atención prenatal, del parto y postnatal, embarazada adolescente, cáncer cérvico, uterino y mamario y atención post aborto.
- c. Elaboración de Guías de Práctica Clínica Basadas en la Evidencia para la Atención Post Aborto (APA).
- d. Elaboración de materiales educativos como: prevención de cáncer de mama y cervix, programa de inmunizaciones, lactancia materna, fiebre tifoidea, zika, dengue, chikungunya, diabetes, hipertensión, enfermedad renal, VIH-Sida, conjuntivitis, sarampión, entre otros.
- e. Elaboración, revisión y actualización de normativa: Manual de normas del programa educativo a nivel institucional, carnet pediátrico, plan de supervisión facilitadora al programa de inmunizaciones y cadena de frío, guías y manuales de niño sano y niño enfermo, atención Integral contra el maltrato infantil, entre otros.
- f. Integración de 80 comités de promoción de la salud y prevención de enfermedades y 80 comités de prevención y tratamiento del maltrato infantil, a nivel nacional.

- g. Participación de la Sección de Higiene Materno Infantil en actividades de divulgación por medios de comunicación como IGSS Radio, IGSS TV y otros medios electrónicos, escritos, radiales y televisivos, donde se dieron a conocer temas para la promoción y prevención en salud de suma importancia a la población en general como: zika, chikungunya, enfermedades respiratorias, prevención cáncer de mama, lactancia materna, entre otros.
- h. Innovación de estrategias para la captación a fin de incrementar la participación en grupos organizados o terapéuticos.
- i. Promoción con la población derechohabiente para incrementar coberturas en inmunizaciones y planificación familiar y promoción del servicio de educación para incrementar cobertura en programas de enfermedad del adulto y accidentes.
- j. Formación de personal multidisciplinario en epidemiología de campo para el análisis de información y toma de decisiones basadas en evidencia científica.
- k. Integración del Comité técnico institucional de lactancia materna y seguimiento al convenio de apoyo interinstitucional entre la Liga de la leche materna y el IGSS para fortalecer los grupos de apoyo a madres lactantes.
- l. Aprobación de inclusión, codificación y modificación de insumos biológicos para fortalecer el esquema de inmunizaciones institucional.
- m. Representación del Instituto en comisiones multisectoriales interinstitucionales: Comisión Nacional de Aseguramiento de Anticonceptivos (CNAA), Consejo Nacional de Prácticas de Inmunizaciones (CONAPI), Comisión Multisectorial de Maternidad Saludable (CMMS), Comité Técnico Nacional de Lactancia Materna, Comisión Nacional Contra el Maltrato Infantil (CONACMI), Comisión Nacional de Certificación de Erradicación de la Polio en Guatemala (CNC), entre otras.
- n. Implementación de la Política Integral de Salud Preventiva del IGSS.



### 3.4.7 Sección de Seguridad e Higiene

Esta Sección realiza acciones de tipo preventivo en las empresas e instituciones en todo el país, velando por el cumplimiento del Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional, Acuerdo Gubernativo 229-2014 y sus reformas, aprobadas mediante el Acuerdo Gubernativo 33-2016, el cual ha representado grandes avances en esta materia.

Además, la referida Sección tiene como función principal la prevención de riesgos laborales y accidentes de trabajo, mediante la formación de monitores y comités de Salud y Seguridad Ocupacional (SSO), así como la asesoría técnica que se brinda a las empresas en materia de prevención de riesgos y ambiente laboral, por medio de los 47 Inspectores y 14 Promotores de Seguridad e Higiene.

También proporciona servicios de carácter preventivo y promueve la prevención de accidentes, fomenta la salud en el trabajo, la prevención de accidentes y enfermedades del trabajo, la higiene industrial y la protección medioambiental, protección del trabajador y vigilancia epidemiológica, bajo las líneas de acción siguientes:

1. Visitas a empresas afiliadas y unidades asistenciales y administrativas del IGSS.
2. Organización Empresarial: Asesoría para la integración de Comités de Salud y Seguridad en el trabajo.
3. Diagnóstico de riesgo en la empresa mediante un panorama de riesgos ocupacionales y la definición de perfiles de riesgo/daño.
4. Asesoría y capacitación preventiva.
5. Información y vigilancia epidemiológica de la accidentalidad laboral.

6. Asesoría para la elaboración e implementación de normas y procedimientos en la empresa.

7. Prevención y control de desastres.

Asimismo, es la responsable de establecer los aspectos técnicos de las medidas preventivas dirigidas a la promoción de la mejora de las condiciones de trabajo para elevar el nivel de protección, la salud y la seguridad del trabajador. Durante el año 2017 se desarrollaron las actividades siguientes:

#### Cuadro 32

Actividades realizadas por la Sección de Seguridad e Higiene y cobertura a trabajadores, año 2017

Actividades realizadas	No.	Número de trabajadores cubiertos
Primeras inspecciones	1,700	173,401
Re inspecciones	1,221	96,239
Comités de Salud y Seguridad Ocupacional organizados	99	2,176
Centros de trabajo con monitores de SSO capacitados	715	819
Dictamen de habilitación de bodega	6	303
Investigación de peligrosidad	36	36
Dictamen de formuladora	9	61
Licencia de coheterías	2	5
Inspecciones unidades IGSS	67	12,078
Investigación de accidentes de trabajo	193	193
Asesorías en SSO a empresas e instituciones	707	49,609
Campañas de promoción y prevención en SSO	858	84,743
Reubicación laboral	29	29

Fuente: Sección de Seguridad e Higiene. IGSS

Como parte de la asesoría y la promoción de la educación en materia preventiva, por medio de la elaboración de programas de capacitación dirigidos al personal técnico operativo en

materia de salud y seguridad en el trabajo y prevención de riesgos laborales, se realizaron las capacitaciones siguientes:

### Cuadro 33

Eventos de capacitación realizados por la Sección de Seguridad e Higiene y número de participantes, año 2017

Tema de capacitación	Número de Eventos	Número de participantes
Bioseguridad	8	292
Cadena epidemiológica	525	7,598
Causas y costos de Accidentes	138	3,134
Confort Térmico (calor, frío, humedad)	37	847
Equipo Protección Personal	66	4,187
Ergonomía: Carga física dinámica y estática	39	487
ETS y VIH/SIDA	515	34,554
Gestión de Desastres	63	2,569
Herramientas manuales	6	46
Higiene y Seguridad Industrial	267	29,852
Identificación de peligros y evaluación de riesgos	137	1,501
Iluminación	4	31
Manejo de Desechos sólidos hospitalarios	14	2,398
Manipulación de Alimentos	37	1,027
Manipulación de cargas	12	3,083
Normas y Procedimientos en SSO	15	853

Tema de capacitación	Número de Eventos	Número de participantes
Orden y Limpieza	96	1,804
Organización de Seguridad e Higiene	96	6,971
Plaguicidas	20	452
Prevención de incendios	26	2,285
Primeros Auxilios	403	8,812
Radiación	4	43
Riesgo Biológico	360	5,166
Riesgo eléctrico	14	151
Riesgo Químico	17	411
Riesgos Laborales	5	1,712
Riesgos Psicosociales	189	2,871
Ruido y Vibración	7	83
Salud y Seguridad Ocupacional	52	2,707
Saneamiento Básico	55	1,338
Seguridad Vial	27	580
Señalización	15	316
Transportes y montacargas	5	77
<b>Total</b>	<b>3,274</b>	<b>128,238</b>

Fuente: Sección de Seguridad e Higiene. IGSS

Para valorar el impacto de las intervenciones preventivas en lo que respecta a la asesoría, la vigilancia y el control, así como el cumplimiento de las recomendaciones por parte de las empresas, se puede indicar que el índice de incidencia de accidentes de trabajo refleja que la tendencia de la siniestralidad laboral ha disminuido en el transcurso de los años. Durante 2017 se registraron 7,021 accidentes laborales atendidos en las diferentes unidades médicas

del IGSS, de los cuales el 86% ocurrieron en hombres.

En cuanto a la vigilancia epidemiológica de riesgos laborales, se determinó que el origen de los accidentes se derivó de factores personales y técnicos del trabajo, así como de eventos inmediatos (acciones y condiciones fuera de lo normal), que pueden agruparse en cinco causas:

- a. Falta de capacitación al trabajador.
- b. Falta de normas y procedimientos de trabajo.
- c. Falta de protección en el uso de la maquinaria.
- d. Equipo de protección personal inadecuado o falta del mismo.
- e. Ausencia de señalización o avisos preventivos.

Otras actividades desarrolladas en el presente año incluyen:

- a. Inspecciones a unidades médicas del IGSS para evaluar las condiciones ambientales y las recomendaciones técnicas correspondientes para la mejora de las instalaciones.
- b. Realización de dos simulacros de evacuación, en conjunto con el subcomité de desastres de oficinas centrales.
- c. Organización del Seminario "Política Integral de Salud Preventiva, alcances en Salud y Seguridad Ocupacional" como parte de la

conmemoración del Día Mundial y Nacional de la salud en el trabajo, en el que se contó con la presencia de 180 participantes, representantes de empresas e instituciones que fueron invitadas por su trabajo, avances y dedicación en la implementación de las medidas de SSO contenidas en el Reglamento Salud y Seguridad Ocupacional.

- d. Capacitaciones en primeros auxilios a personal de las diferentes unidades médicas, en coordinación con el Departamento de Capacitación y Desarrollo.
- e. Implementación del Centro de Capacitación Permanente, el cual funciona en las instalaciones del auditorium "Autonomía" en oficinas centrales.
- f. Capacitación a monitores de empresas con centros de trabajo con menos de 10 trabajadores.
- g. Simulacros de evacuación en diferentes empresas a nivel nacional.
- h. Capacitaciones al personal técnico y subcomité de desastres sobre el uso y manejo de extintores.

### 3.4.8 Cuerpo de Salvamento

El cuerpo de salvamento de Instituto Guatemalteco de Seguridad Social cuenta regularmente con 60 salvavidas, los que prestan sus servicios en 12 playas, 2 lagos y 3 balnearios del país. Para el período de Semana Santa 2017 se realizó la contratación de 90 salvavidas adicionales para incrementar la cobertura en las principales playas del pacífico, los lagos de Atitlán y Amatitlán, además de centros recreativos.

Aunque es durante la temporada de calor y Semana Santa cuando hay mayor afluencia de bañistas en las playas, la labor del cuerpo de salvamento se desarrolla a lo largo de todo el año, brindando la atención necesaria para prevenir y actuar en caso de una eventualidad. En el cuadro siguiente se detallan las actividades desarrolladas en el año 2017.



**Cuadro 34**  
 Actividades desarrolladas por el Cuerpo de Salvamento,  
 año 2017

Mes	Rescatados		Primeros auxilios RCP	Rescates Preventivos
	Afiliados	No Afiliados		
Enero	123	131	4	13,773
Febrero	106	86	0	10,047
Marzo	99	116	3	8,254
Abril	88	129	5	15,633
Mayo	60	83	2	7,185
Junio	41	51	32	5,584
Julio	57	86	3	8,955
Agosto	40	66	1	6,330
Septiembre	92	184	6	15,946
Octubre	61	67	0	6,456
Noviembre	68	52	1	7,109
Diciembre	80	105	10	17,553
<b>Total</b>	<b>915</b>	<b>1,156</b>	<b>67</b>	<b>122,825</b>

Fuente: Sección de Seguridad e Higiene. IGSS

### 3.4.9 Sección de Epidemiología

Dentro de las actividades realizadas por esta Sección, se dio énfasis al desarrollo de la herramienta para la Vigilancia Epidemiológica del Instituto (VEPI), para lo cual se tuvo asesoría de los expertos en sistemas de información del Centro de Control de Enfermedades (CDC) Atlanta. Dicha herramienta está en desarrollo y se pretende iniciar con la vigilancia de las enfermedades transmitidas por vectores. Asimismo, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- a. Se dio acompañamiento a las personas digitadoras de datos en el sistema de Monitoreo Antirretrovirales de Guatemala (MAN-GUA) y en los programas de epi-info, para la vigilancia centinela de las patologías más frecuentes, con el fin de asegurar la calidad del dato.
- b. Se entregó un documento en el cual se establecieron las estimaciones para diferentes escenarios en la compra de anticonceptivos, valorando cada anticonceptivo para priorizar los de mayor consumo. Así también, se coordinó con la Comisión Nacional de Aseguramiento de Anticonceptivos para la creación de estrategias nacionales para garantizar el acceso de la población a servicios de planificación familiar, con el fin de fortalecer este programa institucional.
- c. Se llevaron a cabo diversas reuniones con USAID, ONUSIDA y Programa de VIH del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS), para la elaboración del Informe de Cascada de VIH, el cual está en la fase de revisión de bases de datos para su unificación.
- d. Coordinación con la Comisión Nacional de Aseguramiento de Anticonceptivos para la creación de estrategias nacionales para el aseguramiento del acceso de la población a

servicios de Planificación Familiar, con el fin de fortalecer este programa institucional.

En lo que respecta al seguimiento de los procesos de fortalecimiento de la vigilancia epidemiológica, se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- a. Participación en el taller para "Implementación del protocolo para la vigilancia de la mortalidad perinatal y neonatal tardía nacional", con el fin de planificar la implementación de las acciones respectivas de dicho protocolo en las unidades médicas del Instituto.
- b. Se logró la formación de 9 personas, 6 en nivel básico y 3 del nivel intermedio, en el curso de "Especialización en Epidemiología Aplicada", con el apoyo de la Secretaria Ejecutiva del Consejo de Ministros de Centroamérica y República Dominicana, el Centro para Control de Enfermedades (CDC) Atlanta, Georgia y Universidad del Valle de Guatemala.
- c. Con base en la alerta del sarampión dada por el MSPAS, se realizaron reuniones para unir esfuerzos en la lucha para evitar su ingreso al país y se realizaron acciones de ampliación de cobertura de vacunación en todos los biológicos inmuno prevenibles, intensificando la vacunación para la reducción de susceptibles.
- d. En coordinación con los representantes del Comité Multisectorial para la Vigilancia de la Mortalidad Materna, se evaluó el proceso de esta vigilancia durante el año 2017, y con base en los resultados se establecieron las líneas de acción conjuntamente, las cuales consisten en: 1) Referencia oportuna MSPAS al IGSS, de los listados de pacientes fallecidas según los registros de RENAP,

2) Establecimiento de controles cruzados, como alternativa para asegurar la ubicación y manejo de la población fallecida, 3) Instauración del sistema de referencia y contrarreferencia de paciente embarazadas de riesgo, entre los servicios de salud del IGSS y MSPAS; y, 4) Selección de un caso de muerte materna bimestralmente, para el análisis del mismo en conjunto con el personal del MSPAS.

e. Se revisaron los términos del proyecto "Fortalecimiento de la Vigilancia Epidemiológica" el cual es desarrollado para la Sección de Epidemiología, para reorientar y priorizar la vigilancia de acuerdo con: 1) Patología según nivel de riesgo, 2) Prioridad a nivel nacional y 3) Por los compromisos adquiridos institucionalmente.

### 3.4.10 Comisión central de elaboración de Guías de Práctica Clínica Basadas en Evidencia (GPC-BE)

Durante el 2017 esta comisión continuó con el trabajo de desarrollo de las GPC-BE, logrando la conformación de 19 grupos, con quienes se logró concluir y publicar 14 guías, en su mayoría sobre patologías de atención al adulto, sobresaliendo la de prevención de infección de sitio quirúrgico por su importancia en la prevención de las infecciones nosocomiales. Asimismo, se tiene proyectado publicar 17 guías más, que se encuentran en su fase final, en las cuales se actualizaron los temas de diabetes mellitus y VIH/SIDA, temas de suma importancia por la cantidad de población que está siendo afectada por estas patologías.

Además se logró la actualización de 15 GPC-BE en el área de gineco-obstetricia para lo cual se incluyó a los médicos residentes, con quienes se actualizaron temas obstétricos importantes como los de manejo de diversas patologías durante el embarazo. Para el efecto, se realizaron 17 sesiones de capacitación y establecimiento de acuerdos para la actualización de las guías.

La capacitación y las sesiones de trabajo con los diferentes grupos han sido los procesos clave para el mejor desarrollo de las GPC-BE, por lo que durante el año 2017 se llevaron a cabo 97 sesiones, con una media de 5 sesiones por grupo.

Con la finalidad de socializar el material de GPC-BE, se realizó la adaptación en la página web del IGSS, donde se creó el acceso directo en la sección de GPC-BE para que pueda ser visualizado por los dispositivos móviles.

#### 3.4.10.1 Apoyo y fortalecimiento a los comités institucionales

Durante el año 2017, se brindó apoyo a los distintos comités que funcionan en las unidades del Instituto, por medio del Departamento de Medicina Preventiva, los cuales son: Nosocomiales, desechos sólidos hospitalarios, promoción y prevención, seguridad e higiene laboral y desastres.

El monitoreo y supervisión de los mismos consistió en la realización de visitas a las unidades médicas y acompañamiento en las reuniones de los comités. Para el efecto se evaluó que los mismos estén conformados y activos, se reúnan por lo menos una vez al mes, brinden opinión y aporten activamente para el mejoramiento de sus respectivas unidades médicas. Durante el año 2017 se alcanzaron los logros siguientes:

### Cuadro 35

Actividades desarrolladas por el Departamento de Medicina Preventiva y logros obtenidos, año 2017

Actividad	Logro
Se retomó las visitas de supervisión y monitoreo a las unidades	Se han realizado 95 visitas durante el año, en promedio 8 visitas al mes.
Taller para la elaboración del plan de manejo de desechos sólidos hospitalarios, dirigida a los integrantes del comité de Desechos Sólidos Hospitalarios	Cobertura a 78 participantes de 14 unidades del Instituto
Participación en el curso taller práctico de primeros auxilios exponiendo las normativas, objetivos y directrices de los Subcomités Locales de Desastres, dirigido a integrantes de los mismos.	Cobertura a 211 participantes de 14 Unidades del Instituto
1er. Foro de Responsabilidad Ambiental del Sector Salud realizado por la entidad BIOTRASH.	Participación como conferencista "Manejo de Desechos Peligrosos", invitado como Caso de Éxito por el trabajo que se realiza en el Instituto.
Acompañamiento en los eventos sísmicos registrados en el país a través de los Subcomités Locales de Desastres	Reportaron 104 unidades, de las cuales 13 unidades reportaron daños leve-moderados
Elaboración de documentos técnicos de apoyo (guías) para cumplimiento de normativas	Plan de Desechos Sólidos Hospitalarios Plan de Evacuación (Plan de Contingencia)
Apoyo y acompañamiento al Subcomité Local de Desastres de Oficinas Centrales	Realización de 2 simulacros, elaboración de documento guía para la adquisición de implementos para cada integrante de las distintas comisiones y capacitación de uso de extintores.
Participación en la formación de Equipos Médicos de Emergencia (EMT)	Representación del IGSS para recibir información sobre los EMT; se elaboraron las bases para la conformación de los mismos a nivel institucional.
Culminación del Curso de Epidemiología de Campo a Nivel Básico FETP (Field Epidemiology Training Program)	Fortalecer la vigilancia epidemiológica, el manejo de datos, análisis de información y toma de decisiones para la prevención de enfermedades y disminución de la morbi-mortalidad.

Fuente: Departamento de Medicina Preventiva. IGSS

## 3.4.11 Departamento Médico de Servicios Técnicos

Este Departamento forma parte de la Subgerencia de Prestaciones en Salud y por medio de sus Secciones obtuvo los logros siguientes durante el año 2017:

### 3.4.11.1 Sección de Enfermería

Responsable de planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar las labores de enfermería, para que la atención al paciente sea oportuna y adecuada, permitiendo su pronta y óptima recuperación; para ello cuenta con un equipo de

4,808 colaboradores, integrados por profesionales de enfermería, auxiliares de enfermería, asistentes, ayudantes y técnicos.

A continuación se detallan los logros obtenidos en cada una de las acciones prioritarias de la Sección:

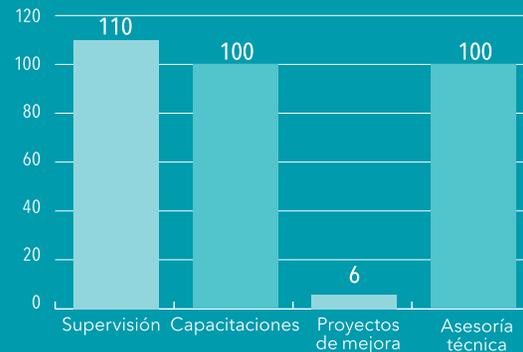
- Promover la integración de los servicios de enfermería para mejorar la estandarización de los sistemas de trabajo.

- i. Instructivo para el manejo de roles de turno.
  - ii. Normativo para el transporte de pacientes en ambulancia.
  - iii. Mejoramiento de los procesos de selección y reclutamiento del personal de enfermería.
  - iv. Revisión de Manuales y Acuerdos propios de enfermería.
  - v. Implementación de lineamientos técnico-normativos de la integración docencia-asistencia del recurso humano de enfermería (Coordinación con el MSPAS)
- b. Participación en diferentes organizaciones y/o comités intra y extra institucional.

- i. Participante de Mesas Técnicas, ( apertura del nuevo Hospital de Quetzaltenango, Espacios amigos de la lactancia materna, comadronas institucionales y guías de practica basadas en la evidencia).
- ii. Miembro del Comité Nacional de Enfermería (CNA).
- iii. Miembro de la Subcomisión de integración docencia asistencial (SCIDA) del MSPAS.
- iv. Miembro de la Asociación Guatemalteca de Profesionales de Enfermería (AGEP).
- v. Participación activa con la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres CONRED.
- vi. Participación conjunta con las entidades del Estado prestadoras de servicios de salud, bajo la conducción del MSPAS, para la elaboración de protocolos de atención.

- vii. Coordinación con todas las unidades asistenciales del IGSS, dando asesoría y lineamientos técnicos normativos.

**Gráfica 17**  
Principales actividades desarrolladas por la Sección de Enfermería  
Año 2017



Fuente: Estadísticas mensuales, Sección de Enfermería. IGSS

### 3.4.11.2 Sección de Odontológica

Esta Sección es la encargada de planificar, promover, dirigir y coordinar las actividades de supervisión odontológica en el ámbito Institucional, para que la atención a los pacientes que asistan a sus citas sea en óptimas condiciones. El equipo de odontólogos está conformado por 121 profesionales y 35 coordinadores. A continuación se detallan los proyectos realizados por la Sección, durante 2017.

- a. Creación de clínica de trastornos craneomandibulares
- b. Creación del proyecto "Cuida tu sonrisa"
- c. Manual de normas y procedimientos para la adquisición de prótesis dental
- d. Avance del 70% de la Guía "Manejo odontológico prequirúrgico a paciente que será sometido a cirugía cardiovascular"
- e. Anteproyecto "Implementación del curso para formación básica de asistentes dentales en el Seguro Social".

Asimismo, se realizaron 19 supervisiones y 10 eventos de capacitación, así como participación en la comisión "Minamata" para la revisión de mercurio en las unidades médicas y la comisión para la creación y funcionamiento del Comité de Bioética del IGSS.

### **3.4.11.3 Sección de Nutrición**

Se realizaron importantes actividades para fortalecer los diferentes servicios de nutrición en las unidades médicas institucionales, entre las que se pueden mencionar las siguientes:

- a. Se realizaron 14 visitas técnicas a unidades médicas metropolitanas y departamentales.
- b. Se elaboraron 27 dictámenes técnicos y se brindaron 21 opiniones técnicas a diferentes unidades médicas metropolitanas y departamentales.
- c. Se realizaron 2 revisiones y emisiones de descripciones y perfil de personal idóneo para cotizar el equipo de calorimetría indirecto para el Hospital General de Enfermedades.
- d. Se hicieron 5 informes, dos de ellos sobre el servicio de alimentación contratada y brindada en las unidades del Instituto, un informe sobre el plan de trabajo de la Sección, un informe sobre los productos y resultados de la profesional de nutrición contratada y un informe de apertura de laboratorio enteral y laboratorio parenteral del Hospital de Quetzaltenango.
- e. Se llevaron a cabo 24 reuniones con médicos y nutricionistas para realizar catálogos de insumos y equipos del servicio de nutrición, nutrición enteral y parenteral.
- f. Se realizaron cuatro reuniones para modificar especificaciones para adquirir alimentación contratada para las unidades médicas del Instituto.

- g. Se llevaron a cabo dos reuniones con médicos y nutricionistas para elaborar el Manual de nutrición clínica.
- h. Participación en el evento adquisición de fórmulas sucedáneas de la leche materna, leche entera, fórmulas para alimentación enteral por sonda o vía oral, fórmulas enterales modulares, cereales para alimentación complementaria (ablactación), y fórmulas de harina vegetal sustituta de la leche por contrato abierto finalizado.
- i. Se elaboraron tres catálogos, estos son: Catálogo de alimentos, catálogo de equipo de servicios de alimentación y nutrición y catálogo de insumos y equipo de nutrición enteral y nutrición parenteral.
- j. Participación en la comisión para la revisión de infraestructura y necesidades del recurso humano de los nuevos proyectos hospitalarios del Instituto.

### **3.4.11.4 Sección de Asistencia Farmacéutica**

- a. Se realizaron 23 visitas técnicas a farmacia, bodega y unidosis de las unidades médicas del IGSS, para verificar infraestructura, procesos, abastecimiento y cumplimiento de la normativa interna.
- b. Se elaboraron 20 informes relacionados con la visita técnica a las unidades médicas del Instituto.
- c. Se revisaron y analizaron 122 expedientes con emisión del dictamen técnico de los documentos de licitación, cotización y adquisición por proveedor único, provenientes del Departamento de Abastecimientos, relacionados con procesos de compra de las diferentes unidades médicas del IGSS.
- d. Participación como integrante de la comisión de revisión al Manual de normas y procedimientos de Farmacia y Bodega aprobado por Acuerdo del Gerente 48/2013.

- e. Coordinación para participación en un curso UNOPS, dirigido a jefes de farmacia y bodega y a químico farmacéuticos del sistema de unidosis de las unidades médicas del Instituto, en temas relacionados con aspectos de logística de registros.
- f. Se llevaron a cabo seis reuniones con las jefaturas de farmacia y bodega y las coordinaciones de unidosis.
- g. Se realizaron nueve reuniones con el Comité central de material médico quirúrgico menor, para tratar temas relacionados al mismo.
- h. Participación en 2 reuniones de trabajo de la Dirección de Logística de la subgerencia de Prestaciones en Salud, relacionadas al tema del Macromodelo de Gestión, cadena de suministros y almacenamiento.

### 3.4.11.5 Sección de Radiología

#### Cuadro 36

Actividades realizadas por la Sección de Radiología, año 2017

Actividades realizadas	Unidad de medida	Cantidad
Capacitaciones	Personas	80
Proyectos	Documentos	5
Visitas técnicas	Supervisión /visitas	55
Estancias de Comisiones	Días	50
Informes de Estancias de Comisión	Documentos	25
Licencias de Rayos X	Documentos	27
Actas	Documentos	6
Dictamen	Documentos	15
Documentos generados	Documentos	280
Expedientes depurados (placas)	Documentos	25
Elaboración de notas informativas	Documentos	9
Planes de trabajo	Documentos	7

Fuente: Sección de Radiología. IGSS

### 3.4.11.6 Sección de Laboratorios Clínicos, Bancos de Sangre y Patología

Entre los logros alcanzados durante el año 2017 se encuentran los siguientes:

- a. Actualizaciones de 18 documentos de especificaciones generales, especificaciones técnicas y disposiciones especiales para contrataciones por la modalidad de licitación que se encuentran en trámite en el Departamento de Abastecimientos.
- b. Se realizaron 20 visitas técnicas a laboratorios clínicos, servicios médicos de bancos de sangre y servicios médicos de patología, en las unidades médicas del Instituto para verificación del cumplimiento de la normativa institucional.
- c. Elaboración y presentación de 25 proyectos de mejora planteados hacia cambios en infraestructura, recurso humano y equipamiento en los servicios de laboratorio clínico, bancos de sangre y patología.

- d. Coordinación de la realización de 2 seminarios de actualización de 83 profesionales químicos biólogos de los servicios de laboratorio clínicos y bancos de sangre.
- e. Coordinación de 3 cursos de capacitación dirigidos a personal de laboratorio relacionados con aspectos técnicos del área de competencia en laboratorios clínicos y bancos de sangre.
- f. Emisión de 78 dictámenes y opiniones técnicas sobre aspectos del área de competencia contenidos en expedientes en trámite de la sección de laboratorios clínicos, bancos de sangre y patología.
- g. Participación en 22 gestiones administrativas para la organización, coordinación y desarrollo de las actividades de Jornada de Donación Voluntaria Institucional con el apoyo del Programa Nacional de Medicina Transfusional y bancos de sangre (PNMTBS) del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS)
- h. Trámite para el apoyo a la gestión de 9 prerrogas y servicios contratados de laboratorios clínicos, servicios de bancos de sangre.
- i. Elaboración de 4 manuales, formatos y guías de la Sección de Laboratorios, Bancos de sangre y patología.
- j. Trámite para gestionar 9 licencias sanitarias de los servicios de laboratorio clínico y bancos de sangre.
- k. Coordinar 225 reuniones de comisiones técnicas de múltiples actividades de laboratorios clínicos, banco de sangre y patología.

### **3.4.11.7 Unidad de Gestión de la Calidad Nacional**

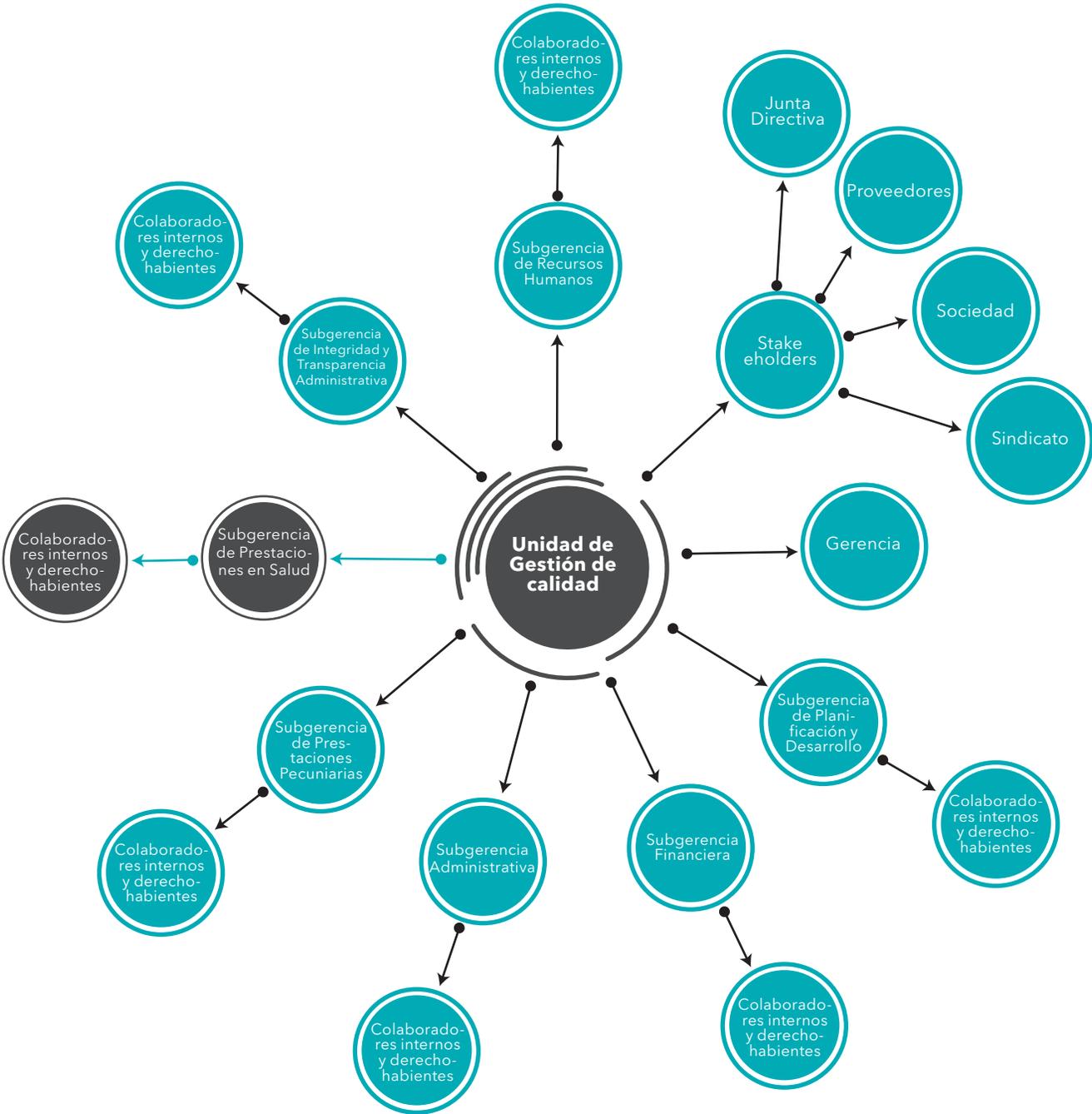
La Unidad de Gestión de la Calidad Nacional, con base en la Misión del Instituto, crea la misión de la Unidad, siendo ésta: "Brindar directrices y herramientas que permitan la mejora continua de los procesos de forma integral a través de los altos mandos, colaboradores y proveedores, de forma adecuada, transparente y humana; estandarizando procesos que permitan generar el cambio de cultura y clima institucional por medio del sistema de gestión de la calidad". De igual forma crea la visión de la Unidad bajo la visión Institucional, siendo ésta: "Ser la Unidad modelo en Gestión de la calidad caracterizada por la implementación de procesos integrales de manera continua, que permitan alcanzar estándares institucionales para beneficio de los altos mandos, colaboradores, derechohabientes y proveedores".

El objetivo general de la Unidad de Gestión de la Calidad Nacional es desarrollar las habilidades y herramientas pertinentes requeridas por el Instituto para brindar un servicio que supere las expectativas de los colaboradores, afiliados y derechohabientes. Dentro de los objetivos específicos se encuentran:

- i. Desarrollar continuamente actitudes que aseguren el profesionalismo y la excelencia del servicio al afiliado y derechohabiente.
- ii. Medir al colaborador del Instituto y a los derechohabientes en cuanto a la percepción del servicio, evaluando la calidad del mismo, cuatro veces al año como mínimo.
- iii. Saber manejar de forma satisfactoria, las quejas y reclamos tanto del colaborador del Instituto como de los derechohabientes en el período definido según los estándares y que no excedan ese tiempo en un 2%.
- iv. Favorecer y mejorar el funcionamiento participativo de los colaboradores del Instituto por medio de capacitaciones semestrales.

Siendo las áreas de impacto de la Unidad, las que se observan en el esquema siguiente:

**Esquema 2**  
Áreas de impacto de la Unidad de Gestión de Calidad, año 2017



Fuente: Unidad de Gestión de Calidad, Subgerencia de Prestaciones en Salud. IGSS

El plan de trabajo de agosto 2017 a diciembre 2017, teniendo la implementación de herramientas de calidad completa para proceder con la implantación de la siguiente forma:

- i. Manual de Habilidades Gerenciales: El objetivo de la herramienta es dar a conocer las herramientas técnicas, académicas y experimentales para facilitar la gestión de los directores médicos del Instituto en las situaciones que se les presenten diariamente en sus áreas de trabajo, dirigido a directores de unidades hospitalarias en la región metropolitana y sus municipios, procedimiento implantado en su totalidad.
- ii. Círculos de Calidad: Permiten crear conciencia de calidad y productividad en todos los miembros de una organización, a través del trabajo en equipo y el intercambio de experiencias y conocimientos, así como el apoyo recíproco. Por instrucciones de Junta Directiva se hizo el diagnóstico situacional del Hospital General de Enfermedades, (trabajo de campo realizado en su totalidad e informe presentado). Los Círculos de Ca-

lidad quedaron implantados en el Centro de Atención Médica Integral para Pensionados CAMIP, en su totalidad.

- iii. 9'S: Lograr lugares de trabajo mejor organizados, ordenados y limpios de forma permanente para conseguir una mayor productividad y un mejor entorno laboral. Implantado en su totalidad en el Centro de Atención Médica Integral para Pensionados (CAMIP), quedando pendiente retirar activos de baja del lugar.
- iv. Manejo de Quejas: El objetivo es resolver de manera efectiva las quejas de los derechohabientes generando acciones resolutorias en sitio creando una oferta de valor; procedimiento creado y autorizado, documento de No Conformidades enviado al Departamento de Organización y Métodos para su institucionalización y poder utilizarlo en todo el país, buscando así la estandarización de documentos soporte y la adecuada reportería.

# PRESTACIONES PECUNIARIAS



INFORME ANUAL  
**DE LABORES**  
2017



Instituto Guatemalteco  
de Seguridad Social

# 4. PRESTACIONES PECUNIARIAS

## 4.1 Programa de Enfermedad, Maternidad y Accidentes (EMA)

Por medio de este Programa se brindan prestaciones en dinero a los afiliados, correspondientes a subsidios por incapacidad temporal,

incapacidad permanente y cuota mortuoria. A continuación se detallan los montos pagados por estos rubros, durante el año 2017.

### 4.1.1 Subsidios por Incapacidad Temporal

Durante el año 2017 se pagaron Q495,504,885.76, por este concepto, cuyo de-

talle se presenta en el cuadro siguiente:

#### Cuadro 37

Monto pagado en subsidios por incapacidad temporal, según riesgo, año 2017

Región	Enfermedad		Maternidad		Accidentes	
	Monto pagado	Casos	Monto pagado	Casos	Monto pagado	Casos
Región I	Q72,398,653.39	63,241	Q167,643,399.07	49,534	Q105,618,070.64	92,812
Región II	Q6,999,125.46	6,597	Q12,111,019.11	4,719	Q16,491,270.48	14,611
Región III	Q5,347,270.67	5,050	Q14,330,227.45	5,594	Q12,143,662.59	11,064
Región IV	Q4,488,867.17	3,133	Q27,111,779.68	4,503	Q5,718,773.31	3,355
Región V	Q8,600,617.38	7,283	Q22,037,020.42	4,703	Q14,465,128.94	9,947
<b>Total</b>	<b>Q97,834,534.07</b>	<b>85,304</b>	<b>Q243,233,445.73</b>	<b>69,053</b>	<b>Q154,436,905.96</b>	<b>131,789</b>

Fuente: SICOIN, Departamento de Prestaciones en Dinero. IGSS

El subsidio otorgado a los afiliados por los riesgos de enfermedad y accidente, corresponde a las dos terceras partes del salario reportado al

Régimen, y para el caso de maternidad las afiliadas reciben el 100% del mismo, con un límite máximo de Q120.00 diarios.

### 4.1.2 Prestación global por incapacidad permanente

Este beneficio se otorga al asegurado cuando como resultado de un accidente sufre mutilación o daño físico irreparable. Para recibir el pago por esta circunstancia, el Instituto a través del Departamento de Medicina Legal y Evaluación de Incapacidades, examina clínicamen-

te al paciente, con el objetivo de clasificar la incapacidad y con ello emitir el dictamen médico que permitirá el pago correspondiente. En el cuadro siguiente se muestra el monto pagado por esta prestación.

### Cuadro 38

Monto pagado en subsidios por incapacidad permanente, según región, año 2017

Región	Departamentos	Monto pagado	Casos
Región I	Guatemala, El Progreso, Sacatepéquez, Chimaltenango, Santa Rosa, Jalapa y Jutiapa	Q659,835.00	412
Región II	Escuintla (incluye Guazacapán, Santa Rosa)	Q155,479.50	95
Región III	Suchitepéquez, Retalhuleu (incluye Pochuta, Chimaltenango; San Lucas Tolimán, Sololá; Coatepeque, Quetzaltenango; Malacatán y El Tumbador, San Marcos)	Q107,662.50	53
Región IV	Quetzaltenango, Quiché, Totonicapán, Huehuetenango, Sololá, San Marcos	Q61,330.50	27
Región V	Zacapa, Izabal, Chiquimula, Baja Verapaz, Alta Verapaz, Petén	Q158,103.00	83
<b>Total</b>		<b>Q1,142,410.50</b>	<b>670</b>

Fuente: SICOIN, Departamento de Prestaciones en Dinero. IGSS

## 4.1.3 Prestación por causa de muerte (cuota mortuoria)

Otro beneficio pecuniario del Programa de Enfermedad, Maternidad y Accidentes es la Cuota Mortuoria, la cual se otorga por la muerte del afiliado. En el año 2017 se realizó un incremento a esta prestación, con el propósito de brindar un mayor apoyo a las familias para cubrir dicho gasto, incrementando de Q412.50 a Q1,237.50, mediante la aprobación del Acuerdo 1389 de Junta Directiva, publicado en el Diario Oficial el 18 de septiembre del 2017. A continuación se muestra el comportamiento de la erogación a nivel nacional:

## 4.1.4 Pensiones por causa de muerte

Antes de la creación del Programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia (IVS), dentro del Programa de Accidentes se otorgaban pensiones por causa de muerte del riesgo de accidentes a los beneficiarios de los afiliados, según el Acuerdo 97 de Junta Directiva. En el cuadro siguiente se muestra el monto pagado y los casos atendidos en el año 2017.

### Cuadro 39

Monto pagado en cuota mortuoria, por región, año 2017

Región	Monto pagado	Número de pagos
Región I	Q253,687.50	521
Región II	Q76,312.50	166
Región III	Q56,925.00	119
Región IV	Q12,375.00	27
Región V	Q40,012.50	86
<b>Total</b>	<b>Q439,312.50</b>	<b>919</b>

Fuente: SICOIN, Departamento de Prestaciones en Dinero. IGSS

### Cuadro 40

Monto pagado en pensiones por causa de muerte, por región, año 2017

Región	Monto pagado	Número de pagos
Región I	Q2,697,576.60	25,117
Región II	Q244,530.00	2,238
Región III	Q543,145.00	5,191
Región IV	Q514,030.00	4,994
Región V	Q600,645.00	5,571
<b>Total</b>	<b>Q4,599,926.60</b>	<b>43,111</b>

Fuente: SICOIN, Departamento de Prestaciones en Dinero. IGSS

## 4.2 Programa de Invalidez, Vejez y Supervivencia (IVS)

### 4.2.1 Cantidad de pensionados y pago de pensiones

Este Programa brinda pensiones a los afiliados y derechohabientes por los riesgos de invalidez, vejez y supervivencia, de acuerdo con la normativa del mismo. En el año 2017 se registraron 142,011 casos de pensionamiento,

de los cuales 6,308 corresponden a invalidez, 79,706 a vejez y 55,997 a supervivencia. En el cuadro siguiente se presenta el detalle por departamento de la erogación efectuada en 2017, que ascendió a Q2,640.4 millones.

#### Cuadro 41

Número de casos de pensionamiento vigentes, número de pagos y monto pagado en pensiones del Programa IVS, por Departamento, Cifras expresadas en quetzales, año 2017

DEPARTAMENTO	INVALIDEZ		VEJEZ		SOBREVIVENCIA		TOTAL	
	Cantidad de pagos	Monto	Cantidad de pagos	Monto	Cantidad de pagos	Monto	Cantidad de pagos	Monto
Guatemala	50,001	65,703,924.73	628,630	1,280,145,646.40	337,409	242,540,427.81	1,016,040	1,588,389,998.94
El Progreso	1,135	1,247,641.77	11,808	18,795,659.96	13,608	7,897,767.61	26,551	27,941,069.34
Sacatepéquez	3,468	4,718,599.44	28,777	48,837,780.15	19,927	12,987,091.40	52,172	66,543,470.99
Chimaltenango	1,262	1,343,906.42	19,204	25,015,647.36	19,053	11,204,649.81	39,519	37,564,203.59
Escuintla	8,402	11,214,538.24	100,621	148,055,967.33	99,892	59,901,191.85	208,915	219,171,697.42
Santa Rosa	2,341	2,456,620.70	24,259	26,263,059.96	24,793	13,199,534.48	51,393	41,919,215.14
Sololá	195	199,618.94	6,193	6,462,380.98	4,529	2,532,651.28	10,917	9,194,651.20
Totonicapán	110	103,061.15	2,435	3,372,752.80	2,653	1,495,719.48	5,198	4,971,533.43
Quetzaltenango	3,636	3,969,601.32	73,559	87,230,660.51	51,427	26,942,194.22	128,622	118,142,456.05
Suchitepéquez	2,583	2,820,226.42	64,515	65,211,845.76	54,144	27,131,926.87	121,242	95,163,999.05
Retalhuleu	1,429	1,890,706.28	34,748	39,947,792.81	32,142	16,846,892.91	68,319	58,685,392.00
San Marcos	2,417	3,102,073.67	44,383	39,179,034.00	33,557	15,712,854.79	80,357	57,993,962.46
Huehuetenango	953	1,197,097.31	10,057	13,089,413.42	10,029	5,122,378.53	21,039	19,408,889.26
Quiché	632	510,892.73	5,642	6,257,084.29	7,307	3,905,020.75	13,581	10,672,997.77
Baja Verapaz	781	914,344.66	5,391	7,664,949.82	7,139	4,134,603.20	13,311	12,713,897.68
Alta Verapaz	1,048	1,533,363.92	30,985	33,142,298.81	21,981	12,046,410.95	54,014	46,722,073.68
Petén	506	800,029.51	7,277	9,681,822.16	8,681	5,361,560.43	16,464	15,843,412.10
Izabal	2,891	4,791,156.43	43,601	75,272,963.71	36,422	26,102,622.45	82,914	106,166,742.59
Zacapa	3,753	4,665,966.80	18,638	25,229,844.17	19,715	12,011,716.53	42,106	41,907,527.50
Chiquimula	1,199	1,742,108.27	13,244	19,351,629.02	11,921	6,964,628.57	26,364	28,058,365.86
Jalapa	831	903,098.22	4,481	5,842,536.22	7,034	4,219,264.75	12,346	10,964,899.19
Jutiapa	1,247	1,405,377.67	8,097	11,211,557.07	16,339	9,675,405.70	25,683	22,292,340.44
<b>Total</b>	<b>90,820</b>	<b>117,233,954.60</b>	<b>1,186,545</b>	<b>1,995,262,326.71</b>	<b>839,702</b>	<b>527,936,514.37</b>	<b>2,117,067</b>	<b>2,640,432,795.68</b>

Fuente: Nomina General (casos y pagos) y Sistema de Contabilidad Integrado (monto). Departamento de Invalidez, Vejez y Supervivencia. IGSS



## 4.2.2 Pago de cuota mortuoria

El pago de cuota mortuoria es el beneficio económico que se otorga en caso de fallecimiento de un pensionado. En el año 2017, se pagó por este concepto un monto de Q2,106,787.50, como se muestra en el cuadro siguiente:

**Cuadro 42**  
Monto pagado por cuota mortuoria IVS, Cifras expresadas en quetzales, año 2017

Área	Monto pagado
Metropolitana	693,000.00
Departamental	1,413,787.50
<b>Total</b>	<b>2,106,787.50</b>

Fuente: Sistema de Contabilidad Integrado (SICOIN), Departamento de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia. IGSS

## 4.2.3 Producción de resoluciones de pensionamiento

Durante el año 2017, se emitieron 16,124 resoluciones de pensionamiento, de las cuales, el 11% corresponde al riesgo de Invalidez, 55% al riesgo de Vejez, 27% al riesgo de sobrevivencia y el 7% a Contribución Voluntaria.

**Cuadro 43**  
Número de resoluciones de pensionamiento emitidas por el Programa IVS, año 2017

Área	Total	Porcentaje
Invalidez	1,748	11
Vejez	8,956	55
Sobrevivencia	4,334	27
Contribución voluntaria	1,086	7
<b>Total</b>	<b>16,124</b>	<b>100</b>

Fuente: Indicadores de Gestión, Departamento de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia. IGSS

## 4.3 Departamento de Medicina Legal y Evaluación de Incapacidades

Para acceder a los beneficios pecuniarios del Programa IVS, por el riesgo de invalidez, este departamento evalúa y dictamina el grado de la misma en el afiliado solicitante, emitiendo un dictamen, requisito necesario para determinar el otorgamiento de pensión. Esta condición se verifica periódicamente para confirmar si persisten las condiciones que determinaron la invalidez, por lo que todos los pensionados por este riesgo quedan obligados a presentarse a reevaluación médica cada año, ya que la incapacidad puede presentar cambios y la pensión puede sufrir modificaciones, de acuerdo con el grado de invalidez dictaminado.

Asimismo, se evalúa a los trabajadores del Estado, que solicitan ser pensionados por invalidez por medio de su Régimen de Clases Pasivas, de acuerdo a lo establecido en el Decreto 63-88 Ley de Clases Pasivas Civiles del Estado y su Reglamento, Acuerdo Gubernativo 1220-88.

Durante el año 2017 se han atendido 4,805 pacientes del Programa IVS, que incluyen solicitud de evaluación para afiliados y beneficiarios, trámites de apelación, causas de muerte y rec-



tificaciones/ratificaciones. Así también se evaluó a 473 trabajadores del Estado. En la gráfica siguiente se presenta la distribución mensual de los casos evaluados.

**Gráfica 18**

Casos evaluados de afiliados al Programa IVS y trabajadores del Estado  
Año 2017



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

### 4.3.1 Otras evaluaciones

El Departamento de Medicina Legal y Evaluación de incapacidades también realiza evaluación a pacientes con incapacidad permanente derivado de accidente, que están en proceso de otorgamiento de la prestación ulterior que es pago único que se otorga por pérdida de un miembro corporal, de acuerdo a la escala establecida en la normativa institucional. Así también, mediante la Comisión Interdisciplinaria se evalúa continuamente las condicionantes laborales, socioeconómicas y el estado anímico de los afiliados durante su gestión de la pensión por invalidez.

Por otro lado, este Departamento colabora en casos de juicios laborales como peritos expertos y atiende requerimientos de instancias externas al IGSS, para evaluación de pacientes del Estado. En el siguiente cuadro se presenta el detalle mensual de casos atendidos durante el año 2017.



**Cuadro 44**  
Casos evaluados por mes, según tipo de evaluación,  
Año 2017

Meses	Prestación Ulterior	Comisión interdisciplinaria		Juicios Laborales	Casos extrainstitucionales	
		Trabajo Social	Psicología		Juicios Laborales	Medicinal Judicial
Enero	71	0	19	16	5	0
Febrero	62	18	27	12	3	0
Marzo	63	45	21	10	2	0
Abril	73	24	27	14	1	1
Mayo	78	38	29	17	5	0
Junio	66	21	22	14	5	0
Julio	87	38	33	15	5	0
Agosto	92	22	25	12	3	0
Septiembre	70	37	23	16	3	1
Octubre	81	53	42	16	14	0
Noviembre	82	59	55	8	1	0
Diciembre	79	41	36	11	7	0
<b>Total</b>	<b>904</b>	<b>396</b>	<b>359</b>	<b>161</b>	<b>54</b>	<b>2</b>

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

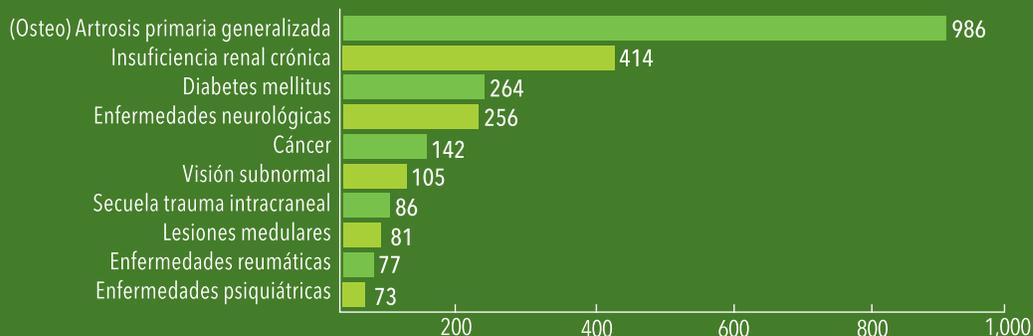
## 4.3.2 Principales diagnósticos

Los diagnósticos más frecuentes que generan una pensión por invalidez y que son un reflejo de la atención en salud están relacionados especialmente a procesos degenerativos, en-

fermedades crónicas, secuelas de accidentes y violencia. En las gráficas siguientes, se muestran los principales diagnósticos registrados en 2017.

**Gráfica 19**

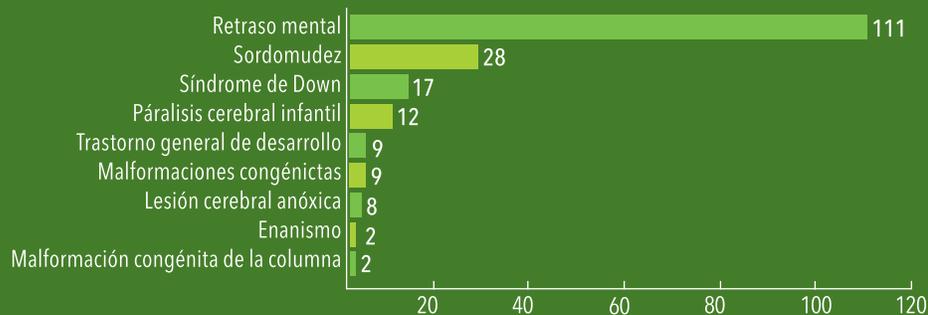
Principales diagnósticos en pacientes afiliados al Programa IVS  
Año 2017



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

**Gráfica 20**

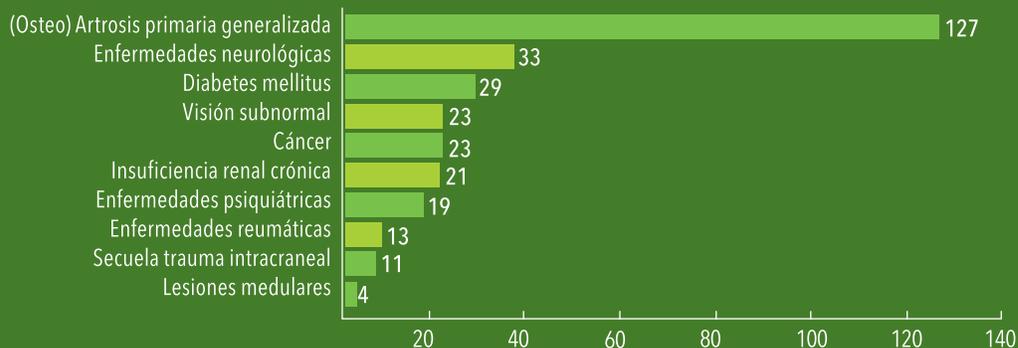
Principales diagnósticos en pacientes beneficiarios hijos dentro del Programa IVS  
Año 2017



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

**Gráfica 21**

Principales diagnósticos en pacientes del Estado  
Año 2017



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



## 4.4 Departamento de Trabajo Social

El Departamento de Trabajo Social tiene dentro de sus funciones velar porque 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 con la reglamentación vigente, siendo sus escenarios de intervención el área de prestaciones en salud (área médico social) y el área de prestaciones pecuniarias (investigación socioeconómica) y su cobertura es a nivel nacional.

Asimismo, se brinda apoyo a la población afiliada y derechohabiente por medio de asesorías para encontrar alternativas de solución a la problemática presentada por cada uno de ellos y consejerías a las usuarias que necesitaron información sobre los diversos métodos de planificación familiar. También se llevaron a cabo eventos de difusión de la seguridad social y promoción de la salud y se brindó apoyo para la suscripción de actas de supervivencia y para la notificación de resoluciones emitidas por los

Departamentos de Prestaciones en Dinero e Invalidez, Vejez y Supervivencia.

En el cuadro siguiente se detallan las principales actividades realizadas en el año 2017:

**Cuadro 45**  
Cantidad de productos obtenidos por el Departamento de Trabajo Social  
Año 2017

Producto	Cantidad
1. Estudios Socioeconómicos	17,979
2. Informes Sociales	11,781
3. Asesorías	383,825
4. Consejerías	41,207
5. Eventos de Difusión de la Seguridad Social	7,720
6. Eventos de Promoción de la Salud	4,685
7. Actas de Supervivencia	147,515
8. Notificaciones	376
<b>Total</b>	<b>615,088</b>

Fuente: Infodae y Actas de Supervivencia en el Sistema Perseus. Departamento de Trabajo Social. IGSS.

## 4.5 Modernización Pecunaria

### 4.5.1 Sistematización y modernización de procesos de la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias

En función de la mejora continua, en el año 2017 se formuló el proyecto sistematización y modernización de procesos de la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias, mediante el cual se fortalecerán los sistemas de gestión por medio de un sistema informático que permita al afiliado la consulta de su historial salarial, pagos de cuotas del Programa IVS, solicitud

de pensión, contribución voluntaria o solicitud de subsidios, fecha de pagos de contribución voluntaria, fechas de pago de pensiones del Programa IVS, fecha de pago de subsidios y fechas de presentación de comprobación de vida, usando una computadora o un dispositivo móvil, por medio de Internet, lo cual podrá realizar de forma inmediata, integral y segura.

## 4.5.2 Módulos complementarios del Sistema de IVS

En el año 2017 se realizó el análisis, diseño, programación e implementación de nuevos módulos informáticos, que permiten generar la información de manera automática, que alimentan las bases de datos que sirven para el cálculo y calificación de las solicitudes de pensión por los diferentes planes (plan y régimen), en la misma arquitectura y base de datos del

Sistema Integral de IVS (SISIVS), el cual se comunicará a la plataforma Web, para consulta de los afiliados sobre el proceso de sus solicitudes de pensión. Se desarrollaron los módulos de Ingreso de aportes en recursos humanos para SIIVS, Contribución Voluntaria y Subsidios, los cuales estarán en fase de implementación como plan piloto en el año 2018.

## 4.5.3 Control de los expedientes del Archivo General por medio de Tecnología Identificación por Radio Frecuencia (RFID por sus siglas en inglés).

Este es un sistema de control e inventario que permite determinar la salida e ingreso de un expediente, con la exactitud de fecha y quien lo retira e ingresa al archivo general. Para ello se utiliza un sticker que incorpora un chips, que se adhiere a cada expediente, en el cual se consigna toda la información que hace referencia al mismo y que al momento de salir del área del archivo es leído por medio de la identificación por radio frecuencia y que se activa al pasar por un arco.

En el año 2017, se llevó a cabo proyecto piloto para la medición, alcance y parametrización de las antenas de control del paso de expedientes, además de la elaboración del manual de usuario para la creación e impresión de las tarjetas de control de radio frecuencia, así como también el desarrollo de la aplicación informática de control del flujo de expedientes entre los diferentes puntos de control.

## 4.5.4 Actividades de la Unidad de Modernización

Esta Unidad tiene objetivo de enlazar bases para impulsar nuevos procedimientos administrativos que coadyuven al desarrollo de las actividades de los diferentes departamentos, que dependen de la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias y están relacionados con otras

Subgerencias del IGSS, por medio de la sistematización y automatización de procesos. En el año 2017 brindó soporte y mantenimiento a los sistemas informáticos de la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias, para garantizar su adecuado funcionamiento.

## 4.6 Logros destacados de la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias obtenidos durante el año 2017

---

1. En el año 2017 se logró la publicación y entrada en vigencia del Acuerdo 1389 de Junta Directiva del IGSS, publicado en el Diario Oficial el 18 de septiembre de 2017, mediante el cual se aumentó el monto del beneficio de la cuota mortuoria, pasando de Q412.50 a Q1,237.50, con lo cual se espera contribuir a cubrir parcialmente los gastos de entierro por el fallecimiento de afiliados y pensionados del IGSS.
2. En virtud que a lo largo de los años se han introducido modificaciones al Acuerdo 1124 de Junta Directiva del IGSS "Reglamento sobre protección relativa al Programa de Invalidez, Vejez y Supervivencia", se logró la unificación de las modificaciones, para conformarlas en un solo cuerpo normativo, el cual se puso a disposición en la página Web del Instituto para que se pueda consultar.
3. Se logró la emisión del Acuerdo 1404 de Junta Directiva del IGSS, mediante el cual se aprobó la utilización de las normas Baremo para la calificación más precisa del grado de deficiencia, discapacidad e invalidez de un paciente.



# SITUACIÓN FINANCIERA



INFORME ANUAL  
**DE LABORES**  
2017



Instituto Guatemalteco  
de Seguridad Social

# 5. SITUACIÓN FINANCIERA

Dentro del Plan Estratégico Institucional 2013-2017, la sostenibilidad financiera de los programas es un elemento esencial de la gestión. En ese sentido, se enmarca la solidez financiera

como uno de los objetivos estratégicos diseñados para lograr la visión institucional mediante la administración adecuada y transparente de los recursos.

## 5.1 Ingresos

La ejecución presupuestaria de ingresos al 31 de diciembre 2017 asciende a Q12,508.3 millones, monto que representa el 98.9% del presupuesto programado de ingresos del año 2017

(Q12,641.7 millones), situándose 3.9 puntos arriba del porcentaje devengado en el mismo período del año anterior (95.0%).

### Cuadro 46

Ejecución presupuestaria de los ingresos por rubro  
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017  
Cifras expresadas en quetzales

Rubro de ingresos	Programado	Devengado	Porcentaje de Ejecución
Contribuciones a la Seguridad Social	9,595,013,688	9,639,847,956	100.5
Rentas de la Propiedad	2,085,589,376	2,310,314,735	110.8
Transferencia Corrientes	326,000,000	379,931,830	116.5
Ingresos No Tributarios	191,839,173	178,196,594	92.9
Disminución de Otros Activos Financieros*	443,302,699	0	0.0
<b>Total de ingresos</b>	<b>12,641,744,936</b>	<b>12,508,291,115</b>	<b>98.9</b>

\*El rubro de "Disminución de Otros Activos Financieros", no representa la percepción de un ingreso, sino la disminución del portafolio de inversiones para financiar proyectos de inversión física por el lado del egreso; se ingresó al presupuesto por primera vez en 2014.  
Notas: Rentas de la propiedad corresponde a los intereses que generan las reservas financieras, depositadas en el Sistema Financiero Nacional. Las transferencias corrientes corresponden a pagos del Estado como tal.  
Fuente: Sistema de Contabilidad Integrada (SICOIN), reporte de información consolidada de Ingresos No.815310 grupos dinámicos, Departamento de Presupuesto. IGSS

La integración de los ingresos al 31 de diciembre de 2017 se concentran en el rubro de contribuciones a la seguridad social (77.1%), de

las rentas de la propiedad (18.5%), y transferencias corrientes (3.0%), agrupando el restante 1.4% en los ingresos no tributarios.

## 5.1.1 Ingresos por contribuciones a la seguridad social

El sostenimiento del régimen de seguridad social proviene principalmente de la contribución de las cuotas obligatorias de los trabajadores y patronos. La ejecución presupuestaria de ingresos en el rubro de contribuciones a la se-

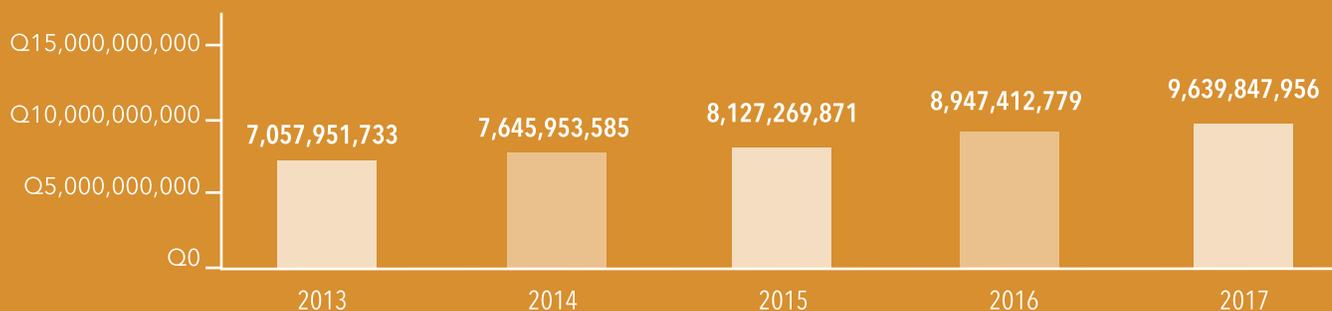
guridad social, al 31 de diciembre de 2017, fue de Q9,639.8 millones, que representa un incremento del 7.7% con relación al registro del año anterior.

### Gráfica 22

Evolución de los ingresos por contribuciones a la seguridad social

Período 2013 - 2017

Cifras expresadas en quetzales



Fuente: Estados financieros al 31 de diciembre de cada año, Dirección de Recaudación. IGSS

## 5.1.2 Ingresos por rentas de la propiedad

El financiamiento de los servicios que cubre la seguridad social ha sido favorable, desde el punto de vista que los ingresos han sido superiores a los egresos, lo cual ha permitido el

fortalecimiento de las inversiones financieras, y consecuentemente, el incremento en los ingresos por concepto de intereses.

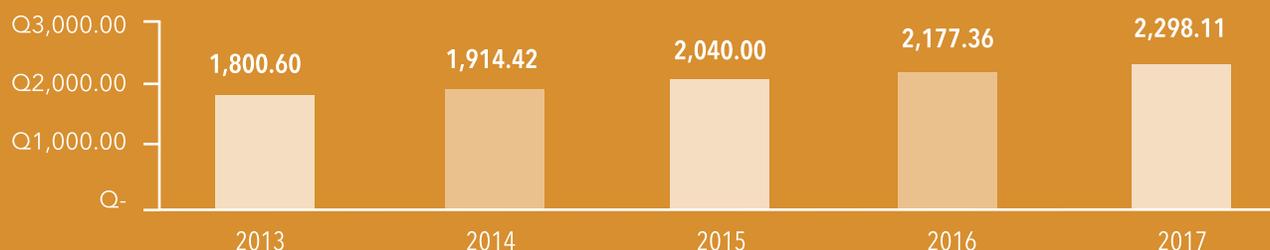
### Gráfica 23

Rendimientos acumulados del portafolio de inversiones del IGSS

Programas EMA, IVS y PRECAPI

Años 2013 - 2017

Cifras expresadas en millones de quetzales



Al 31 de diciembre de cada año.

Fuente: Sistema de Inversiones del Seguro Social (SISS)/Reportes estadísticos, Departamento de Inversiones. IGSS

El rubro de rentas de la propiedad, integrado principalmente por el rendimiento de las inversiones financieras de los Programas: EMA, IVS y PRECAPI, se coloca como el segundo en importancia en relación a los ingresos para el IGSS. Al 31 de diciembre de 2017, el monto de los intereses por inversiones fue de Q2,298.1 millones, siendo superior por Q120.7 millones,

al monto percibido durante el mismo período del año anterior (Q2,177.4). Desde el punto de vista porcentual, significó un incremento de 5.5% y, respecto a las expectativas en el presupuesto de ingresos para el ejercicio fiscal 2017, significó una ejecución de un 111.1% de la meta establecida (Q2,067.6 millones).

## 5.2 Egresos

Los egresos devengados acumulados al 31 de diciembre 2017 de los Programas: EMA, IVS y PRECAPI, ascendieron a la suma de Q10,533.5

millones, que representó un 83.3% en relación al presupuesto vigente (Q12,641.7).

### Cuadro 47

Ejecución presupuestaria de los egresos por rubro  
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017  
Cifras expresadas en quetzales

Rubro de egresos	Programado	Devengado	Porcentaje Ejecución
Actividades Centrales	3,257,584,607	2,411,090,112	74.0
Servicios de Atención Médica	5,617,820,147	4,880,005,384	86.9
Prestaciones Pecuniarias	3,458,457,488	3,144,226,118	90.9
Inversión en Atención Médica y Previsión Social	275,578,331	66,153,402	24.0
Partidas no Asignables a Programas	32,304,363	32,029,605	99.1
<b>Total de egresos</b>	<b>12,641,744,936</b>	<b>10,533,504,621</b>	<b>83.3</b>

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

Como se puede apreciar, el destino de los egresos se orientó, principalmente, a los servicios de atención médica, los cuales presentan la mayor erogación entre lo devengado (Q4,880.0 millones) y con un grado de ejecución del 86.9%. Seguido en orden de importancia se encuentra el rubro de prestaciones pecuniarias

(Q3,144.2 millones), con un grado de ejecución del 90.9%; posteriormente se encuentra el rubro de actividades centrales (Q2,411.1 millones), y un grado de ejecución del 74.0%.

En el cuadro siguiente se presenta el detalle de egresos de los Programas EMA, IVS y PRECAPI.



### Cuadro 48

Egresos de los Programas EMA, IVS y PRECAPI  
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017  
Cifras expresadas en quetzales

Orden	Descripción	Vigente	Devengado	Saldo	Ejecución
		2017	2017	(a- b)	(b / a * 100)
<b>TOTAL (A + B + C)</b>		<b>12,641,744,936</b>	<b>10,533,504,621</b>	<b>2,108,240,315</b>	<b>83</b>

<b>A</b>	<b>PROGRAMA EMA</b>	<b>7,873,304,234</b>	<b>6,063,004,557</b>	<b>1,810,299,677</b>	<b>77</b>
01	Actividades Centrales	1,440,886,932	595,057,898	845,829,034	41
11	Servicios de Atención Médica	5,617,763,861	4,879,998,219	737,765,642	87
12	Prestaciones Pecuniarias	518,691,849	501,686,535	17,005,314	97
14	Inversión en Atención Médica y Previsión Social	275,578,331	66,153,402	209,424,929	24
99	Partidas no Asignables a Programas	20,383,261	20,108,503	274,758	99

<b>B</b>	<b>PROGRAMA IVS</b>	<b>4,767,697,846</b>	<b>4,470,491,042</b>	<b>297,206,804</b>	<b>94</b>
01	Actividades Centrales	1,816,032,214	1,816,032,214	0	100
12	Prestaciones Pecuniarias	2,939,746,387	2,642,539,583	297,206,804	90
99	Partidas no Asignables a Programas	11,919,245	11,919,245	0	100

<b>C</b>	<b>PRECAPI</b>	<b>742,856</b>	<b>9,022</b>	<b>733,834</b>	<b>1</b>
01	Actividades Centrales	665,461	0	665,461	0
11	Servicios de Atención Médica	56,286	7,165	49,121	13
12	Prestaciones Pecuniarias	19,252	0	19,252	0
99	Partidas no Asignables a Programas	1,857	1,857	0	100

Fuente: SICOIN, reporte de información consolidada de egresos de información consolidada No.804768 ejecución presupuestaria, grupos dinámicos, Departamento de Presupuesto. IGSS

## 5.3 Ejecución presupuestaria de ingresos y gastos por programa

### 5.3.1 Programa de Enfermedad, Maternidad y Accidentes (EMA)

Los Ingresos devengados acumulados al 31 de diciembre de 2017, de los Programas EMA y PRECAPI, ascendieron a Q7,687.3 millones, que en términos globales representan un 97.6% del presupuesto de ingresos programados; las contribuciones a la seguridad social constituyeron los ingresos más relevantes para el IGSS al cierre del ejercicio.

Los egresos devengados acumulados al 31 de diciembre 2017 de los Programas EMA y PRECAPI, ascendieron a Q6,063.0 millones, los que representa un 77.0% en relación al presupuesto de egresos programados.



#### Cuadro 49

Ingresos y Egresos Programas EMA y PRECAPI  
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017  
Cifras expresadas en quetzales

Rubro de ingresos	Programado	Devengado	Porcentaje de Ejecución
Ingresos No Tributarios	184,342,122	174,528,345	94.7
Contribuciones a la Seguridad Social	6,398,812,893	6,529,721,719	102.0
Rentas de la Propiedad	642,589,376	748,126,969	116.4
Transferencias Corrientes	205,000,000	234,908,474	114.6
Disminución de Otros Activos Financieros	443,302,699	0	0.0
<b>Total de ingresos</b>	<b>7,874,047,090</b>	<b>7,687,285,507</b>	<b>97.6</b>
Rubro de egresos	Programado	Devengado	Porcentaje de Ejecución
Actividades Centrales	1,441,552,393	595,057,898	41.3
Servicios de Atención Médica	5,617,820,147	4,880,005,384	86.9
Prestaciones Pecuniarias	518,711,101	501,686,535	96.7
Inversión en Atención Médica y Previsión Social	275,578,331	66,153,402	24.0
Partidas no Asignables a Programas	20,385,118	20,110,360	98.7
<b>Total de egresos</b>	<b>7,874,047,090</b>	<b>6,063,013,579</b>	<b>77.0</b>

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

El rubro de "Disminución de Otros Activos Financieros" del Programa EMA, no representa la percepción de un ingreso, sino la disminución del portafolio de inversiones para financiar proyectos de inversión física, por el lado del egreso; esto se ingresó al presupuesto por primera vez en el año 2014.

Por otro lado, del total de egresos el monto ejecutado en el renglón de medicamentos asciende a la cantidad de Q2,332,157,305.83.

### 5.3.2 Programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia (IVS)

Los Ingresos devengados acumulados al 31 de diciembre 2017 del Programa IVS se ejecutaron con una tendencia normal, con respecto a su programación estimada para el presente ejercicio fiscal, en algunos de sus rubros, los que en su conjunto superaron al presupuesto programado (101.1%).

Por el lado de la ejecución del Programa IVS, el registro del pago de las pensiones que corresponde al programa presupuestario "Prestaciones Pecuniarias", alcanzó una ejecución de Q2,642.5 millones, equivalente al 89.9% de su presupuesto vigente, y el Programa "Actividades centrales" alcanzó el monto de Q1,816.0 millones (100.0%), que en su mayoría corresponde al traslado del superávit a la Reserva técnica del programa IVS, conforme lo establecen los Artículos 39 literal b) y 41 del Acuerdo 1124 de la Junta Directiva.



#### Cuadro 50

Ingresos y egresos del Programa IVS  
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017  
Cifras expresadas en quetzales

Rubro de ingresos	Programado	Devengado	% Ejecución
Ingresos No Tributarios	7,497,051	3,668,250	48.9
Contribuciones a la Seguridad Social	3,196,200,795	3,110,126,237	97.3
Rentas de la Propiedad	1,443,000,000	1,562,187,766	108.3
Transferencia Corrientes	121,000,000	145,023,356	119.9
<b>Total de ingresos</b>	<b>4,767,697,846</b>	<b>4,821,005,609</b>	<b>101.1</b>

Rubro de egresos	Programado	Devengado	% Ejecución
Actividades Centrales	1,816,032,214	1,816,032,214	100.0
Prestaciones Pecuniarias (pago de pensiones y cuota mortuoria)	2,939,746,387	2,642,539,583	89.9
Inversión en Atención Médica y Previsión Social	0	0	0.0
Partidas no Asignables a Programas	11,919,245	11,919,245	100.0
<b>Total de egresos</b>	<b>4,767,697,846</b>	<b>4,470,491,042</b>	<b>93.8</b>

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

## 5.4 Obligaciones del Estado

En el año 2017, el Ministerio de Finanzas Públicas, trasladó al IGSS la suma acumulada de Q709.9 millones, lo que representa un 99.9% del presupuesto autorizado por el Estado para el Ejercicio 2017. Asimismo, en el mes de marzo de 2017, se recaudó el monto parcial de Q84.0 millones, como parte de lo programado por el Estado en el año 2014 (Q248.8 millones) y que no fue percibido por el Instituto en dicho año. Esto en calidad de cuota del Estado como patrono y aporte para la atención médica a las clases pasivas del Estado, ambos del Programa EMA.

Asimismo, se recaudó la cuota del Estado como tal, correspondiente al Programa IVS. Dicho monto no se revela en el cuadro siguiente por corresponder su programación al año 2014. Por el lado del ingreso por programa y rubro, el mismo está incluido en la recaudación que se revela en los cuadros de ingresos de los Programas EMA e IVS en sus rubros "Transferencias Corrientes", por ser un ingreso acumulado al cierre del presente ejercicio fiscal.

### Cuadro 51

Monto programado y recaudado de las obligaciones del Estado de Guatemala con la seguridad social Período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017 Cifras expresadas en quetzales

Año 2017	Programa EMA		Programa IVS		Total recaudado
	Cuota Patronal	Aporte por atención médica a Clases Pasivas del Estado	Cuota Patronal	Cuota del Estado como tal	
Programado Estado 2017	355,900,000	205,000,000	28,100,000	121,000,000	710,000,000
Recaudo Total 2017	355,900,000	204,908,474	28,100,000	121,000,000	709,908,474
Porcentaje de Cumplimiento	100.0	99.9	100.0	100.0	99.9

Fuente: SICOIN, reporte de información consolidada de Ingresos No.815310 grupos dinámicos, Departamento de Presupuesto. IGSS

## 5.5 Acciones para fortalecer los programas que administra el IGSS

### 5.5.1 Adecuada administración de los recursos financieros

La Ley Orgánica del IGSS, Decreto 295 del Congreso de la República de Guatemala, estipula que los recursos financieros del Instituto deben colocarse en las mejores condiciones de seguridad, rendimiento y liquidez. En ese sentido, el proceso de colocación de fondos en

el Sistema Financiero Nacional, se ha llevado a cabo bajo el análisis técnico y la vigilancia del Comité de Inversiones, órgano colegiado de asesoría permanente de la Gerencia, en el tema de la gestión y administración del portafolio de inversiones del Instituto.

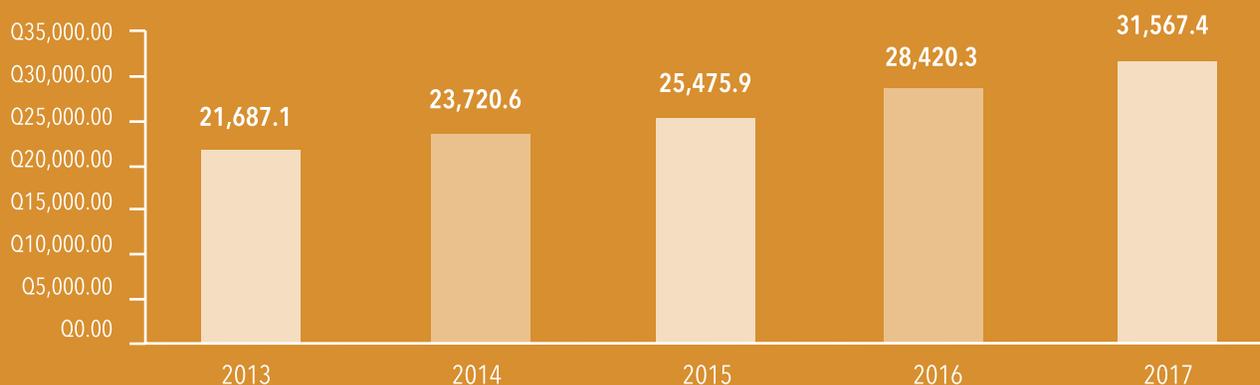
### 5.5.2 Evolución del portafolio de inversiones durante el 2017

Las operaciones de inversión constituidas por el IGSS en el sistema financiero nacional durante el 2017, tanto para colocaciones de nuevas operaciones como de reinversiones de los vencimientos, registraron un incremento de Q3,147.1 millones, que permitió alcanzar la suma de Q31,567.4 millones en el Portafolio de

Inversiones al finalizar diciembre 2017.

Dicho monto se integra con la suma de Q21,173.6 millones que pertenecen al Programa IVS, Q10,383.6 millones del Programa EMA y Q10.2 millones del Programa PRECAPI.

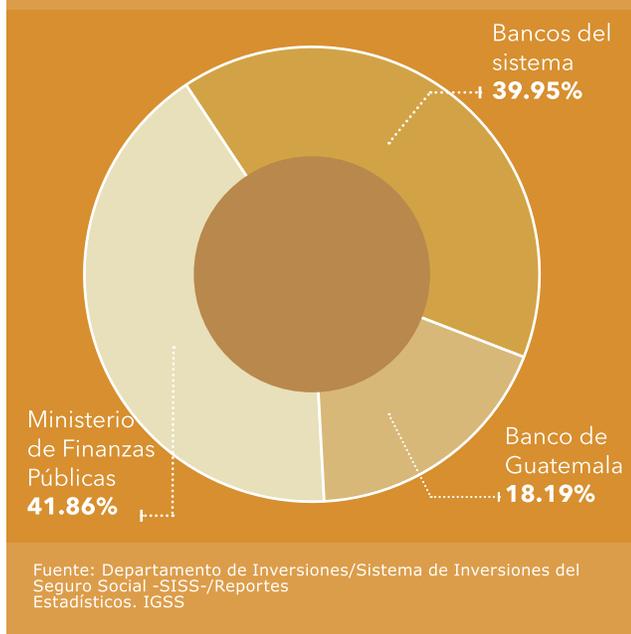
**Gráfica 24**  
Portafolio de inversiones del IGSS al final de cada año  
Programas EMA, IVS y PRECAPI  
Años: 2013 - 2017  
Cifras expresadas en millones de quetzales



Fuente: Departamento de Inversiones/Sistema de Inversiones del Seguro Social -SISS-/Reportes Estadísticos. IGSS

La distribución del portafolio de inversiones del IGSS, según sector financiero, al 31 de diciembre de 2017, fue de 41.86% en operaciones con el Ministerio de Finanzas Públicas, 39.95% en bancos del sistema y 18.19% en operaciones realizadas en el Banco de Guatemala.

**Gráfica 25**  
Portafolio de inversiones del IGSS  
Distribuido por sector financiero  
Al 31 de Diciembre de 2017



### 5.5.3 Presupuesto por Resultados (PpR)

El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), en cumplimiento a lo que establece el Decreto 50-2016 del Congreso de la República, Ley del Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado para el Ejercicio Fiscal 2017, de fecha 29 de noviembre de 2016 y publicado en el Diario Oficial con fecha jueves 29 de octubre de 2016, en su Capítulo II Presupuesto por Resultados, Artículo 13, y con base al Acuerdo de la Gerencia del IGSS, No. 15/2017 de fecha 03 de mayo de 2017, el que establece:

...“Artículo 1. Adoptar la metodología de la Gestión por Resultados (GpR) en el Presupuesto del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, que comprende los ciclos de: planificación, presupuestación y gestión institucional.

El citado Acuerdo de Gerencia también norma en el Artículo 2. “Implementar el Presupuesto por Resultados (PpR), como metodología complementaria al presupuesto con su estructura programática, conforme un Plan institucional de implementación que comprende las etapas: Diagnóstico o análisis de situación, Diseño, Implementación, Seguimiento y Evaluación.”

El PpR tiene como finalidad que se haga un uso más eficiente y eficaz de los recursos administrados por el IGSS y priorizar el gasto en la provisión de servicios, que contribuyan al logro de resultados vinculados al bienestar de la población afiliada y derechohabiente.

A través de los Departamentos de Planificación y de Presupuesto, de la Subgerencia de Planificación y Desarrollo y Subgerencia Financiera, respectivamente, se presentaron las “Normas e instrumentos para la formulación del Plan Operativo Anual (POA) y Anteproyecto de Presupuesto para el año 2018 y Multianual 2018-2022 de conformidad con la metodología de Gestión por Resultados (GpR) y Presupuesto por Resultados (PpR)”, con los cuales se espera facilitar la vinculación de la planificación operativa hacia las orientaciones estratégicas comprendidas en el Plan Estratégico Institucional 2013-2017, así como las políticas de la administración, consistentes en el talento humano, calidad en el servicio y solidez financiera.

## 5.5.4 Avance en la implementación del Presupuesto por Resultados (PpR)

La implementación del Presupuesto por Resultados (PpR) conlleva, entre otros factores, la creación de centros de costo, resultados, productos y subproductos y la utilización de insumos codificados del listado general del Ministerio de Finanzas Públicas. Al 31 de diciembre del 2017 se ha avanzado en los puntos siguientes:

- a. Conformación de un catálogo de insumos para uso del IGSS en el Presupuesto por Resultados.
- b. Se alcanzó al 31/10/2017 el 80% de homologación de la lista básica de medicamentos utilizados en el Instituto.
- c. Elaboración de Plan Anual de Compras (PAC) de todas las unidades ejecutoras y dependencias a través de una herramienta informática utilizando la codificación de insumos del PpR.
- d. Entrega del Plan Institucional de Implementación de la Metodología PpR a la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia (SEGEPLAN) y Ministerio de Finanzas Públicas (MINFIN) en los tiempos establecidos, por el Decreto 50-2016 del

Congreso de la República.

- e. Con la elaboración del PAC bajo la codificación de insumos del PpR, se estandarizó a nivel institucional el que puede ser comparativo, las cantidades proyectadas y sus precios entre los diferentes centros de costo.
- f. Capacitación a más de 900 personas encargados de compras y presupuesto, en la metodología de Presupuesto por Resultados, utilizando la plataforma educativa virtual, así como de forma presencial aplicado a la elaboración del Plan anual de Compras y a la formulación de presupuesto en la metodología PpR.
- g. Se logró definir y configurar de forma consensuada los 179 centros de costo, los 58 productos y los 117 Subproductos como oferta de servicio del Instituto y que fueron utilizados para formular el presupuesto 2018 en el Sistema Informático de Gestión (SIGES) alcanzando a pesar de ser una metodología nueva, un 90% de captura y efectividad de información en dicho sistema al 31 de diciembre de 2017.

## 5.5.5 Exoneración de recargos

La Junta Directiva del IGSS emitió el Acuerdo 1377 de fecha 9 de agosto del año 2016, con la finalidad de permitir que los patronos con obligaciones pendientes de pago pudieran regularizar su situación y la de sus empleados, de conformidad con la Ley Orgánica del Instituto, mediante Acuerdo Gubernativo 10-2017 de fecha 27 de enero de 2017, el Organismo Ejecutivo aprobó el Acuerdo de Junta Directiva, el cual fue aplicado por la Dirección de

Recaudación del IGSS durante su vigencia del 2 de febrero al 31 de julio de 2017, logrando recuperar Q182.4 millones al mes de diciembre 2017, entre pagos de contado y amortizaciones de convenios, quedando un saldo pendiente de percibir, producto de los convenios suscritos de Q424.7 millones, para un total esperado de Q607.1 millones derivado de la aplicación del Acuerdo.

## Cuadro 52

Resultado de la aplicación del Acuerdo 1377 de Junta Directiva  
Del 1 de febrero al 31 de diciembre de 2017  
Cifras expresadas en quetzales

Descripción	Devengado	Pendiente de devengar	Resultado de la Exoneración
Recaudo por pago al contado	124,418,295	-	124,418,295
Suscrito en convenio de pago	57,977,922	424,692,285	482,670,207
<b>Total</b>	<b>182,396,217</b>	<b>424,692,285</b>	<b>607,088,502</b>
Número de patronos beneficiados	7,964		
Número de afiliados beneficiados	87,558		

Fuente: Sistema Integrado de Gestión del Seguro Social, reportes: detalle por patrono, detalle ingreso conceptos rids, detalle recibos ingresos papel, Amortizaciones a reconocimientos de Deuda – Dirección de Recaudación. IGSS

El monto recaudado y suscrito correspondiente al Programa EMA, es muy importante para la prestación de servicios en salud de afiliados y beneficiarios que actualmente acreditan derechos; sin embargo, la mayor importancia de

la aplicación del convenio radica en el registro de cuotas acreditadas en las cuentas individuales de los afiliados beneficiados, las cuales son acumulables para acreditar derechos del Programa IVS.

## 5.6 Convenio de cooperación

Se firmó un convenio de cooperación interinstitucional entre la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) y el IGSS el 22 de marzo de 2017, el cual tiene como propósito el intercambio de información entre las partes, que sean de utilidad para ambas instituciones, con la estricta observancia de la garantía de confidencialidad contenida en el artículo 24 segundo párrafo de la Constitución Política de la República de Guatemala y en otras legislaciones ordinarias.

Mediante dicho convenio se busca fortalecer el actual sistema de fiscalización electrónica del IGSS, que actualmente permite la verificación constante de la cuenta corriente de los patronos, así como de los afiliados, facilitando el acceso oportuno a las prestaciones en salud y en dinero que brinda el régimen de seguridad social, mediante una acreditación de derechos utilizando el certificado de trabajo electrónico.

# SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN



INFORME ANUAL  
**DE LABORES**  
2017



Instituto Guatemalteco  
de Seguridad Social

# 6. SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN

## 6.1 Subgerencia de Planificación y Desarrollo

Esta Subgerencia tiene entre sus funciones planificar y proponer estrategias, planes y proyectos que orienten la gestión institucional; así también, debe diseñar, coordinar y dar seguimiento a proyectos de desarrollo, en el ámbi-

to de su competencia, que tenga un impacto significativo en la prestación de servicios a los afiliados y derechohabientes. En el año 2017, se lograron resultados importantes que se detallan a continuación:

### 6.1.1 Ejecución del Proyecto UNOPS

Según lo dispuesto en el Acuerdo del Gerente No 17/2017 "Instructivo para operativizar las adquisiciones de medicamentos e insumos médicos y fortalecimiento de capacidades para el Instituto con asistencia de UNOPS", se designó oficialmente a la Subgerencia de Planificación y Desarrollo como representante del Instituto ante UNOPS, para mantener una estrecha comunicación en todos los aspectos relacionados con la prestación de los servicios de asistencia previstos en el convenio.

En seguimiento a la suscripción del Memorandum de Acuerdo con la Oficina de las Naciones Unidas de Servicios para Proyectos (UNOPS), para ejecutar el proyecto "Adquisición de medicamentos e insumos médicos y el fortaleci-

miento de las capacidades del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social", en el año 2017, en el componente de adquisiciones de dicho Memorandum, se realizaron 3 eventos de adquisición de medicamentos por medio de UNOPS, utilizando el sistema de compras unificadas, por un monto de Q201.0 millones, para asegurar el abastecimiento oportuno de medicamentos a las Unidades Médicas.

De acuerdo con los precios de referencia de los medicamentos adjudicados, se estima que se logró una economía estimada en Q204.0 millones en el año 2017, que significó una tasa de ahorro del 50.4%, como se detalla en el cuadro siguiente:

### Cuadro 53

Convenio IGSS-UNOPS

Monto en quetzales de medicamentos requeridos y adjudicados y

Porcentaje de ahorro obtenido

Medicamentos requeridos y adjudicados según precio	EVENTOS DE LICITACIÓN			Global
	UNOPS/GUA/ITB. 07/2017	UNOPS/GUA/ITB. 11/2017	UNOPS/GUA/ITB. 13/2017	
Total de requerimientos	251,994,463.15	291,639,442.34	182,747,670.32	726,381,575.81
Medicamentos adjudicados (precios del requerimiento).	107,379,933.96	230,559,519.15	67,792,821.03	405,732,274.14
Medicamentos adjudicados (precios de UNOPS).	60,931,080.30	95,883,415.28	44,307,093.90	201,121,589.48
Tasa de ahorro (Porcentaje)	43.26%	58.41%	34.64%	50.43%

Fuente: Oficina de las Naciones Unidas de Servicios para Proyectos (UNOPS)

### Cuadro 54

Convenio IGSS-UNOPS

Cantidad de medicamentos licitados y adjudicados

Medicamentos licitados y adjudicados	EVENTOS DE LICITACIÓN			Global
	UNOPS/GUA/ITB. 07/2017	UNOPS/GUA/ITB. 11/2017	UNOPS/GUA/ITB. 13/2017	
Medicamentos Licitados	32	97	216	345
Medicamentos Adjudicados	17	62	149	228
Tasa de éxito (Porcentaje)	53.13%	63.92%	68.98%	66.09%

Fuente: Oficina de las Naciones Unidas de Servicios para Proyectos (UNOPS)

## 6.1.2 Proyecto "Macromodelo de gestión integral de adquisiciones del IGSS"

De acuerdo con la instrucción de la Junta Directiva y Gerencia del IGSS, la Subgerencia de Planificación y Desarrollo presentó el proyecto "Macromodelo de gestión integral de adquisiciones del IGSS", que tiene como propósito la institucionalización de un nuevo modelo de adquisiciones, que garantice de manera sostenible la dotación de insumos críticos para apoyar el funcionamiento de las unidades médicas del IGSS. También se espera lograr la coordinación y aplicación de experiencias exitosas de instituciones internacionales, basadas en la economía preventiva y economía de escala por medio de compras centralizadas.

El Macromodelo es una herramienta conceptual que propone la implementación de procesos eficientes y transparentes en la adquisición de cantidades adecuadas de insumos, realizando una selección de proveedores fiables de productos de alta calidad, que aseguren la entrega puntual de los productos, con el menor costo total posible en las adquisiciones.

La puesta en funcionamiento del Macromodelo de gestión integral de adquisiciones, comprende tres procesos centrales, los cuales se presentan en el siguiente esquema:

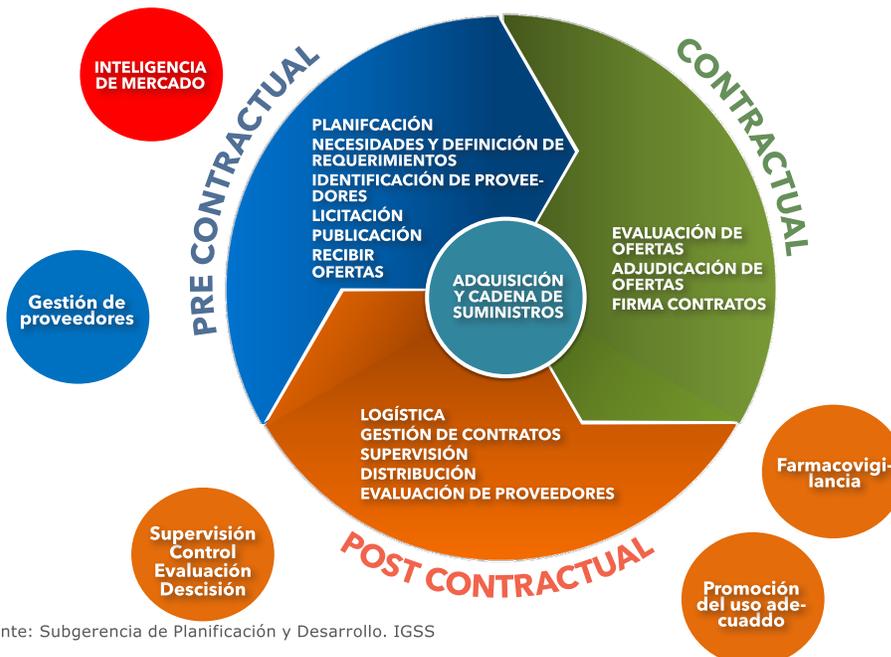
**Esquema 3**  
 Procesos Centrales  
 Macromodelo de Gestión Integral de Adquisiciones



Fuente: Subgerencia de Planificación y Desarrollo. IGSS

En el esquema siguiente se presenta el proceso de adquisición y cadena de suministros, bajo el nuevo modelo de gestión planteado.

**Esquema 4**  
 Proceso de adquisición y cadena de suministros  
 Macromodelo de Gestión Integral de Adquisiciones



Fuente: Subgerencia de Planificación y Desarrollo. IGSS

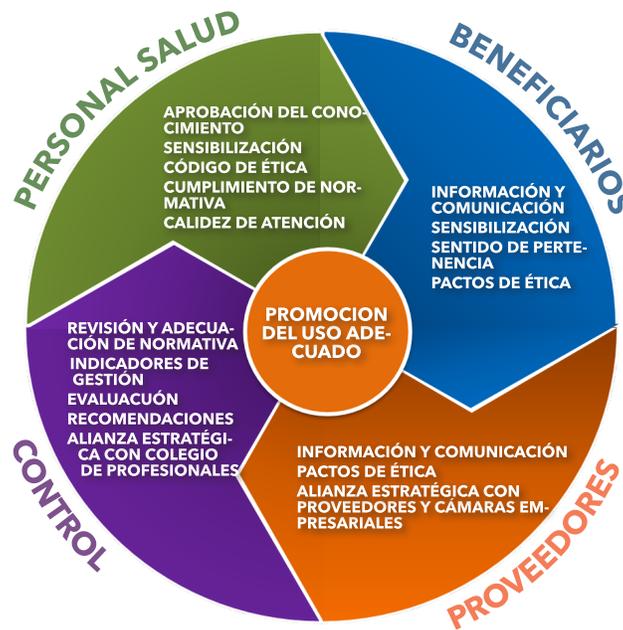
Como parte del fortalecimiento institucional del IGSS, dentro del área de adquisiciones se tiene considerada la creación de la Unidad de Gestión, la que tendrá a su cargo definir políticas, procedimientos de contratación y abastecimiento, realizar la coordinación y planificación con las unidades ejecutoras, definir requerimientos y realizar el análisis y evaluaciones necesarias y ser la contraparte técnica de UNOPS, OPS y demás agencias de cooperación internacional que interactúen con el IGSS, con el propósito de

asegurar la institucionalización de las mejores prácticas y estándares internacionales en la adquisición de medicamentos y otros insumos críticos para el IGSS.

Asimismo, se promoverá el uso racional de las adquisiciones, con el personal institucional y beneficiarios, a efecto que los recursos sean utilizados adecuadamente. En el esquema siguiente se resume el proceso diseñado para tal fin.

### Esquema 5

Proceso de promoción del uso racional de las adquisiciones  
Macromodelo de Gestión Integral de Adquisiciones



Fuente: Subgerencia de Planificación y Desarrollo. IGSS

El Macromodelo se completa con el proceso de supervisión, control, evaluación y decisión, con lo cual será posible realizar los ajustes que se requieran en cualquier paso de las fases anteriores. Este proceso se presenta en el esquema siguiente:

## Esquema 6

Proceso de promoción de supervisión, control, evaluación y decisión  
Macromodelo de Gestión Integral de Adquisiciones



Fuente: Subgerencia de Planificación y Desarrollo. IGSS

Uno de los soportes fundamentales de este nuevo modelo es la Unidad de Inteligencia de Mercado, implementada en septiembre de 2017, que tiene entre sus funciones la identificación de precios de referencia para los procesos de adquisición y de proveedores en el mercado local e internacional, así como el análisis de datos para la toma de decisiones, diseño de estrategias de abordaje e identificación de mecanismos alternativos de compra. Al 31 de diciembre de 2017 recibió un total de 49 requerimientos, de los cuales se respondieron 37 y se encuentran en proceso 12 de ellos.

Por otro lado, se ha considerado la creación de una Unidad de Gestión y en el marco del convenio entre el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) y la Oficina de las Naciones Unidas de Servicios para Proyectos (UNOPS), se estableció un componente de fortalecimiento institucional para esta unidad, así como una estrategia de asesoría, apoyo y

acompañamiento mediante la contratación de especialistas por medio de UNOPS, los que a su vez han establecido una relación de pares con sus homólogos institucionales.

Cabe destacar el papel de UNOPS en la elaboración del diagnóstico de la situación de las adquisiciones del IGSS (PEAT) y su apoyo en la formulación del Macromodelo y su incorporación plena a los procesos institucionales.

El Convenio suscrito con UNOPS incluye un componente para la realización de varios estudios y apoyo técnico; entre los más relevantes están los siguientes:

1. Evaluación de la eficiencia de las adquisiciones y de la cadena de abastecimiento del IGSS con relación a los insumos críticos, para lo que se empleó la herramienta desarrollada por UNOPS para la Evaluación de Eficiencia en la Cadena de Abastecimiento

(PEAT) por sus siglas en inglés. De esta manera, se cuenta con un diagnóstico de la compra de los insumos más relevantes en períodos anteriores, las prácticas que deben ser mejoradas, las prácticas adecuadas y cómo se puede gestionar y controlar mejor. Así mismo, se obtuvo información de toda la cadena logística por medio de verificación de campo en unidades médico administrativas y en oficinas centrales del IGSS, sobre cómo se realiza el proceso de inspección, testeo y recepción de medicamentos e insumos médicos, la estrategia de distribución, la capacidad de almacenamiento y la precisión y confiabilidad de los sistemas de inventario.

2. Diseño de las actividades de fortalecimiento del área de adquisiciones sobre la base de los hallazgos y recomendaciones del PEAT.
3. Capacitación para trabajadores del IGSS en temas de contrataciones y conocimiento de las herramientas y procesos aplicados por UNOPS, para lo cual se definió la lista de participantes, los contenidos de las capacitaciones y el proceso de examen y acreditación. En total se capacitó a 254 personas en las áreas de adquisiciones, logística e informática y se evaluó a 223 personas, de las cuales lograron certificarse 175.
4. Análisis integral de la Lista de Medicamentos del IGSS, realizado por expertos de la Pontificia Universidad Javeriana de Colombia.

5. Apoyo al IGSS mediante la contratación de expertos en las áreas de logística, abastecimiento, cambio institucional, gestión médica, monitoreo y evaluación.

Asimismo, se estableció una dinámica de trabajo conjunto con el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, enfocada en cuatro áreas: Política Nacional de Medicamentos, Lista Nacional de Medicamentos, Farmacovigilancia y Precios de Referencia. Estas cuatro áreas son de alta prioridad para el IGSS y para el MSPAS, por lo que anticipan un nivel de trabajo intenso y productivo con perspectiva nacional.

En lo que respecta a los procesos de capacitación que ha desarrollado UNOPS, dirigidos al recurso humano institucional, se impartieron cursos de alto nivel con facilitadores especialistas en los temas abordados que fortalecen las capacidades de quienes implementan los procesos derivados del Macromodelo. La temática de capacitación fue la siguiente:

- a. Curso práctico de informática que incluyó seguridad de la información y tunning SQL.
- b. Curso práctico de logística con énfasis en logística general y documentos.
- c. Curso práctico de farmacoeconomía, biodisponibilidad y bioequivalencia.
- d. Estrategia de adquisiciones, etapa pre contractual, contractual y post contractual.

### 6.1.3 Formulación del Plan Operativo Anual (POA) 2018 y Multianual (POM) 2018-2022

Anualmente las entidades que conforman el sector público, reciben las orientaciones de la Dirección Técnica de Presupuesto (DTP) del Ministerio de Finanzas (MIFIN), en coordinación con la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia (SEGEPLAN), para elaborar el Plan Operativo Anual.

Para el ejercicio del año 2018, se orientó la formulación de metas de producción y presupuesto, a través del módulo de formulación de Presupuesto por Resultados (PpR), utilizando la herramienta del Sistema de Gestión (SIGES), así como vincular al Sistema de Contabilidad Integrada (SICOIN).

El IGSS, en cumplimiento a lo que establece el Decreto 50-2016, del Congreso de la República, Ley del Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado para el ejercicio fiscal 2017, de fecha 29 de noviembre de 2016, por medio del cual se aprobó el Presupuesto de Ingresos y Egresos del Estado para el ejercicio 2017, en el artículo 13 Metodología y Ejecución, se estableció que "Las Entidades ejecutarán el presupuesto conforme los resultados previamente establecidos para el ejercicio fiscal vigente, en los sistemas que para el efecto defina el Ministerio de Finanzas Públicas. La población será el eje articulado de la gestión por resultados del presupuesto público, por lo que los productos y subproductos deben estar orientados a mejorar las condiciones de vida."

Con base en el citado Decreto, se emitió el Acuerdo del Gerente 15-2017, de fecha 3 de mayo 2017, el cual estableció en el Artículo 1 "Adoptar la metodología de la Gestión por Re-

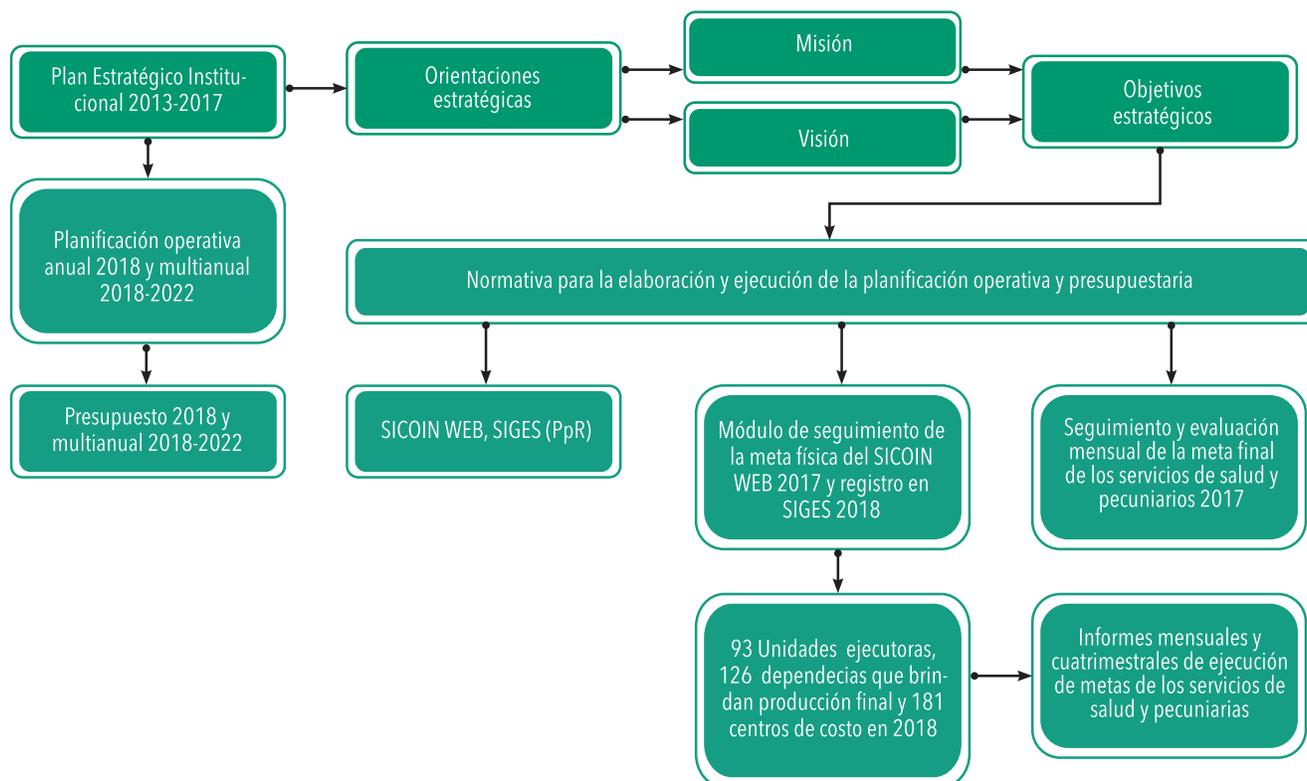
sultados (GpR) en el presupuesto del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, que comprende los ciclos de planificación, presupuestación y gestión institucional"; asimismo, en el Artículo 3 de este Acuerdo, se instruye la implementación de la formulación del Presupuesto por Resultados (PpR), para el año 2018 y en los años subsiguientes, enfocada al cumplimiento de las metas establecidas en la política institucional y orientado a la eficiencia, eficacia, equidad y calidad del gasto, utilizando las herramientas informáticas que ponga a disposición el Ministerio de Finanzas Públicas.

En tal sentido, se elaboró el Plan Institucional y Plan de Trabajo para la implementación del Presupuesto por Resultados en el IGSS, bajo la coordinación del Departamento de Planificación y el Departamento de Presupuesto. Como parte de este proceso se analizó y adecuó la estructura presupuestaria y se realizó un diagnóstico situacional, para posteriormente establecer los resultados institucionales que responderán y contribuirán con los Resultados Estratégicos de Gobierno, en el marco del Plan Nacional de Desarrollo K'atun Nuestra Guatemala 2032 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, Agenda 2030.

Para realizar el proceso de formulación del Plan Operativo Multianual 2018-2022 y Plan Operativo Anual 2018, se inició desde la vinculación del Plan Estratégico Institucional, en donde se establecen las orientaciones estratégicas que regirán el quehacer de la Institución por un periodo de 5 años, de conformidad con el esquema siguiente:

## Esquema 7

Proceso Plan Operativo Anual 2018 y Multianual 2018-2022



Fuente: Departamento de Planificación. IGSS

El proceso de formulación fue acompañado por personal de los Departamentos de Planificación y Presupuesto, apoyados por un equipo de profesionales especializados en el manejo de la plataforma tecnológica. Para el efecto, se realizaron reuniones de trabajo, inducción y capacitación sobre el uso de la herramienta, por medio de las actividades siguientes:

### 6.1.3.1 Inducción a unidades médico-administrativas

Se convocó a personal de unidades médicas y administrativas del área central del Instituto, para dar a conocer la conceptualización del Presupuesto por Resultados (PpR), y específicamente lo relativo a los centros de costos, resultados institucionales, productos, subproductos y estructura presupuestaria. Se contó con la participación de 958 trabajadores.



Personal que asistió a los talleres de inducción sobre Presupuesto por Resultados (PpR).

### 6.1.3.2 Apoyo técnico a unidades médico-administrativas, a nivel región

Se conformaron cinco equipos con personal del Departamento de Planificación, el Departamento de Presupuesto y el área de SIAF-IGSS para brindar apoyo técnico al personal de las unidades del Instituto en el ámbito nacional, para reforzar los elementos conceptuales que se dieron a conocer inicialmente, así como para llenar los instrumentos de planificación y uso de la herramienta SIGES.

Para el desarrollo de esta actividad se definieron como sedes las Direcciones Departamentales de Zacapa, Quetzaltenango, Escuintla y Suchitepéquez; asimismo, se atendió la región metropolitana en el auditorium de la Policlínica y Gerona. En esta fase participaron 520 trabajadores.



Personal que atendió a los talleres sobre el uso de la herramienta SIGES.

### 6.1.3.3 Visita a unidades del área metropolitana y municipios del departamento de Guatemala

Se llevó a cabo una visita para brindar apoyo técnico a las unidades del área metropolitana y municipios del departamento de Guatemala, con el objetivo de evaluar el grado de avance en la formulación de insumos por subproducto, programación de metas físicas, así como avance en los cuadros de planificación. En esta etapa se atendió a aproximadamente 100 trabajadores.



Personal del IGSS en el taller de formulación para el POA 2018.

### 6.1.3.4 Revisión final Plan Operativo Anual 2018 y Multianual 2018-2022

Se brindó acompañamiento a las dependencias del IGSS, para la revisión final de sus respectivos planes operativos. Esta fase se llevó a cabo en varias sedes del Instituto de todo el país, con el objetivo de brindar apoyo técnico a las personas encargadas de elaborar el POA, para lo cual se verificó y corrigió las inconsistencias encontradas en el Plan Anual de Compras (PAC), definiendo las metas de producción para el año 2018, de acuerdo con la norma, y se aclaró las dudas sobre la elaboración de los cuadros de planificación y el registro de la meta en el Sistema de Gestión de Compras (SIGES). En esta etapa se atendió a 456 trabajadores de todas las áreas de producción de las unidades visitadas.

Posteriormente, se programó el proceso de recepción y revisión de los POAs y anteproyectos de presupuesto de cada una de las unidades ejecutoras y sus dependencias (centros de costo), realizando las recomendaciones y proponiendo cambios en la documentación, según el caso.

Se presentaron las normas e instrumentos para la formulación del Plan Operativo Anual para el año 2018 y Multianual 2018-2022 de conformidad con la metodología de Gestión por Resultados y Presupuesto por Resultados.



Personal del IGSS en el taller de revisión final del POA 2018.



## 6.1.4 Elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2018-2022

Durante el año 2017, se realizaron diferentes actividades para la elaboración del Plan Estratégico Institucional, que regirá acciones estratégicas del Instituto para el quinquenio 2018-2022. La generación de este plan se basó en una metodología novedosa y colaborativa, que contó con el apoyo de los miembros de la honorable Junta Directiva, los miembros del grupo gerencial y mandos medios del IGSS.

La metodología incluyó, en su primera etapa, la comparación de las directrices de la Junta Directiva con el cumplimiento de las acciones realizadas por la administración del IGSS en el periodo 2015-2017. En la segunda etapa, se realizó el análisis del Plan Estratégico Institu-

cional 2013-2017, basándose en los principales indicadores institucionales. En la tercera etapa se establecieron los ejes temáticos que constituyen los pilares sobre los que se basa la formulación del PEI 2018-2022, los cuales fueron formulados por los miembros de Junta Directiva del IGSS. En la cuarta y quinta etapas, se contó con la participación y colaboración de los equipos de cada Subgerencia del IGSS, para establecer indicadores para cada objetivo estratégico, plantear insumos para formular la visión y la misión institucionales.

En el esquema siguiente se resume la vinculación de los objetivos estratégicos con los ejes temáticos definidos en el PEI 2018-2022.

### Esquema 8

Ejes temáticos y objetivos estratégicos del Plan Estratégico Institucional 2018-2022



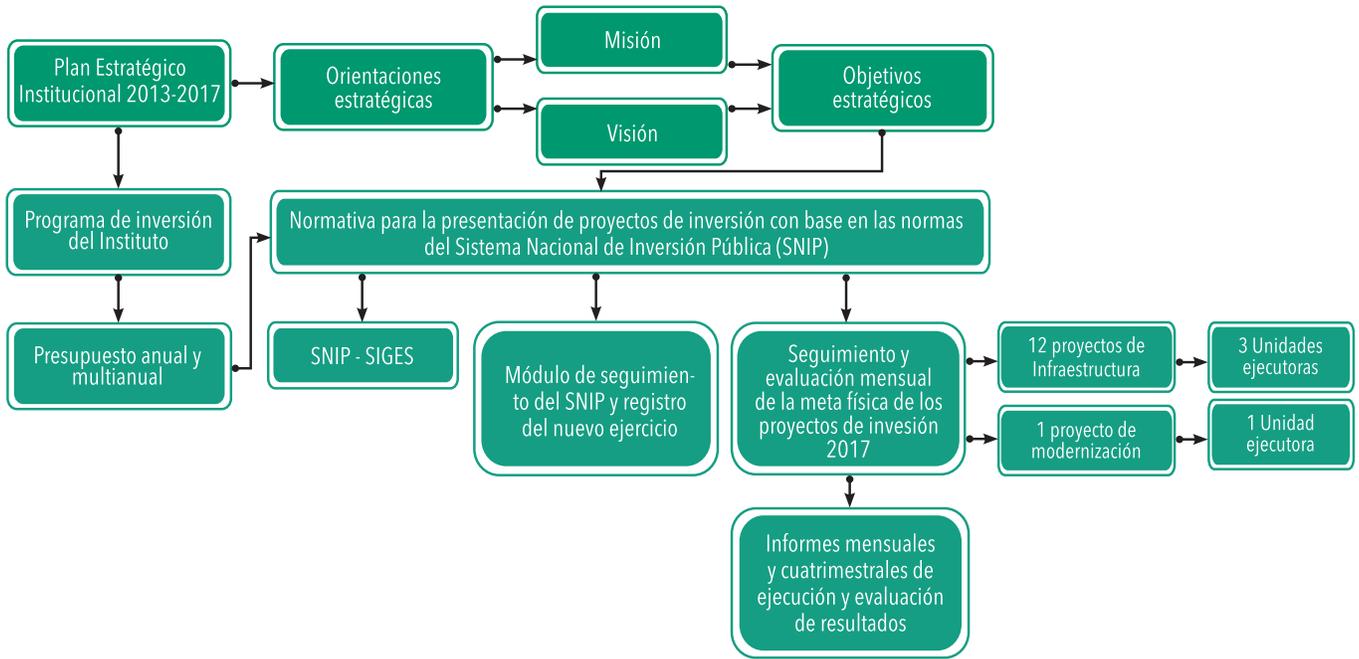
Fuente: Departamento de Planificación. IGSS

## 6.1.5 Programa de inversión del Instituto (PII) 2017

En el marco del Plan Estratégico Institucional (PEI), y particularmente del objetivo estratégico 5 "Crecimiento y desarrollo institucional", el Instituto invirtió en el desarrollo de tecnología informática e infraestructura y equipamiento que le permitirá eficientar los procesos de tra-

bajo en la búsqueda de la satisfacción de los usuarios de los servicios. En función de ello, durante el 2017 se evaluó la ejecución de la inversión a nivel institucional y se elaboraron los informes correspondientes para garantizar la transparencia.

**Esquema 9**  
Proceso del Programa de Inversión del Instituto 2017

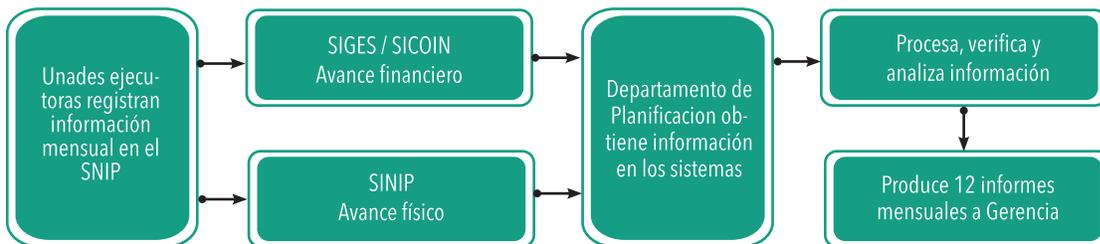


Fuente: Departamento de Planificación. IGSS

**6.1.5.1 Seguimiento mensual de metas físicas de los Proyectos de Inversión**

Dentro del esquema siguiente se describe el proceso del seguimiento mensual relacionado a las metas físicas de producción de los proyectos de inversión para el año 2017.

**Esquema 10**  
Proceso de seguimiento mensual de metas físicas de los proyectos de inversión del IGSS, año 2017



Fuente: Departamento de Planificación. IGSS

## 6.1.6 Gestión de cooperación nacional e internacional

La Gerencia y Junta Directiva del Instituto se propusieron como una acción prioritaria, la apertura a la cooperación y coordinación, tanto nacional como internacional, orientada a la generación de satisfactores de los afiliados y fortalecimiento del Instituto y enmarcada en el contexto pluricultural, multilingüe y multiétnico del país y global en el ámbito internacional, tomando en cuenta el contexto de la seguridad social. A continuación se describen los principales logros en este tema:

### 6.1.6.1 Cooperación nacional

Se suscribieron convenios/cartas de entendimiento de cooperación interinstitucional y reuniones, con el objetivo de abrir nuevos espacios para el beneficio mutuo de las instituciones firmantes:

- a. Universidades Rafael Landívar y Mariano Gálvez.
- b. Universidad de San Carlos de Guatemala, a través de la Dirección General de Investigación (DIGI).



Firma de Convenio con la USAC

- c. La Liga de la Leche Materna en Guatemala .



Firma de Convenio con la Liga de la Leche Materna

- d. Reunión de autoridades del Instituto Centroamericano de Administración Pública (ICAP), Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) y del IGSS: En la reunión fueron expuestos los contenidos de maestrías, diplomados y cursos técnicos que pueden contribuir en la formación y capacitación del personal del Instituto.

### 6.1.6.2 Cooperación internacional

Se llevó a cabo la suscripción de un Memorandum de Entendimiento de Cooperación con el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) de México y se estableció relación de intercambio con otros organismos e instituciones internacionales, participando en diferentes eventos.

- a. Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)
  - i. Firma de Memorandum de entendimiento de cooperación técnica, entre las instituciones de seguridad social de Guatemala y México, ante la presencia de los presidentes de ambos países.
  - ii. Realización de taller de coordinación de buenas prácticas en Guatemala.
  - iii. Visita de comitiva de Guatemala al Hospital del IMSS en Colima, México, para el conocimiento de buenas prácticas en administración de hospitales.



Firma de convenio con el IMSS



Taller de coordinación con el IMSS

## b. Conferencia Interamericana de Seguridad Social CISS/CISS

Reunión con la Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS) en Guatemala

La CISS está conformada por comisiones y la integran todas las instituciones de seguridad social de Latinoamérica y del Caribe. Autoridades del IGSS y representantes de Latinoamérica y el Caribe, participaron en la Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS) que fue realizada en Guatemala el 3 y 4 de octubre de 2017. En dicha actividad se intercambiaron experiencias con el propósito de mejorar integralmente su operatividad institucional. Entre otros objetivos, destacó la búsqueda del fortalecimiento de la capacidad de investigación y respuesta técnica, la participación en los procesos de transformación de sus políticas, promover la cultura de la seguridad social en los individuos y la estrategia de gestión.

Entre otros retos planteados por la CISS, por parte del Coordinador de la Conferencia Dr. José Antonio Alvarado se encuentran la cobertura de la seguridad social a grupos de trabajadores migrantes, modernización de la gestión administrativa y el análisis sobre las preocupaciones y retos de las subregiones, lo cual debe vincularse con los problemas particulares de cada nación.

En el intercambio de experiencias el doctor Vidal Herrera Gerente del IGSS, se refirió a la importancia y los esfuerzos institucionales para el mejoramiento de la tecnología, la investigación, la ampliación de cobertura, el desarrollo del talento humano y fundamentalmente el manejo de los recursos económicos, como fortalecimiento a nivel institucional.

En su intervención, el licenciado Carlos Contreras, presidente de la Junta Directiva se refirió a la importancia de la búsqueda de alianzas

estratégicas, como mecanismo para el mejoramiento integral de todas las unidades de la Institución, con énfasis en la optimización de atención médica de los afiliados y derechohabientes. Asimismo, en la importancia de la ampliación de la cobertura de la seguridad social, de acuerdo con lo establecido en los postulados de la fundación del IGSS.

Participación del personal del IGSS en los eventos siguientes:

- i. "Master en estudios avanzados en seguridad social", en la ciudad de México
  - ii. Reunión técnica de la "Comisión Americana Jurídico Social (CAJS)", en la ciudad de México
  - iii. Curso "Enfermería: calidad, seguridad y liderazgo en el cuidado", en la ciudad de México
  - iv. Curso "Calidad de los servicios", en la ciudad de México
  - v. Taller "Planeación estratégica", en la ciudad de México
  - vi. Seminario-taller "Sistemas de pensiones: Tendencias y retos al 2030", en Ecuador
  - vii. Curso "Lenguaje actuarial en la seguridad social", en ciudad de México
- c. Consejo de Instituciones de Seguridad Social de Centroamérica y República Dominicana (CISSCAD)
- i. Participación en el taller "Encuentro de gestores de la seguridad social", en Costa Rica.
  - ii. Participación en la "XXXVIII Asamblea Ordinaria", en Costa Rica.



- d. Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS)
  - i. Participación en el curso "Economía de la salud", en la Antigua Guatemala, Guatemala.
- e. Oficina de las Naciones Unidas de Servicios para Proyectos (UNOPS)
  - i. Entrega del Hospital General de Quetzaltenango.
  - ii. Memorándum de Acuerdo entre el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS- y la Oficina de las Naciones Unidas de Servicios para Proyectos (UNOPS) acerca de la asistencia de UNOPS para la adquisición de medicamentos e insumos médicos y el fortalecimiento de las capacidades del IGSS, con recursos propios.
- f. Asociación Internacional de la Seguridad Social (AISS)
  - i. Participación en el "Foro Regional de la Seguridad Social", en Montevideo, Uruguay.
- g. Consejo de ministros de salud de Centroamérica (COMISCA)
  - i. Participación en el "Taller para la validación del reglamento de negociación conjunta de precios y compras de medicamentos, dispositivos médicos y otros productos", en ciudad de Panamá, Panamá.
  - ii. Participación en "Foro intersectorial para la salud de Centroamérica y República Dominicana", en ciudad de Panamá, Panamá.
  - iii. Participación en reunión "Plataforma informática: Sistema de negociación regional de precios - Gestión integral automatizada para la negociación conjunta", en San Salvador, El Salvador .
- h. Organización Panamericana de la Salud (OPS/OMS)
  - i. Participación en "Taller técnico subregional de análisis, avances y perspectiva del Observatorio de conductas suicidas y salud mental en Centroamérica y República Dominicana (OPS/OMS)", en ciudad de Panamá, Panamá.

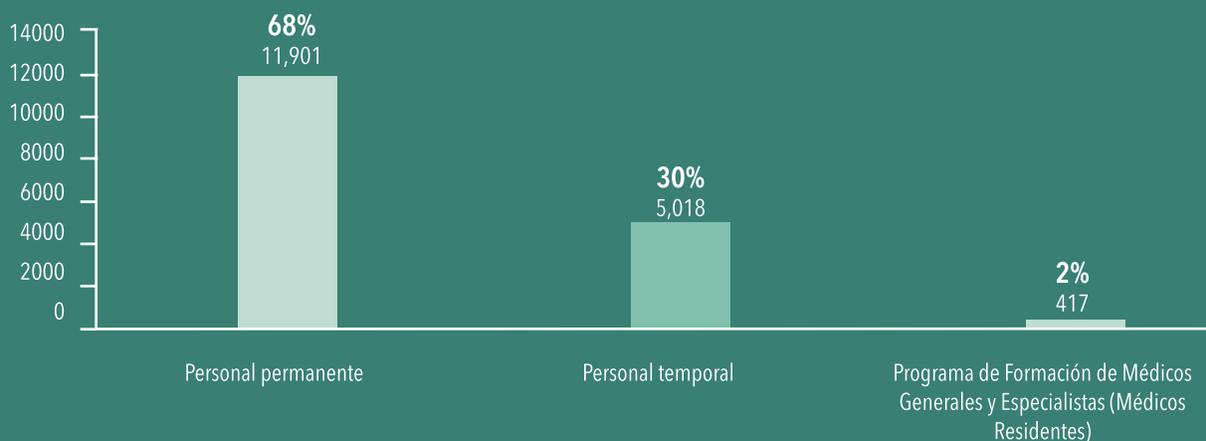
## 6.2 Subgerencia de Recursos Humanos

Esta Subgerencia tiene a su cargo la administración del recurso humano del IGSS. De conformidad a registros contenidos en el Sistema de Gestión del Recurso Humano en el sistema

AS400, a diciembre de 2017, cuenta con un total de 17,336 personas activas en nómina, cuya distribución se presenta en la siguiente gráfica.

### Gráfica 26

Personal al servicio del Instituto, por tipo de contratación  
Al 31 de diciembre de 2017

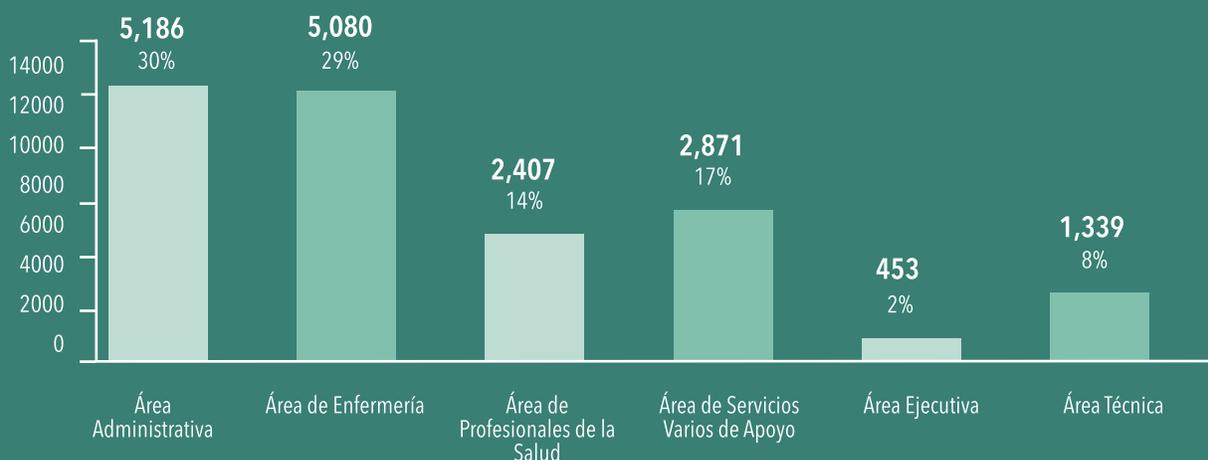


Fuente: Datos registrados en el sistema para gestión de personal en AS400. Departamento de Gestión y Planeación del Recurso Humano. IGSS

En la siguiente gráfica se puede observar la distribución del personal, por área de servicio.

### Gráfica 27

Distribución de personal por área de servicio,  
al 31 de diciembre de 2017



Fuente: Datos registrados en el Sistema para Gestión del Recurso Humano en AS400, Departamento de Gestión y Planeación del Recurso Humano. IGSS

## 6.2.1 Creación de plazas

Con el propósito de fortalecer la atención a los pacientes en las diferentes unidades médicas, en 2017, se aprobó la creación de 1,557 plazas. En el cuadro siguiente, se muestra la forma en que fueron asignadas las plazas creadas.

### Cuadro 55

Creación de plazas por dependencia, año 2017

Dependencia	Cantidad de plazas creadas
Dirección de Recaudación	3
Hospital General Dr. Juan José Arévalo Bermejo	2
Hospital General de Enfermedades	9
Consultorio IGSS Palencia	1
Clínica de Personal	3
Hospital Chicacao, Suchitepéquez	2
Consultorio El Estor, Izabal	4
Hospital del IGSS de Escuintla, Escuintla	87
Hospital General de Quetzaltenango, Quetzaltenango	1,446
<b>Total</b>	<b>1,557</b>

Fuente: Subgerencia de Recursos Humanos. IGSS

## 6.2.2 Procesos de reclutamiento y selección realizados

En el año 2017 se realizaron 7,092 procesos de reclutamiento, selección de candidatos y de trabajadores que, con la finalidad de mejorar su condición laboral, solicitaron ser promovidos a otro puesto o cargo laboral.

En ese sentido, se realizó el proceso de selección para el Programa de Formación de Médicos Generales y Especialistas 2018. Se recibieron 334 expedientes de candidatos para 19 especialidades. El resultado fue satisfactorio debido a que, de los expedientes recibidos, fueron considerados 330 aspirantes.

Derivado de la inauguración del Hospital General de Quetzaltenango, se realizó convocatoria para personal de cargos directivos. En efecto se contó con participación de 133 aspirantes, de los cuales 26 cumplían con el perfil requerido.

Asimismo, se realizó la convocatoria para cargos de mandos medios, en la que participaron 389 aspirantes, entre los cuales, 127 cumplieron con el perfil requerido.

## 6.2.3 Proyecto de regularización del personal provisional

Se nombró de forma definitiva a 3,847 trabajadores que laboraban como personal provisional renglón 011. Para ello se tomó en consideración los requisitos correspondientes y se contó con la autorización de Gerencia.

## 6.2.4 Creación de normativa institucional sobre recurso humano

En el año 2017 se conformó una comisión integrada por profesionales de las Subgerencias Administrativa, Planificación y Desarrollo y Recursos Humanos, quienes elaboraron el proyecto de "Manual de Normas y Procedimientos para el otorgamiento del galardón a la excelencia y condecoración de 25 años de servicio a los trabajadores del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social". Dicho manual detalla el proceso específico para cada evento, el cual está a cargo de la Subgerencia de Recursos Humanos, por medio del Departamento de Gestión y Planeación del Recurso Humano del IGSS.

Asimismo, se conformó también una comisión para la revisión del “Manual de Descripción de Puestos del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social” conformada por las Subgerencias de Recursos Humanos y Planificación y Desarrollo, mediante la cual se elaboró el proyecto de modificación del referido manual.

## 6.2.5 Evaluación de desempeño

En el año 2017 se llevó a cabo la evaluación del desempeño a un total de 16,071 trabajadores del IGSS, nombrados y por contrato. La evaluación se llevo a cabo en forma digital, lo que permitió contar con resultados de manera inmediata. El promedio general a nivel Institucional en la evaluación del desempeño fue de 88 puntos, por lo que el personal cumple de forma adecuada las funciones y actividades y se mantienen las buenas relaciones de trabajo con sus compañeros, por lo que su desempeño y la calidad de trabajo son aceptables.

## 6.2.6 Evaluación de clima laboral

Con el propósito de conocer como se encuentra el clima laboral en el IGSS, en el año 2017 se llevó a cabo un ejercicio de evaluación como plan piloto, en el que participó el personal de los Hospitales de Gineco Obstetricia y General de Accidentes, así como de la Subgerencia de Integridad y Transparencia (SITA). Dicha evaluación se realizó en forma digital lo que facilitó el acceso y se pudo contar con los resultados de forma inmediata.

Al analizar los resultados de la evaluación de 511 trabajadores del Hospital de Gineco Obstetricia, se pudo determinar que obtuvo 72 puntos en la escala general de calificación. Lo anterior significa que poseen un clima laboral por debajo de lo esperado y se debe trabajar en mejorar la percepción de los trabajadores. Con respecto al Hospital General de Acciden-

tes “Ceibal”, donde fueron evaluados 703 trabajadores, obtuvo 79 puntos, lo que indica que poseen un clima laboral aceptable según lo esperado, aunque existen áreas que se deben tomar en consideración y analizar más detenidamente.

La encuesta practicada en la SITA, contó con la participación de 44 trabajadores, dio como resultado 78 puntos, lo que significa que poseen un clima laboral aceptable según lo esperado; sin embargo, se deben tomar en consideración los comentarios proporcionados por los trabajadores en algunas áreas específicas.

## 6.2.7 Programa de capacitación

En el año 2017 se realizaron 87 actividades de capacitación con la participación de 10,234 trabajadores de las diferentes áreas laborales, lo que permitió ampliar conocimientos e incidir positivamente en el comportamiento de los participantes para promover mejoras en los procesos a efecto de otorgar servicios en forma oportuna y adecuada para mejorar el bienestar de los afiliados y derechohabientes. Dentro de las actividades de mayor relevancia se encuentran las siguientes:

### 6.2.7.1 Inducción institucional

El Instituto cuenta con un programa de inducción institucional, diseñado para promover en el nuevo trabajador, la filosofía del Instituto a nivel general sobre el quehacer institucional, así como derechos y obligaciones, el cual se imparte de manera inmediata al personal de reciente ingreso. En el año 2017 se brindó inducción a 845 trabajadores de nuevo ingreso.

### 6.2.7.2 Programa de cultura de servicio

Para brindar una atención de calidad a los afiliados y derechohabientes, se desarrolló el “Programa cultura de servicio y calidad en la atención al afiliado”, mediante el cual se brindó capacitación a un total de 2,620 trabajadores

del IGSS. En el cuadro siguiente se muestran los resultados por curso facilitado.

### Cuadro 56

Número de participantes en cursos brindados, año 2017

Curso	Participantes
Curso taller atención al afiliado con calidad y calidez	1,040
Curso humanización en los servicios de hospitalización al afiliado	492
Curso taller mejora en el servicio al afiliado en el despacho de medicamentos	262
Curso taller humanización atención de servicios de enfermería	454
Curso taller servicio de trato digno al adulto mayor	372
<b>Total</b>	<b>2,620</b>

Fuente: Subgerencia de Recursos Humanos. IGSS

#### 6.2.7.3 Programa de retroalimentación institucional

El Departamento de Capacitación y Desarrollo dio seguimiento al Programa de retroalimentación institucional como resultado de la evaluación del desempeño, cuya naturaleza es de carácter formativo, por lo que desarrolló el "Curso desarrollo integral" mediante el cual se brinda apoyo a los trabajadores para lograr el éxito a nivel personal y laboral, mejorando así la eficiencia y eficacia de los servicios que se brindan a los derechohabientes. En el año 2017, se capacitó a 229 trabajadores del Instituto.

Asimismo, se llevó a cabo el "Curso-taller Competencias Gerenciales", dirigido a los mandos medios a cargo de los trabajadores que obtuvieron baja ponderación en la evaluación del desempeño, con la finalidad de implementar un plan de mejora dentro de cada una de las dependencias, en el cual participaron 237 profesionales.

#### 6.2.7.4 Programa de actualización de servicios de seguridad

En el año 2017 se realizó el Programa de Actualización de Servicios de Seguridad, en el que se concientizó sobre la responsabilidad del agente de seguridad para brindar un buen servicio de información y atención al afiliado, capacitando a 190 agentes de seguridad, a nivel nacional.

#### 6.2.7.5 Curso taller fortalecimiento del clima laboral

Este curso se impartió a 273 trabajadores, con el objetivo de fortalecer las habilidades de los mandos medios para realizar una mejor administración de su recurso humano, brindándole las herramientas de evaluación, creación de planes de mejora y el monitoreo del clima laboral.

#### 6.2.7.6 Curso de Windows 8 y Office 2013 Inicial, Windows 10 y Office 16 inicial

En el año 2017 se impartió este curso en informática a 539 trabajadores con el propósito de facilitar el conocimiento y uso de los paquetes informáticos para la optimización del uso de los recursos tecnológicos, dirigido a los trabajadores de los hospitales General de Accidentes, Gineco-Obstetricia, Doctor Juan José Arévalo Bermejo y General de Enfermedades, así como de la Policlínica y los Centros de Atención Integral para Pensionados Zunil, Barranquilla y Pamplona, en el área metropolitana y Chimaltenango, Suchitepéquez, Quetzaltenango, Escuintla y Mazatenango, en el área departamental.

#### 6.2.7.7 Diplomado "La transformación está en mí"

El objetivo primordial de la iniciativa "La transformación está en mí" es elevar la capacidad de los trabajadores para desarrollar su liderazgo, de manera que influyan positivamente en sus familias, lugar de trabajo, comunidad y por

ende, en el país. Con este diplomado se ha logrado graduar, desde su inicio en el año 2013, hasta el año 2017, a 9,302 trabajadores. En el año 2017 se graduaron 1,854 trabajadores de la V promoción y dio inicio la VI promoción con un total de 2,100 participantes que culminarán dicho diplomado en el mes de enero del 2018.

#### **6.2.7.8 Diplomado semipresencial de atención al adulto mayor**

Este diplomado tuvo como objetivo renovar los conocimientos en la mejora de la atención al afiliado y pensionado adulto mayor, cumpliendo así con el eje de trabajo enmarcado en el mejoramiento de los servicios. El mismo requiere de 80 horas de estudio y es avalado por el colegio de Médicos y Cirujanos de Guatemala que otorga 80 horas crédito. En el año 2017 se logró la graduación de 592 trabajadores de unidades médicas de Alta Verapaz, Chimaltenango, Suchitepéquez y Escuintla.

#### **6.2.7.9 Diplomado semipresencial de la mujer embarazada y el recién nacido y embarazo de riesgo**

Con la finalidad de brindar una mejor atención a los afiliados, se implementó el diplomado de "La mujer embarazada y recién nacido y embarazo de riesgo", que consta de cuatro módulos auto-dirigidos, relacionados con temas de la atención en el embarazo de riesgo, con lecturas, resolución de casos, ejercicios intratexto y autoevaluaciones. En el año 2017 participaron 702 trabajadores en este diplomado, provenientes de unidades médicas de Zacapa, Chiquimula, El Progreso, Santa Rosa, Jutiapa, Jalapa y Sacatepéquez.

#### **6.2.7.10 Curso de inducción de juntas de licitación y/o cotización (Ley de Contrataciones del Estado)**

El objetivo es capacitar al personal de las diferentes unidades sobre procesos de adquisiciones del sector público. En el año 2017, se capacitó a 617 trabajadores.

### **6.2.7.11 Programa de Formación de Médicos Generales y Especialistas**

#### **a. Maestrías de Especialidades Médicas**

Para brindar una atención de calidad a los afiliados y derechohabientes, se aprobó el nuevo proyecto de formación de médicos especialistas y subespecialistas, el cual contempla la creación de 18 programas: Radiología, Oftalmología, Cardiología, Cirugía Plástica, Cirugía Pediátrica, Gastroenterología, Geriátrica, Hematología, Infectología, Neumología, Neurología, Neurocirugía, Oncología Médica, Reumatología, Medicina Familiar, Gerencia y Economía Médica, Diabetología y Endodoncia.

En la primera fase de implementación de los nuevos programas de postgrado se contó con la participación de los médicos especialistas institucionales involucrados en estos programas y se incluyeron los programas avalados por la Universidad de San Carlos de Guatemala (USAC): Oftalmología, Radiología e Imágenes Diagnósticas, Gastroenterología y Endoscopia Digestiva, Infectología de Adultos, Neurología de Adultos, Reumatología de Adultos y Neurocirugía.

Asimismo, se logró un dictamen favorable de la Escuela de Estudios de Postgrado de la Facultad de Ciencias Médicas de la USAC para la acreditación de las maestrías en Radiología e Imágenes Diagnósticas, Infectología de Adultos y Reumatología de Adultos. Estas maestrías se suman a los 16 postgrados ya existentes, totalizando 19 programas de postgrado que se desarrollarán en el IGSS. Se encuentran en proceso de acreditación las maestrías en Gastroenterología y Endoscopia Digestiva y Neurología de Adultos.

#### **b. Programa de Formación de Médicos Generales y Especialistas**

En el año 2017, este programa contó con quince postgrados del área médica y uno del área

odontológica, de los cuales, catorce cuentan con el grado de maestría y dos con el grado de especialidad (Medicina Física y Rehabilitación y Urología). Diez postgrados corresponden a primeras especialidades (Anestesiología, Cirugía General, Cirugía Oral y Maxilofacial, Ginecología y Obstetricia, Medicina Física y Rehabilitación, Medicina Interna, Patología, Pediatría, Psiquiatría y Traumatología y Ortopedia) y seis son segundas especialidades (Medicina Crítica y Cuidado Intensivo del Adulto, Medicina Crítica y Cuidado Intensivo Pediátrico, Nefrología, Neonatología, Otorrinolaringología y Urología).

En el año 2017, el programa estuvo integrado por 422 médicos residentes distribuidos de la manera siguiente:

### c. Médicos graduados

En el año 2017 se graduaron 91 médicos especialistas de los diferentes postgrados que se desarrollan en el Instituto, quienes cuentan con las habilidades, destrezas y conocimientos para integrarse a la fuerza laboral del país.

### Cuadro 57

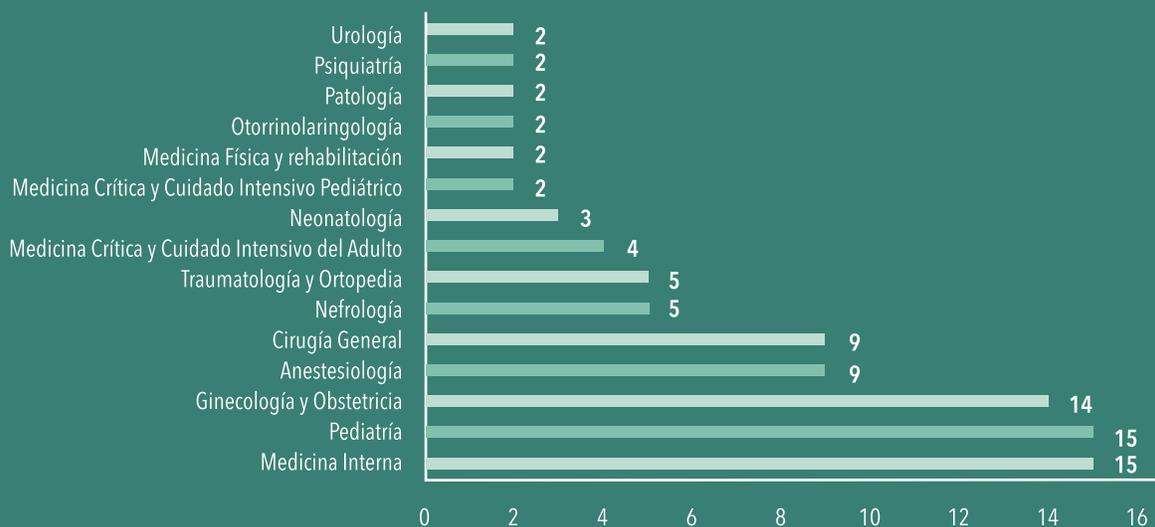
Número de médicos residentes según especialidad  
Año 2017

Maestría o Especialidad	Total
Cirugía General	71
Pediatría	70
Ginecología y Obstetricia	65
Medicina Interna	62
Traumatología y Ortopedia	48
Anestesiología	41
Medicina Física y Rehabilitación	14
Psiquiatría	12
Nefrología de Adultos	10
Medicina Crítica y Cuidado Intensivo del Adulto	7
Patología	5
Cirugía Oral y Maxilofacial	4
Otorrinolaringología	4
Urología	4
Neonatología	3
Medicina Crítica y Cuidado Intensivo Pediátrico	2
<b>Total</b>	<b>422</b>

Fuente: Programa de Formación de Médicos Generales y Especialistas, Subgerencia de Recursos Humanos. IGSS

### Gráfica 28

Médicos graduados por especialidad, año 2017



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

#### d. Proyecto de aumento de plazas para el Programa de Formación de Médicos Generales y Especialistas, fase 2017

Para dar cumplimiento a lo dispuesto en el Acuerdo 1316 de Junta Directiva del IGSS, "Reglamento del Programa de Formación de Médicos Generales y Especialistas del Instituto", que establece que es necesario que el Instituto cuente con el personal médico capacitado, competente, idóneo y suficiente para responder satisfactoriamente a la creciente demanda de prestación de servicios médicos de los derechohabientes, se realizó el proyecto de creación de plazas, el cual se ha venido implementando por fases y se prevé, finalizará en el año 2019.

En el año 2017 correspondió la tercera fase del proyecto y se aprobó la creación de 58 plazas a nivel de residencia para los médicos que ingresan a los nuevos programas de postgrado y para los médicos que sean promovidos al año superior en el 2018. Con ello se espera asegurar la consecución de los estudios de los médicos que ingresan a la especialidad, siempre que cumplan con los requisitos establecidos en el reglamento vigente.

#### Cuadro 58

Proyecto de aumento de plazas, Programa de Formación de Médicos Generales y Especialistas, año 2017

Especialidad	Año de especialidad	Número de plazas
Primera especialidad	Médico residente I	4
	Médico residente II	2
	Médico residente III	45
	Médico residente IV	1
Segunda especialidad	Médico residente IV	6
<b>Total</b>		<b>58</b>

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

#### e. Subprograma de Salud Mental y Manejo del Estrés

El objetivo de este subprograma es modificar y fortalecer la salud mental de los médicos residentes, dotándoles de herramientas teóricas y metodológicas para ser utilizadas ante situaciones de estrés laboral. En el año 2017 se efectuaron once módulos, incluyendo a los 422 residentes de las dieciséis especialidades.

#### f. Programas de Internado y Externado Médico

El Programa de Formación de Médicos Generales y Especialistas del Instituto contribuyó a la formación de los estudiantes de grado de la Universidad de San Carlos de Guatemala y de la Universidad Francisco Marroquín, de acuerdo al detalle que se presenta en los cuadros 59 al 62.

#### Cuadro 59

Programa de Internado Médico

Programa	1° Semestre	2° Semestre	Total
EPS Rural USAC	20	22	42
EPS Hospitalario USAC	32	40	72
EPS Hospitalario UFM	43		43
<b>Total</b>			<b>157</b>

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

#### Cuadro 60

Programa de Externado Médico, Universidad de San Carlos de Guatemala

Alumnos	Febrero-Mayo	Junio-Septiembre	Octubre-Enero	Total
4° año USAC	55	48	57	160
5° año USAC	146	131	131	408
<b>Total</b>	<b>201</b>	<b>179</b>	<b>188</b>	<b>568</b>

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

**Cuadro 61**  
Programa de Externado Médico,  
Universidad Francisco Marroquín

Alumnos	Febrero-Abril	Mayo-Julio	Agosto-Octubre	Noviembre-Enero	Total
4° año UFM	37	33	48	48	166
5° año UFM	20	28	25	27	100
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>61</b>	<b>73</b>	<b>75</b>	<b>266</b>

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

**Cuadro 62**  
Programa de Electivo  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Universidad	Febrero-Mayo	Junio-Septiembre	Octubre-Enero	Total
USAC	26	12	13	51

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

### g. Comité de docencia e investigación

Se cuenta con un Comité de docencia e investigación en cada una de las dieciséis maestrías/especialidades existentes en el Instituto.

### h. Investigación

El objetivo de este subprograma es propiciar la cultura de la investigación de calidad en los estudiantes. Está dirigido a los médicos residentes de todos los niveles de cada una de las maestrías/especialidades con que cuenta el Instituto. En el año 2017 se realizaron tres sesiones por nivel de residencia, para un total de 9 sesiones.

### i. Actualización en investigación

Este subprograma de capacitación tiene por objetivo actualizar los conocimientos de los docentes para asegurar un mejor desempeño como tutores. Fue dirigido a 47 médicos integrantes de los Comités de Docencia e Investigación y Comités de Selección y Evaluación, de los cuales culminaron 32 personas. El Departamento de Capacitación y Desarrollo efectuó

las gestiones correspondientes para que dicho curso contara con el aval de 12 créditos por parte del Colegio de Médicos y 3 por parte de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

### j. I Congreso de residentes

El Departamento de Capacitación y Desarrollo apoyó a la Junta Directiva del "I Congreso de Residentes", cuyo objetivo fue que los médicos residentes que integran las diferentes maestrías/especialidades del Instituto, adquirieran nuevos conocimientos que les permitan brindar al afiliado una mejor atención y/o nuevas opciones de tratamiento. La actividad se desarrolló los días 18 y 19 de diciembre del 2017 y fue dirigida a 422 médicos residentes que conforman el "Programa de Formación de Médicos Generales y Especialistas".



Médicos Residentes participantes del "I Congreso de Residentes"

### 6.2.7.12 Curso de auxiliares de enfermería

El proceso de reclutamiento y selección de aspirantes para el curso de auxiliares de enfermería de 2017, inició en mayo de 2016, con la elaboración del material publicitario que fue distribuido a las unidades hospitalarias a nivel nacional. Se distribuyeron 10 pancartas, 50 afiches, 1,000 bifolios y 2,000 volantes; adicionalmente, se llevaron a cabo 11 charlas informativas en la Escuela de Auxiliares de Enfermería. Este curso inició con 116 estudiantes, concluyendo con 100 participantes graduadas.

En el mes de mayo de 2017, inició el proceso de selección para aspirantes del curso de Auxiliares de Enfermería, el cual se llevará a cabo en el año 2018. Se inició con 12 charlas informativas, asistiendo 1,125 aspirantes, sometiéndose 598 al examen de conocimientos, aprobaron el mismo 232, quienes fueron entrevistados y posteriormente se trasladaron 158 aspirantes al Departamento de Gestión y Planeación del Recurso Humano para la realización de la prueba psicométrica. De todo el proceso de selección 106 aspirantes culminaron apropiadamente las pruebas.



Auxiliares de Enfermería graduadas en el año 2017.

## 6.2.8 Plan de becas y subsidios

El plan de becas y subsidios surgió de la necesidad de especializar al recurso humano del Instituto en las diferentes áreas de servicio; su administración está a cargo del Comité de becas y subsidios. Por medio de este programa se da 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.

En el plan de becas y subsidios 2017 se aprobó 174 becas, de las cuales 155 se programó que fueran llevadas a cabo en el país y 19 en el exterior. En el proceso de convocatoria participaron 145 aspirantes. Se otorgó 55 becas (32%), de las cuales 54 se están desarrollando en el país y 1 en el exterior. Las becas otorgadas se detallan en el cuadro siguiente:

**Cuadro 63**  
Becas otorgadas,  
año 2017

No.	Nombre de la Beca	No. de Becas
1	Maestría en Ciencias de Salud Pública	2
2	Maestría en Gestión y Administración de Servicios de Salud	2
3	Maestría en Ciencias en Psiquiatría Infanto Juvenil	1
4	Maestría en Ciencias en Ginecología Oncológica	1
5	Maestría en Geriátría y Gerontología	2
6	Maestría en Administración de Recursos Humanos	2
7	Maestría en Administración Pública	2
8	Maestría en Administración Hospitalaria	10
9	Maestría en Formulación y Evaluación de Proyectos	2
10	Maestría en Derecho de Trabajo y la Seguridad Social	1
11	Especialidad en Dermatología Pediátrica*	1
12	Técnico Universitario en Salud y Seguridad Ocupacional	3
13	Técnico Universitario en Enfermería	1
14	Técnico Universitario en Terapia Respiratoria	6
15	Técnico Universitario en Hemodiálisis y Diálisis Peritoneal	8
16	Carrera Técnica Refrigeración Industrial	1
17	Carrera Técnica Calderas de Vapor	2
18	Diplomado en Gerencia Pública	3
19	Diplomado en Formulación y Evaluación de Proyectos	2
20	Diplomado en Introducción al Monitoreo y Evaluación en la Gestión Pública	1
21	Curso CCNA R&S	2
<b>Total</b>		<b>55</b>

\*Beca otorgada en el Hospital Civil de Guadalajara Fray Antonio Alcalde, con el Aval de la Universidad de Guadalajara, Jalisco, México.  
Fuente: Departamento de Capacitación y Desarrollo, Subgerencia de Recursos Humanos. IGSS

En el plan de becas y subsidios 2017 se autorizaron 25 prórrogas de las becas iniciadas en los años 2014 y 2015, de las cuales se adjudi-

caron 23 (92%); 22 se realizaron en el país y una en el exterior, siendo las que se mencionan en el cuadro siguiente:

### Cuadro 64

Becas prorrogadas, año 2017

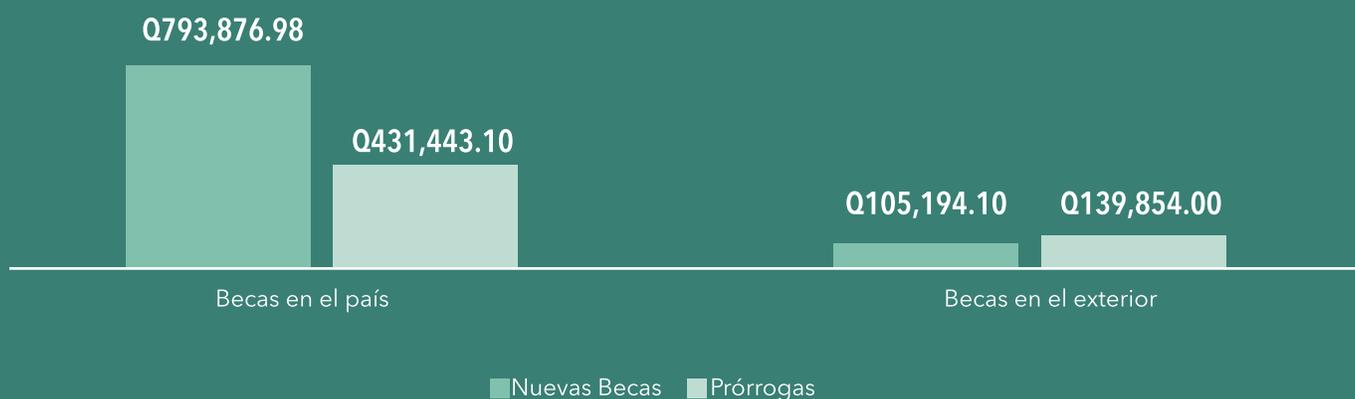
No.	Nombre de la Beca	No. de Becas
1	Maestría en salud Pública con Opción de énfasis en Epidemiología	4
3	Maestría en Formulación y Evaluación de Proyectos	2
4	Maestría en Administración Hospitalaria	3
5	Maestría en Administración de Recursos Humanos	4
6	Maestría en Ciencias en Neurología Pediátrica	1
7	Maestría en Dirección Financiera	2
8	Técnico Universitario en Salud y Seguridad Ocupacional	4
9	Técnico Universitario en Hemodiálisis	1
2	Técnico Universitario en Terapia Respiratoria	1
10	Especialidad en Cardiología*	1
<b>Total</b>		<b>23</b>

\*Beca prorrogada, realizada en el Centro Médico Nacional 20 de noviembre del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de México, con el aval de la Universidad Autónoma de México.  
Fuente: Departamento de Capacitación y Desarrollo, Subgerencia de Recursos Humanos. IGSS

La inversión del programa de becas en el año 2017 fue de Q1,470,368.18 de los cuales Q1,225,320.08 fueron destinados a becas en el país, lo que representó un 83% del total erogado y Q245,048.10 para becas en el extranjero, correspondiente al 17% de la erogación, como se puede observar en la gráfica siguiente:

### Gráfica 29

Inversión en el Programa de Becas, año 2017



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

## 6.2.9 Departamento Jurídico Laboral

En el año 2017, este Departamento atendió y diligenció 60 quejas presentadas por afiliados y trabajadores de unidades médicas hospitalarias y administrativas y afiliados del IGSS. Para lo cual se llevo a cabo el proceso de verificación correspondiente y se aplicó el régimen disciplinario en los casos que lo ameritó. Asimismo, realizaron 159 visitas a las diferentes unidades médicas con el propósito de analizar el clima laboral con miras a mejorar la imagen institucional y la prestación del servicio.

Como parte del proceso de cambio institucional y mejoramiento del servicio público, el Departamento Jurídico Laboral emitió dictámenes y opiniones jurídicas relacionadas con la correcta aplicación de la normativa laboral interna y del país, la creación de plazas y la aprobación de dispensas, entre otros.

## 6.3 Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa

---

La Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa (SITA), está constituida por el Departamento de Investigaciones Especiales; Departamento de Supervisión; y Departamento de Cambio Institucional. En el ámbito de

su competencia, coadyuva en el combate a la corrupción. Para ello, promueve acciones en torno a la integridad y transparencia administrativa, tanto a lo interno como a lo externo del IGSS.

### 6.3.1 Departamento de Investigaciones Especiales

Este departamento se encarga de la investigación administrativa de actos de corrupción, para lo cual debe “Investigar, distinguir y separar elementos de delitos y faltas que atenten contra la integridad y transparencia del IGSS con la finalidad de conocer sus causas, consecuencias y dar soluciones”.

Por medio de la Sección de Recepción y Seguimiento de Denuncias, se reciben, clasifican e investigan las denuncias presentadas por afiliados, derechohabientes, patronos y tra-

bajadores institucionales. Se realizan las investigaciones administrativas, se elaboran los informes respectivos y se emiten proyectos de resolución para abordar el resultado de las investigaciones. Asimismo, se tiene la facultad para interponer denuncias penales ante el órgano correspondiente, según lo resuelto por la SITA.

En el cuadro siguiente, se detallan los principales productos obtenidos durante el año 2017:

### Cuadro 65

Principales productos entregados por el Departamento de Investigaciones Especiales(DIE), año 2017

Principales Productos	Cantidad
Denuncias recibidas por el DIE	2,159
Denuncias clasificadas por el DIE	2,159
Denuncias clasificadas como denuncias	210
Denuncias asignadas para investigar	214
Informes de investigación aprobados (A)	54
Otros informes de investigación aprobados (B)	34
Total de informes de investigación aprobados(A+B)	88
Resoluciones emitidas	32
Denuncias interpuestas al órgano competente	24
Ampliaciones de denuncias interpuestas al órgano competente	6
Memoriales interpuestos al órgano competente	2

Fuente: Departamento de Investigaciones Especiales. IGSS

#### 6.3.1.1 Principales resultados obtenidos en el combate y erradicación de la corrupción en el IGSS

En el cuadro siguiente se presentan los principales logros obtenidos por el Departamento de Investigaciones Especiales, en lo relativo al

combate de la corrupción en el IGSS. Es importante mencionar que este Departamento emitió recomendaciones a las autoridades del Instituto para prevenir y evitar que ocurran incidentes de estas naturaleza que atenten contra el patrimonio institucional.

### Cuadro 66

Situaciones presentadas y resultados obtenidos, año 2017

Situaciones presentadas	Resultados
Hurto de medicamentos de las farmacias del IGSS	Se presentaron tres denuncias penales en contra de personal institucional de igual número de unidades médicas, por sustracción de medicamentos y se coordinó un operativo interinstitucional con el Ministerio Público (Fiscalía de Delitos Contra la Corrupción), Policía Nacional Civil y la División Especializada en Investigación Criminal.
Fraude en la ejecución de las obligaciones contractuales por proveedores de servicios contratados al IGSS	Se presentaron dos denuncias penales en contra de dos proveedores de servicios, una por fraude cometido en la prestación de servicios brindados a personas ya fallecidas y otra por la suscripción de documentos falsificados para cobro de servicios al IGSS.

Situaciones presentadas	Resultados
Distribución de medicamentos falsificados o adulterados adquiridos por el IGSS	Se presentó una denuncia penal y una ampliación de la misma, en contra de un proveedor y se presentó el resultado de la investigación administrativa de un proveedor, ante el Ministerio Público para desvirtuar cualquier responsabilidad por parte del IGSS. También se coordinaron cuatro operativos interinstitucionales con el Ministerio Público (Fiscalía de Delitos Contra la Corrupción), Policía Nacional Civil y la División Especializada en Investigación Criminal, para allanamiento y secuestro de evidencia en las unidades médico administrativas de San Marcos, Chimaltenango, San Juan Sacatepéquez y ciudad capital e investigación en la adquisición de medicamentos.
Fraude en las adquisiciones de bienes o servicios	Se presentaron ocho denuncias penales en contra de proveedores de servicios por fraude en la contratación de servicios y contra trabajadores del IGSS, por anomalías en la presentación de necesidades para la adquisición de medicamentos y fraude en la contratación de servicios.
Uso de recursos institucionales para fines particulares	Se presentaron tres denuncias penales en contra de trabajadores del IGSS por utilización de recursos institucionales para fines particulares. Asimismo, se coordinó con la agencia 5 de la Fiscalía de Sección de Delitos Contra la Corrupción, para la investigación de casos donde se utiliza las instalaciones y recursos institucionales por parte de los médicos para la atención de pacientes particulares.
Incumplimiento de deberes por parte de los servidores públicos del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social	Se presentaron cuatro denuncias penales y una ampliación de denuncia penal, en contra de trabajadores del IGSS por diferentes delitos y se realizó un operativo interinstitucional, coordinado por el Departamento de Investigaciones Especiales, con el Ministerio Público (Fiscalía de Delitos Contra la Corrupción), Policía Nacional Civil y la División Especializada en Investigación Criminal para aprehensión en flagrancia.
Suspensiones por complacencia por médicos del IGSS	Denuncia en contra de servidores públicos del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social por suspensión por complacencia, acción coordinada con el Ministerio de Cultura y Deportes.
Apoyo a la Fiscalía Especial Contra la Impunidad -FECI- y Comisión Internacional Contra la Impunidad -CICIG- en procesos de alto impacto.	Ampliación de denuncia penal dentro del caso IGSS-MEDICAMENTOS y diligenciamiento de los casos judiciales conocidos como IGSS-PISA-CHIQUIMULA e IGSS-MEDICAMENTOS.

Fuente: Registros del Departamento de Investigaciones Especiales. IGSS

### Coordinación con entidades externas para el combate contra la corrupción

Durante el año 2017 se coordinaron acciones para el combate de la corrupción con las Fiscalías Especial contra la Impunidad (FECI), de Delitos contra la Corrupción, de Delitos Administrativos y Distrital de Quetzaltenango, del Ministerio Público. Así también se coordinó con sindicatos institucionales, sindicatos externos

al IGSS a nivel departamental y entidades patronales.

Por su parte, el Departamento de Investigaciones Especiales recibió capacitación para el adecuado abordaje de los casos de posibles delitos, impartida por funcionarios de la Comisión Internacional Contra la Impunidad en Guatemala (CICIG) y la Fiscalía de Delitos Contra la Corrupción.

Investigaciones especiales que están en proceso de desarrollo:

- i. Cumplimiento a cita escalonada.
- ii. Cumplimiento de la normativa que rige para la Subgerencia de Planificación y Desarrollo.
- iii. Cumplimiento a la normativa nacional e institucional relacionada a compras y adquisiciones de bienes o servicios, por parte de servidores públicos del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social de unidades médicas de Baja Verapaz, Totonicapán, Quetzaltenango, Petén, Retalhuleu, Suchitepéquez, Escuintla, Izabal y San Marcos.

- iv. Cumplimiento a la normativa por parte de servidores públicos que rige para los Departamentos de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia, Inspectoría Patronal y Servicios de Apoyo y División de Transportes.
- v. Compra y venta de medicamentos del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social en los alrededores de las unidades médicas institucionales.
- vi. Investigación a proveedores del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, entre los que se puede mencionar JI Cohen; Corporación Oftalmos; Delicias Orientales S.A.; Futura S.A, Profon S.A.; Productos del Aire de Guatemala S.A y Comercial de Cocinas S.A.

### 6.3.2 Departamento de Supervisión

Este departamento tiene como función principal ejercer supervisión integral y dar seguimiento del desempeño de los servicios médicos internos y servicios contratados que presta el IGSS, así como supervisar y evaluar el cumplimiento de las políticas y sistemas de supervisión que ejecutan las diferentes Subgerencias, mediante un programa general aprobado por la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa, valiéndose de instrumentos técnicos adecuados. De igual manera, debe atender los avisos de hallazgos de delitos o faltas en el servicio, estudiando y resolviendo aquellos incidentes que provoquen surgimiento o persistencia de actos de corrupción.

El objeto de la supervisión es inspeccionar y verificar el cumplimiento de las condiciones contractuales de la prestación de servicios brindados por proveedores contratados por el IGSS, así como en la modalidad de Compra Directa y/o baja cuantía realizadas por las unidades médicas del Instituto, convenios suscritos con

entidades y el IGSS, a efecto de brindar recomendaciones oportunas y pertinentes respecto a la prestación de los servicios médico-hospitalarios, que son brindados a los afiliados y derechohabientes. En el año 2017, se llevaron a cabo 526 supervisiones, cuyo detalle se presenta en el cuadro siguiente:

**Cuadro 67**  
Supervisiones efectuadas  
Año 2017

No.	Actividad	Cantidad
1	Servicios contratados	131
2	Médicos especialistas	126
3	Servicios de enfermería	161
4	Contratos administrativos	10
5	Compra directa	72
6	Convenios	12
7	Clínicas de empresa	13
8	Institucional	1
<b>Total</b>		<b>526</b>

Fuente: Departamento de Supervisión. IGSS

De las supervisiones efectuadas, se elaboraron 526 informes que se detallan en el cuadro siguiente, los cuales han sido diligenciados a las diferentes dependencias para que conozcan las

observaciones, conclusiones y recomendaciones emitidas, a efecto de ser atendidas oportunamente por los proveedores, dependencias y Unidades Médicas del IGSS.

### Cuadro 68

Producción mensual por tipo y departamento  
Año 2017

No.	Departamento	Contrato Médicos	Compra Directa	Convenios	Clínica de Empresas	Médicos Especialistas	Servicios de Enfermería	Contratos Administrativos	Institucional	TOTAL
1	Guatemala	110	24	12	11	61	95	10	1	324
2	Alta Verapaz	-	-	-	-	16	-	-	-	16
3	Chimaltenango	-	-	-	-	8	-	-	-	8
4	Sacatepéquez	10	-	-	1	-	-	-	-	11
5	Quetzaltenango	3	6	-	-	12	2	-	-	23
6	Huehuetenango	-	-	-	-	6	-	-	-	6
7	Escuintla	1	7	-	1	-	40	-	-	49
8	Suchitepéquez	-	7	-	-	6	-	-	-	13
9	Retalhuleu	-	7	-	-	4	-	-	-	11
10	Santa Rosa	-	3	-	-	-	-	-	-	3
11	San Marcos	2	-	-	-	10	18	-	-	30
12	Sololá	2	-	-	-	-	-	-	-	2
13	Izabal	-	6	-	-	2	-	-	-	8
14	Jutiapa	3	-	-	-	1	-	-	-	4
15	Petén	-	12	-	-	-	6	-	-	18
<b>Totales</b>		<b>131</b>	<b>72</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>126</b>	<b>161</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>526</b>

Fuente: Departamento de Supervisión. IGSS

En el año 2017 se iniciaron las actividades de supervisión a los servicios de Enfermería, habiéndose registrado 94 servicios institucionales supervisados en el departamento de Guatemala y 67 servicios del área departamental. En el Departamento de Petén se supervisaron

5 servicios de enfermería por la modalidad de compra directa y 1 a nivel metropolitano. En los cuadros siguientes se presentan los datos obtenidos en relación a las supervisiones y recomendaciones brindadas:

### Cuadro 69

Servicios de enfermería supervisados por departamento  
Año 2017

No.	Destinos	Unidades Médicas	Proveedores por compra directa	Servicios de enfermería
1	Departamento Guatemala	21	-	94
2	San Marcos	19	-	19
3	Quetzaltenango	2	-	2
4	Petén	6	5	6
5	Escuintla	12	-	40
<b>Total</b>		<b>60</b>	<b>5</b>	<b>161</b>

Fuente: Departamento de Supervisión. IGSS

### Cuadro 70

Recomendaciones por supervisión a los servicios de enfermería, enviados según dependencia  
Año 2017

No.	Recomendaciones	Cantidad	Cumplimientos
1	Subgerencia de Prestaciones en Salud	450	1
2	Unidades médicas	454	9
3	Subgerencia de Recursos Humanos	84	1
4	Subgerencia Administrativa	1	-
5	Departamento de Investigaciones Especiales SITA	1	-
<b>Total</b>		<b>990</b>	<b>11</b>

Fuente: Departamento de Supervisión. IGSS

Adicionalmente, durante el año 2017 se realizaron 9 actividades de supervisión a proveedores de contratos administrativos de servicios, que incluyeron telefonía para oficinas centrales, extensión de garantía y soporte local para el sistema de almacenamiento masivo del centro de datos principal y secundario del IGSS, limpieza, seguridad y vigilancia, lavado y planchado.

También se llevaron a cabo supervisiones al sistema de atención médica en clínicas de empresa cotizantes al IGSS, de las cuales 8 se realizaron con motivo del convenio suscrito y las restantes 5 en relación a la evaluación del

proceso requerido para adherirse a dicho sistema, reportando un total de 13 supervisiones efectivas.

De igual forma se contabilizaron otras actividades desarrolladas a requerimiento de las autoridades institucionales o entidades externas, relacionadas a los servicios que presta el IGSS, que corresponden a la supervisión de procesos administrativos para vigilar el uso óptimo y racional de los recursos y la transparencia. En el cuadro siguiente se detallan los requerimientos atendidos.

### Cuadro 71

Requerimientos internos y externos  
Año 2017

Solicitante	Externos	Internos	Finalizados
Oficina del Procurador de Derechos Humanos	6	-	6
Ministerio Público	9	-	9
Contraloría General de Cuentas	5	-	5
Junta Directiva	-	11	11
Gerente	-	29	29
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>40</b>	<b>60</b>

Fuente: Departamento de Supervisión. IGSS

Como parte del seguimiento en la modalidad de compra directa o baja cuantía que efectúan las unidades médicas, se verificaron las compras realizadas a 41 proveedores, los cuales obtuvieron contrato con el IGSS. En relación a los 120 contratos de arrendamiento, se iniciaron acciones para determinar la conformidad de los inmuebles.

En ese sentido, durante el año 2017 se registraron 255 seguimientos de informes de supervisión. En el cuadro siguiente se presenta el detalle de estas actividades.

**Cuadro 72**  
Monitoreos y seguimientos  
Año 2017

Monitoreo Arrendamiento	Monitoreo Compra Directa	Seguimiento Supervisiones	Total
1	1	255	257

Fuente: Departamento de Supervisión. IGSS

### 6.3.2.1 Supervisiones integrales

En el año 2017, el Departamento de Supervisión llevó a cabo 2 supervisiones, la primera en el Centro de Atención Médica Integral para Pensionados (CAMIP) y la segunda a los servicios institucionales del departamento de El Peón; de esta última se generaron 17 informes de supervisión.

Por otra parte, el Departamento de Supervisión atendió 7 casos de impacto del área médica y 7 del área administrativa, en los que se supervisó el cumplimiento de condiciones mínimas de proveedores de servicios médicos, hospitalarios, de apoyo diagnóstico y de alimentación, encontrándose deficiencias en la prestación de dichos servicios, por lo que en algunos casos se presentaron las denuncias correspondientes.

### 6.3.2.2 Atención de inconformidades relativas a la mala prestación del servicio o por anomalías dentro de los procesos administrativos

El Departamento de Supervisión atiende denuncias sobre hallazgos de delitos, faltas en el servicio e inconformidades relacionadas con

la mala prestación de los servicios, las cuales son remitidas, principalmente por la Sección de Recepción y Seguimiento de Denuncias del Departamento de Investigaciones Especiales; por el Despacho de la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa o por el conocimiento in situ al realizarse las actividades propias del Departamento. Estas denuncias pueden ser interpuestas por personas externas de manera personal o anónima, por empresas, afiliados y derechohabientes.

A continuación se presenta la evolución de los procesos de investigación, los cuales culminaron con la presentación del informe respectivo.

**Cuadro 73**  
Evolución de las Investigaciones  
Año 2017

No.	Investigaciones	Cantidad
1	Finalizadas	45
2	En proceso	30
<b>Total Ingresada</b>		<b>75</b>

Fuente: Departamento de Supervisión. IGSS

En el transcurso del año 2017 se registraron 103 procesos de investigación, de los cuales se han solventado 64, cuyo resultado se presenta

en el cuadro siguiente; 39 investigaciones se encuentran en proceso de solución.

**Cuadro 74**  
Resultados de las investigaciones respecto al interponente  
Año 2017

Favorable	Desfavorable	Total
33	31	64

Fuente: Departamento de Supervisión. IGSS

Los resultados de los informes de investigación realizados por el Departamento de Supervisión fueron remitidos a las diversas dependencias del IGSS, para que fueran atendidas las reco-

mendaciones vertidas en ellos. A continuación se describen las dependencias que recibieron los informes:

**Cuadro 75**  
Recomendaciones y cumplimiento de los informes de investigación  
Año 2017

No.	Recomendaciones	Cantidad	Cumplimientos
1	Subgerencia de Prestaciones en Salud	58	9
2	Subgerencia Financiera	6	-
3	Subgerencia de Recursos Humanos	2	-
4	Subgerencia Administrativa	15	-
5	Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias	2	-
6	Gerencia	6	-
7	Unidades Médicas	28	-
8	Oficina del Procurador de los Derechos Humanos	2	-
9	Departamento Médico de Servicios Centrales	5	-
10	Organismo Judicial	1	-
<b>Total</b>		<b>125</b>	<b>9</b>

Fuente: Departamento de Supervisión. IGSS

En ese sentido, fueron remitidas 125 recomendaciones, de las cuales se han dado 9 cumplimientos, es decir el 7.2% fueron solucionadas.

### 6.3.2.3 Instrumentos técnicos

El Departamento de Supervisión tiene a su

cargo la elaboración de instrumentos técnicos, para ejercer supervisión a los servicios que presta el IGSS, por lo que durante el año 2017 se inició su revisión y readecuación. De éstos instrumentos, 33 se encuentran en fase de validación.

## 6.3.3 Departamento de Cambio Institucional

### 6.3.3.1 Talleres de sensibilización

Con el propósito de impulsar y promover una cultura de cambio institucional, con base al Plan de trabajo 2017, se llevaron a cabo 204 talleres dirigidos a sensibilizar a un total de 5,102 trabajadores del IGSS, que se abordaron en dos formas diferentes:

- a. Talleres de sensibilización realizados por el área de cultura y sensibilización

Los talleres de sensibilización fueron realizados por profesionales del Departamento de Cambio Institucional. Se llevaron a cabo 122 talleres y 3,389 trabajadores sensibilizados. El objetivo de los mismos fue fomentar en el talento humano del IGSS la reflexión en cuanto a la práctica y vivencia de los principios y valores en el desempeño de sus funciones, con énfasis al respeto irrestricto de la normativa institucional y a las leyes vigentes. Con estas acciones, se espera desarrollar en los participantes actitudes con capacidad de identificarse con las necesidades de sus compañeros y afiliados, así como optimizar los recursos y dar solución a los problemas relacionados con sus funciones.

- b. Talleres de sensibilización coordinados con otras instancias
  - i. En coordinación con el Departamento de Capacitación y Desarrollo, de la Subgerencia de Recursos Humanos, se capacitó a 560 trabajadores, en el tema: "Ley de Contrataciones del Estado". Para el

efecto, se realizaron 24 talleres; y el propósito fue actualizar la capacidad de los trabajadores, para participar en las juntas de cotización y licitación.

- ii. Con el apoyo de la Contraloría General de Cuentas, se capacitó a 679 funcionarios y trabajadores, mediante 52 talleres de capacitación, con los temas: "La corrupción como fenómeno social y Ley Contra Corrupción"; "Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos y su Reglamento"; y, "Principios éticos para el servidor público".
- iii. Con la colaboración del Tribunal de Honor del Colegio de Médicos y Cirujanos de Guatemala, se realizó el taller "Actualización del Código Deontológico de Médicos y Cirujanos de Guatemala", con la participación de 106 trabajadores con los cargos de Director y Sub Director Médico, efectuado en 4 talleres.
- iv. Con la colaboración de ONU Mujeres Guatemala, se llevó a cabo el taller: "Compromisos internacionales y nacionales sobre el derecho de las mujeres y niñas a una vida libre de violencia", como un impulso a la campaña del Departamento de Cambio Institucional en el marco de la celebración del Día de la No Violencia Contra la Mujer, en los que participaron 368 trabajadores del IGSS en 2 talleres.

## Cuadro 76

### Integración de actividades de sensibilización

Tipo de taller	Actividad Desarrollada	Participantes	Talleres
a. Talleres de Sensibilización realizados por el Área de Cultura y Sensibilización	Actualización de capacidades en cita escalonada	687	43
	Con integridad y transparencia, promoviendo el cambio institucional	1,599	38
	Atención de calidad en el servicio con transparencia	141	2
	En el IGSS, todos íntegros y transparentes	735	23
	Servicio con calidad y transparencia	67	7
	Atención con calidez y transparencia	14	2
	Atención de quejas con transparencia	38	1
	Inducción al personal de SITA.	28	5
b. Talleres coordinados con otras instancias	Eres el cambio institucional que salvavidas	80	1
	Ley de contrataciones del Estado	560	24
	La corrupción como fenómeno social y Ley contra la Corrupción	679	52
	Actualización del Código Deontológico de Médicos y Cirujanos de Guatemala	106	4
	Compromisos internacionales y nacionales sobre el derecho de las mujeres y niñas a una vida libre de violencia	368	2
<b>Total</b>		<b>5,102</b>	<b>204</b>

Fuente: Departamento de Cambio Institucional. IGSS

### 6.3.3.2 Área de monitoreo a afiliados y trabajadores

En lo que respecta al Área de Monitoreo, en cumplimiento a las atribuciones y responsabilidades asignadas por el Departamento de Cambio Institucional, se llevó a cabo la aplicación de una encuesta, entrevistas y verificación física de las instalaciones del instituto, con el

objetivo de establecer el grado de satisfacción del servicio, condiciones de la infraestructura de las unidades médicas y de los servicios contratados, como también de la dignificación de los trabajadores de la institución.

En el cuadro siguiente se presenta el consolidado de monitoreos efectuados en el año 2017.

## Cuadro 77

### Consolidado de monitoreos realizados, año 2017

No.	Principales Productos	Cantidad	Afiliado			Colaborador		
			Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
1	Unidades médicas metropolitanas	37	680	674	1,354	326	883	1,209
2	Unidades médicas departamentales	24	103	164	267	178	299	477
3	Servicios contratados metropolitanas	22	88	79	167	5	7	12
4	Servicios contratados departamentales	12	216	286	502	1	0	1
<b>Total</b>		<b>95</b>	<b>1,087</b>	<b>1,203</b>	<b>2,290</b>	<b>510</b>	<b>1,189</b>	<b>1,699</b>

Fuente: Informes mensuales de labores de enero a diciembre 2017. Departamento de Cambio Institucional. IGSS

El análisis de la información proporcionada por afiliados y trabajadores, por medio de la encuesta, entrevista y verificación física de los monitoreos efectuados en las unidades médicas y servicios contratados, con relación a la satisfacción del servicio, infraestructura e identidad institucional se plasmó en los informes correspondientes, los cuales se cursaron a las autoridades competentes para su conocimiento y efectos consiguientes.

### **6.3.3.3 Promoción de la cultura de integridad y transparencia**

Con la finalidad de promover la cultura de integridad y transparencia en los actos administrativos para mejorar la calidad de los servicios del IGSS, se impulsó la participación de trabajadores, derechohabientes y patronos en la lucha contra la corrupción. En tal sentido, el Departamento de Cambio Institucional, con el apoyo del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas, llevó a cabo cinco Campañas de "Promoción de la Cultura de Integridad y Transparencia Administrativa", que incluyó:

- i. Valores institucionales,
- ii. Únete y denuncia,
- iii. Cita escalonada,
- iv. No se deje estafar,
- v. En contra de la violencia a la mujer.

Para lo anterior, como complemento y reforzamiento se desarrolló y se elaboró materiales gráficos publicitarios del IGSS, entre los que destacan los siguientes:

#### **a. Afiches**

Diseño de las campañas institucionales que se observaron en las carteleras de las 124 unidades médicas a nivel nacional y 45 administra-

tivas, con copias digitales de los mismos afiches en el correo interno institucional, que se reproducen en las computadoras de todos los trabajadores del IGSS, dos veces por semana.

#### **b. Boletín institucional**

Diseño y elaboración del boletín IGSSPECTOR, su distribución es a nivel nacional vía correo electrónico a las 8,000 computadoras activas institucionales. Es una revista virtual, cuyo contenido incluye la promoción de valores institucionales, la promoción al combate de la corrupción y seguimiento de denuncias.

#### **c. Material informativo**

Para divulgar y promover las campañas de esta Subgerencia se han desarrollado bifoliares en cuatro temas: 1) Derechos y obligaciones de los afiliados, 2) Acerca de la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa, 3) Cita escalonada, y 4) En contra de la violencia a la mujer; los mismos se distribuyen al momento de realizar los talleres de sensibilización, en el que participaron más de 5,000 trabajadores.

#### **d. Material promocional**

Dentro de la estrategia de promoción de la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa figura el material promocional para tener otros medios efectivos de divulgación, en los que se incluye, lapiceros, calendarios y cintas con porta gafetes, distribuidos en las campañas de promoción y divulgación en materia de integridad y transparencia, realizadas por este Departamento.

#### **e. Redes sociales**

En la modernización e innovación para la divulgación de las campañas promovidas por este departamento, se sumó a las redes sociales del IGSS, la promoción de la SITA y el combate a la corrupción.

## 6.4 Subgerencia Administrativa

---

### 6.4.1 Departamento de Informática

Este departamento colabora en la mejora continua de la modernización, sistematización, eficiencia integral y calidad institucional, que conduzcan a un manejo adecuado de la infraestructura y recursos tecnológicos, garantizando la seguridad, soporte y disponibilidad de la información, así como el debido cumplimiento de las disposiciones legales vigentes. Para ello, brinda soporte al hardware y software institucionales, garantizando el monitoreo, almacenamiento, interconectividad y continuidad en la prestación de servicios por medio de la correcta funcionalidad de la plataforma tecnológica institucional. Asimismo, desarrolla proyectos de implementación y difusión de sistemas de acuerdo a las necesidades de modernización institucional. Para el efecto, cuenta con las siguientes áreas de trabajo:

#### 6.4.1.1 Área de desarrollo

Cumple con la función de realizar mejoras y nuevos desarrollos informáticos en los distintos sistemas institucionales. En el año 2017 se logró lo siguiente:

- i. Desarrolló herramientas informáticas para la inscripción y actualización de afiliados en el Sistema de Registro Unificado de Afiliados y Patronos (RUAP), para realizar el proceso de preinscripción de afiliados en línea, que permite la impresión de carné para los afiliados extranjeros; asimismo, efectuó ajustes para la utilización del Documento Personal de Identificación (DPI) como documento de identificación para realizar cualquier trámite administrativo o médico, en armonía con la disponibilidad del servicio Web de validación en línea de datos con el Registro Nacional de las Personas (RENAP).
- ii. En el Sistema Integrado de Recaudación y Gestión (SIRG), creó y modificó herramientas para viabilizar los registros requeridos para la aplicación de la exoneración de recargos por mora a los patronos. Adicionalmente, se realizaron mejoras en los módulos de planilla electrónica, generación de recibos de ingresos diversos, reconocimientos de deuda, gestión de notas de cargo, reportes y herramientas necesarias para el intercambio de información, según el convenio interinstitucional suscrito con la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT).
- iii. En el Sistema Integrado de Bodega y Farmacia (SIBOFA) realizó un diagnóstico y análisis para introducir las características necesarias que han propuesto distintas entidades, con lo que se está realizando la actualización de dicho software. Al mismo tiempo, se ha trabajado en conjunto con los entes rectores, haciendo propuestas de mejoras para el control y mejor atención de los afiliados.
- iv. Creó nuevas herramientas para el Sistema de Inversiones del Seguro Social (SISS), actualizando la clasificación bancaria, mejorando reportes y automatizando el módulo de actas para sesiones ordinarias y extraordinarias del Comité de Inversiones del IGSS.
- v. Debido a la necesidad manifestada para la existencia de un sistema institucional que controle la correspondencia en el Departamento de Abastecimientos, se hizo la ampliación y mejora de las funcionalidades del Sistema Integrado de Control de Correspondencia Institucional (SICCI) las cuales

permiten el seguimiento de casos, facilitando la gestión de la correspondencia en las dependencias del Instituto.

- vi. Para el módulo de registro de la solicitud de compra o contratación de bienes, suministros, obras y servicios, se realizaron los cambios del proceso, adecuándolo a la implementación de la Gestión por Resultados que el Instituto debe aplicar (GpR).
- vii. Agregó el módulo de gestión de quejas y reportes en el Sistema de Quejas y Denuncias requerido por la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa.
- viii. Inició la validación de la nueva versión para el control de Inventarios de Bienes muebles e Inmuebles CONTAB, para el Departamento de Contabilidad.
- ix. Fortaleció la herramienta para el manejo de los subsidios SIPED, para que cada unidad registre sus propios pagos para el Departamento de Prestaciones en Dinero.
- x. Brindó soporte a la funcionalidad del Sistema de Recursos Humanos, agregando funcionalidades que permitan una mejor administración del Recurso Humano, así como el soporte requerido en sus procesos.
- xi. Reestructuró el módulo de Nómina de pagos del Programa de Invalidez, Vejez y Supervivencia (IVS), con el fin de introducir mejoras al manejo del número de afiliación, análisis de nuevas funcionalidades y otras validaciones necesarias.
- xii. Realizó modificaciones al Módulo de Inventarios en la aplicación informática AS/400, que se utiliza en el IGSS, en lo referente a la gestión de catálogos.
- xiii. Se implementó la aplicación de consultas en línea de contribuyentes, por medio de la

cual, los afiliados pueden verificar las aportaciones realizadas por sus patronos, ingresando desde el portal web institucional.

Asimismo, como parte de las gestiones propias del Departamento, se brindó soporte y mantenimiento, realizando los ajustes y configuraciones para el correcto funcionamiento a los siguientes sistemas: Sistemas de Administración de Juntas Electoras (SAJE) como apoyo a la gestión de candidatos elegibles para juntas de calificación de eventos de abastecimientos, Módulo de Tesorería, Presupuesto y Contabilidad, Sistema Integrado de Mesa de Entrada, Módulo Rápido de Indicadores, Sistema Integral de Información del IGSS, Sistema de Gestión de Información, Nóminas de Subsidios, Control de Expedientes de Prestaciones en Dinero y Control de Recaudación.

También dió asistencia remota consistente en soporte técnico informático en línea y capacitaciones para el uso de los sistemas institucionales, así como soporte y capacitación al personal de las clínicas que utilizan el módulo de registro de hemodiálisis y las clínicas de empresa.

#### **6.4.1.2 División de Soporte Técnico**

Constituye un área facilitadora para el funcionamiento permanente del equipo de cómputo, de impresión y otros dispositivos tecnológicos, por lo que brinda atención en materia de hardware, conectividad y software de escritorio y evalúa las necesidades del usuario, alcanzando los estándares de calidad y la evaluación de la satisfacción del mismo. Asimismo, determina las causas de errores operativos, así como el tipo de herramientas y equipamiento necesario para realizar tareas de soporte informático, fundamentando su accionar en las políticas y objetivos institucionales. En el cuadro siguiente se presenta el detalle de servicios realizados en el año 2017:

### Cuadro 78

Servicios realizados por la División de Soporte Técnico, año 2017

Servicios Generales	Cantidad
Laboratorio y mantenimiento de equipos	1,709
Puntos de red	585
Requerimientos ordinarios visita	5,530
Configuración de computadora de escritorio	395
Formateo de computadora de escritorio	190
Requerimientos varios	977
Bienes dados de baja	2,912
Instalación y activación Office / Licenciamiento a nivel nacional	2,799
Configuración de usuarios a equipos de impresión	1,600
<b>Total</b>	<b>16,697</b>

Fuente: División de Soporte Técnico del Departamento de Informática. IGSS

#### 6.4.1.3 Área de Help Desk (mesa de ayuda)

Por medio de esta área se brinda soporte mediante conexión remota con base en las llamadas telefónicas de los usuarios, los cuales reportan distintos requerimientos de configuraciones de usuarios de dominio, buzón de correo electrónico, servicio de mensajería interna spark, desbloqueo de usuarios de la aplicación informática AS400, carpetas compartidas, configuración de servicios y solución de incidentes relacionados con las herramientas informáticas. En el año 2017, se realizaron 12,343 soportes técnicos de conexión remota, logrando el 97% de la meta establecida (12,672).

#### 6.4.1.4 Área de Telecomunicaciones

##### i. Área de redes

Tiene por objetivo mejorar e innovar la red interna del Instituto, con la finalidad de mantener

los servicios estables y las conexiones seguras. Durante el año 2017, se reprogramó las rutas de los enlaces de 10 Gigabit (anillo metropolitano), se amplió el ancho de banda a 80Mbps (anteriormente era de 30Mbps), aumentando la velocidad de los servicios WEB (página institucional, noticias-IGSS, servicios electrónicos, recaudación, recursos humanos, entre otros).

Asimismo, se estandarizó y optimizó la red LAN (Local Area Network) de CAMIP Pamplona, reemplazando los equipos principales, configurándoles enrutamiento automático, definiendo internamente VLAN's (Virtual Local Area Network) para la separación del tráfico de datos, voz y video vigilancia, para optimizar el desempeño en la red.

##### ii. Área de Seguridad

Durante el año 2017 se definieron políticas para los distintos servicios de conexión de red, en respaldo de las acciones y procedimientos actuales, especialmente las conexiones entre el Instituto y las demás dependencias del Estado. En tal sentido, fueron implementadas VPN (Virtual Private Network) hacia el Registro Nacional de las Personas (RENAP), optimizando la verificación de datos por medio del Documento Personal de Identificación (DPI) de los afiliados, hacia el Instituto de Recreación de los Trabajadores (IRTRA) para realizar la revisión del pago por parte del patrono en este rubro.

Asimismo se implementó el equipo proxy que realiza el filtrado de contenido web entrante y saliente hacia internet, desde la red institucional, por lo que se cuenta con monitoreo del uso del servicio de internet permitiendo depurar y establecer perfiles de acuerdo con las actividades laborales de los usuarios.

##### iii. Sistema de Video Vigilancia

En el año 2017, se reubicó algunas cámaras y se colocó nuevas, con el apoyo de la Central de

Monitoreo, para una mejor visualización y control de vigilancia. Así también, reestructuró la ubicación en los grabadores de video para optimizar el seguimiento de eventos, añadiéndose discos con más capacidad para obtener un rango mayor de grabaciones. Se están realizando pruebas en la nube para poder disponer de un mayor almacenamiento para el seguimiento de casos.

#### **iv. Telefonía IP**

La telefonía IP y el cliente de mensajería instantánea (spark) representan sistemas importantes dentro de la infraestructura de las comunicaciones institucionales, por lo cual se monitorea continuamente su funcionalidad, atendiendo los incidentes, los requerimientos de usuarios, la creación de extensiones, configurando troncales, rutas telefónicas, implementando servidores y Gateways IPBX IO, todo lo cual permite obtener comunicación unificada y mensajería instantánea en la mayor parte de las unidades médico administrativas del IGSS. En el año 2017 se atendieron 891 solicitudes de telefonía IP y spark.

## **6.4.2 Departamento de Abastecimientos**

El Departamento de Abastecimientos, tiene a su cargo efectuar las adquisiciones de bienes, suministros y obras que necesite el Instituto, de acuerdo con los procedimientos de la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, así como la normativa interna aplicable.

Conforme a las solicitudes efectuadas por las

### **6.4.1.5 Área de Infraestructura**

Durante el año 2017 brindó servicio y apoyo a las diferentes áreas funcionales del Departamento de Informática, para la continuidad de todos los sistemas institucionales, siendo las actividades más relevantes las siguientes:

Actualización de la infraestructura informática con sistema operativo Windows para minimizar la posibilidad de ser atacados por los programas de Ransomware (programas maliciosos).

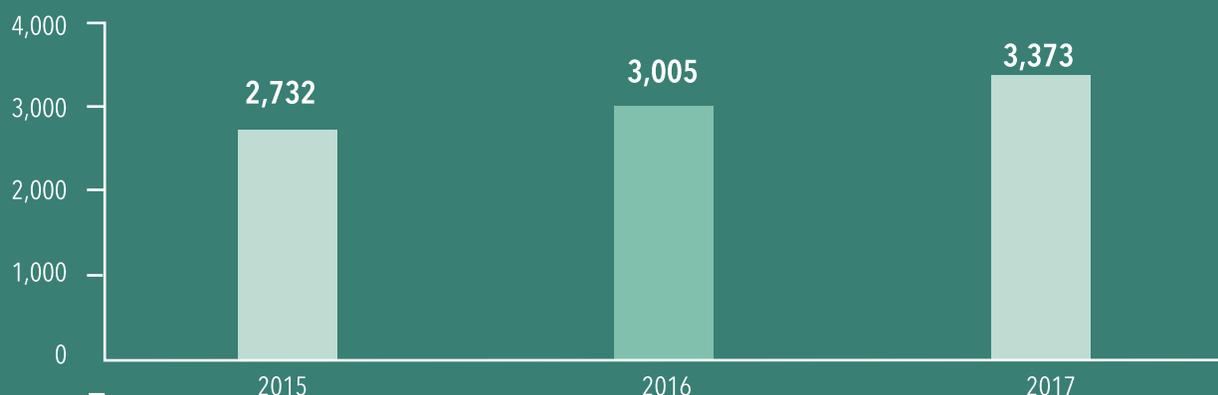
Apoyo en la arquitectura de sistemas del Departamento de Informática, provisionando: servidores y espacio de almacenamiento, para la creación de más instancias, logrando estabilidad en los mismos y optimizando el espacio disponible en los sistemas de almacenamiento.

Elaboración del proyecto para la solución de equipo hiperconvergente, el cual servirá para obtener una solución integrada de servidores, almacenamiento, conectividad y reemplazar la infraestructura de servidores obsoleta.

dependencias médicas y administrativas del IGSS, el Departamento de Abastecimientos tiene bajo su responsabilidad la ejecución de los procesos de compra por la modalidad de cotización, licitación y adquisición con proveedor único (medicamentos amparados). En la gráfica siguiente se muestra el comparativo de pedidos recibidos en los últimos tres años.

### Gráfica 30

Pedidos recibidos en el Departamento de Abastecimientos, período 2015-2017



Fuente: Sistema AS400, Departamento de Abastecimientos. IGSS

Los pedidos de medicamentos, material médico quirúrgico menor, reactivos e insumos de Laboratorio Clínico, emitidos por diferentes unidades médicas que correspondan al mismo código y que se encuentren en el Departamento de Abastecimientos, son consolidados con el objeto de aprovechar los recursos de la institución y obtener mejores precios de los proveedores por volumen de compra.

De conformidad con las herramientas de control AS400, Sistema Integrado de Gestión del Seguro Social (SIGSS), Sistema de Información de Procesos de Adquisición y Contratación (SIPAC) y la información contenida en el sistema GUATECOMPRAS, en el año 2017, se registraron 250 procesos de compra publicados en el referido sistema, bajo las distintas modalida-

des establecidas en la ley, cuyo estatus se describe en el cuadro siguiente:

### Cuadro 79

Procesos de adquisición publicados en Guatecompras según estado, al 31 de diciembre de 2017

Estado	Cantidad
En evaluación (no se aceptan ofertas)	2
Finalizado anulado (prescindido)	109
Finalizado desierto	78
Terminado adjudicado	8
Vigente (se aceptan ofertas)	53
<b>Total</b>	<b>250</b>

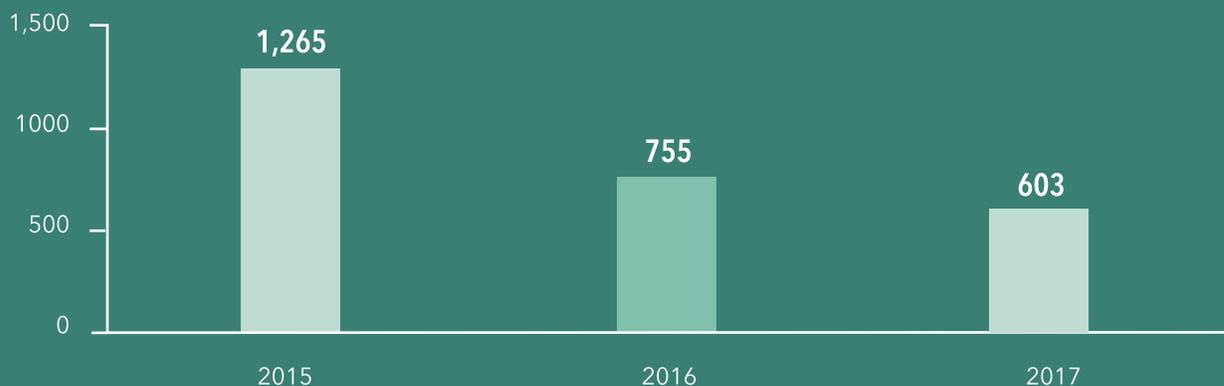
Fuente: Guatecompras, SIGSS-SIPAC. Departamento de Abastecimientos. IGSS

El Departamento de Abastecimientos tiene asignada la gestión de los expedientes remitidos por las unidades médicas y/o administrativas del Instituto, relacionados con la denuncia de incumplimiento de los proveedores adjudicados al contrato abierto, así como las solicitudes de autorización de compra fuera de contrato abierto.

En la gráfica siguiente se muestra la cantidad de expedientes gestionados en el período 2015-2017, los que fueron diligenciados oportunamente. Es oportuno mencionar que la disminución de denuncias en el período, implica un mayor cumplimiento de los proveedores en la entrega de productos y por consiguiente mejor abastecimiento de las unidades médicas.

### Gráfica 31

Casos de incumplimiento de proveedores adjudicados en contrato abierto  
Período 2015-2017

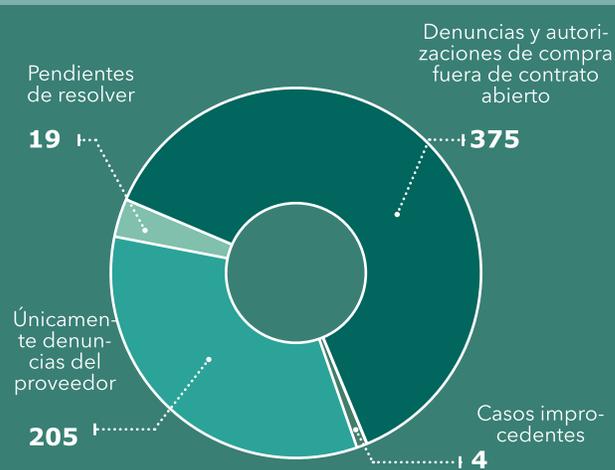


Fuente: Departamento de Abastecimientos. IGSS

De conformidad a lo normado en la Ley de Contrataciones del Estado, la Dirección Normativa de Contrataciones y Adquisiciones del Estado tiene facultades para imponer sanciones a los proveedores que son denunciados por incumplimiento en la entrega de productos. En la gráfica siguiente se muestra el resultado de las denuncias presentadas en el año 2017, ante dicha dependencia.

### Gráfica 32

Resultado de expedientes de denuncia de incumplimiento de proveedores  
Año 2017



Fuente: Control interno, Base de Datos Excel del Departamento de Abastecimientos. IGSS

### 6.4.2.1 Ingresos y egresos de vacunas

El Departamento de Abastecimientos tiene asignada la gestión de los trámites aduanales de las vacunas que se adquieren para uso en la población afiliada y sus derechohabientes, presentándose en el cuadro siguiente, la

cantidad y los montos totales de las vacunas importadas, con base en el convenio suscrito entre el IGSS, el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS) y Organización Panamericana de la Salud/Organización Mundial de la Salud (OPS/OMS).

#### Cuadro 80

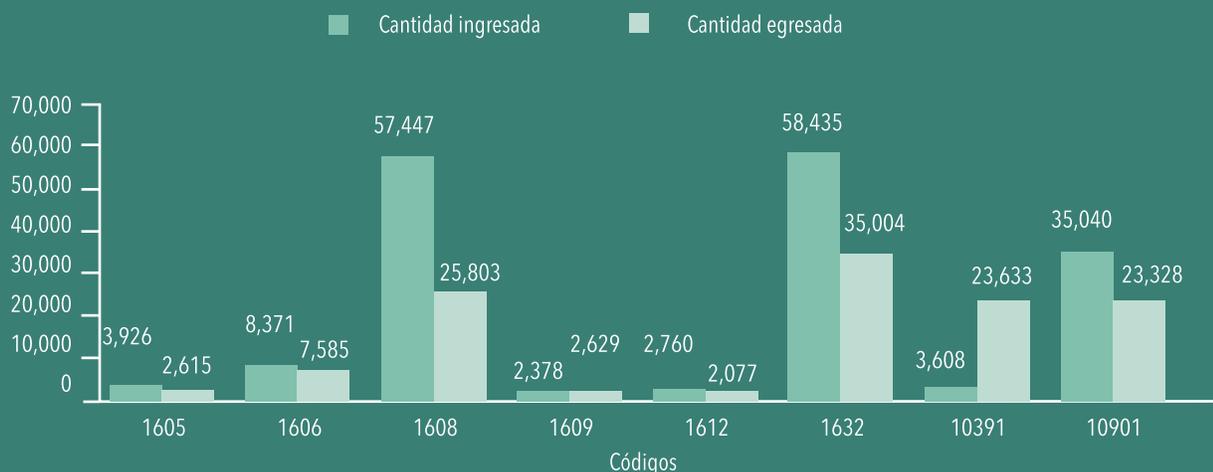
Vacunas adquiridas por medio de la OPS/OMS, año 2017

No.	Código IGSS	Nombre Genérico	Proveedor	Factura	Cantidad	Valor en US\$.	Valor en quetzales	Fecha de Ingreso
1	10901	VACUNA CONTRA ROTAVIRUS HUMANO, SUSPENSIÓN ORAL, JERINGA PRELLENADA CON 1 DOSIS DE VACUNA (1.5ML)	GLAXOSMITHKLINE BIOLOGICALS S.A.	13002007	17,520	\$117,775.00	Q896,843.39	16/06/2017
2	1605	VACUNA ANTIPOLIOMIELÍTICA TIPO SABIN, SOLUCIÓN ORAL FRASCO GOTERO VIDRIO O PLASTICO 20 DOSIS	BHARAT BIOT. INTER. LMETA.	BBL/EXP/005/17-18	1,963	\$6,953.90	Q53,222.67	27/06/2017
3	1606	VACUNA ANTI-HEPATITIS B (RECOMBINANTE), SOLUCIÓN INYECTABLE 1 DOSIS VIAL O AMPOLLA 1ML. (ADULTO)	LG CHEM, LTD.	826665	4,186	\$2,409.98	Q14,800.21	27/06/2017
4	1609	VACUNA ANTITUBERCULOSA (BCG), SOLUCIÓN INYECTABLE O POLVO PARA USO PARENTERAL 10 DOSIS VIAL CON DISOLVENTE 1ML	SERUM INSTITUTE DE INDIA	5022/2017-2018	1,189	\$1,959.67	Q15,505.17	27/06/2017
5	1612	VACUNA TRIPLE (DTP), SOLUCIÓN INYECTABLE 10 DOSIS VIAL O AMPOLLA 5 ML.	PT. BIO FARMA (PERSERO)	0092/PAHO-DPT/IV/2017	1,380	\$6,420.21	Q47,059.17	27/06/2017
6	1608	VACUNA ANTI-SARAMPIÓN, PAPERAS Y RUBÉOLA, SOLUCIÓN INYECTABLE VIAL O AMPOLLA 1 DOSIS (MMR)	SERUM INSTITUTE DE INDIA	10011/2017-2018	24,538	\$64,932.75	Q492,008.38	17/07/2017
7	1632	VACUNA PENTAVALENTE SOLUCIÓN INYECTABLE VIAL O AMPOLLA	SERUM INSTITUTE DE INDIA	20005/2017-2018	29,312	\$35,168.55	Q259,283.58	17/07/2017
8	10391	VACUNA CONTRA LA HEPATITIS B ANTIGENO DE SUPERFICIE PURIFI DE HEPATITIS B, SUSPENSIÓN INYECTABLE 10 MCG/0.5ML UNA DOSIS FRASCO VIAL 0.5ML (PEDIATRICA)	SERUM INSTITUTE DE INDIA	5012/2017-2018	3,608	\$1,043.28	Q8,612.44	17/07/2017
9	10901	VACUNA CONTRA ROTAVIRUS HUMANO, SUSPENSIÓN ORAL, JERINGA PRELLENADA CON 1 DOSIS DE VACUNA (1.5ML)	GLAXOSMITHKLINE BIOLOGICALS S.A.	13004072	17,520	\$118,066.29	Q899,953.01	16/08/2017
10	1605	VACUNA ANTIPOLIOMIELÍTICA TIPO SABIN, SOLUCIÓN ORAL FRASCO GOTERO VIDRIO O PLASTICO 20 DOSIS	BHARAT BIOT. INTER. LMETA.	BBIL/EXP/058/17-18	1,963	\$7,633.80	Q58,469.33	24/08/2017
11	1612	VACUNA TRIPLE (DTP), SOLUCIÓN INYECTABLE 10 DOSIS VIAL O AMPOLLA 5 ML.	PT. BIO FARMA (PERSERO)	0218/PAHO-DTP/VIII/2017	1,380	\$6,300.04	Q46,480.95	24/08/2017
12	1606	VACUNA ANTI-HEPATITIS B (RECOMBINANTE), SOLUCIÓN INYECTABLE 1 DOSIS VIAL O AMPOLLA 1ML. (ADULTO)	LG CHEM, LTD.	21027347	4,185	2,409.55	Q14,892.52	5/09/2017
13	1608	VACUNA ANTI-SARAMPIÓN, PAPERAS Y RUBÉOLA, SOLUCIÓN INYECTABLE VIAL O AMPOLLA 1 DOSIS (MMR)	SERUM INSTITUTE DE INDIA	10319/2017-2018	24,538	\$65,875.92	Q502,429.12	18/10/2017
14	1609	VACUNA ANTITUBERCULOSA (BCG), SOLUCIÓN INYECTABLE O POLVO PARA USO PARENTERAL 10 DOSIS VIAL CON DISOLVENTE 1ML	SERUM INSTITUTE DE INDIA	5029/2017-2018	1,189	\$1,801.39	Q14,214.00	18/10/2017
15	1632	VACUNA PENTAVALENTE SOLUCIÓN INYECTABLE VIAL O AMPOLLA	SERUM INSTITUTE DE INDIA	20214/2017-2018	29,123	\$35,724.47	Q264,104.31	24/10/2017

Fuente: Bodega de Medicamentos zona 13 y Departamento de Abastecimientos. IGSS

La Bodega de Medicamentos de la zona 13 recibe, resguarda y distribuye según requerimientos previos de las unidades médicas del IGSS, las vacunas adquiridas por medio de la Organización Panamericana de la Salud / Organización Mundial de la Salud (OPS/OMS) , presentando al 31 de diciembre del año 2017, las información siguiente:

**Gráfica 33**  
Ingreso y egreso de vacunas, por código, año 2017



Nota: Ver código de vacunas en el cuadro 80.  
Fuente: Bodega de Medicamentos zona 13. IGSS

#### 6.4.2.2 Taller de Costurería

Las prendas de uso hospitalario son confeccionadas con materia prima del Taller de Costurería y de las unidades médicas del Instituto, de acuerdo con los requerimientos de los servicios que presta cada unidad. Durante el año 2017 se confeccionaron 79,427 prendas entre las que se pueden enumerar sábanas, ponchos, sobrefundas, pijamas para adultos y niños, mantillas de franela, ropa de bebé, batas, pañales, camisones, toallas, cortinas, camisas, compresas de gasa, limpiadores, cabestrillos, banderas, entre otros.

#### 6.4.2.3 Contribuciones del Departamento de Abastecimientos a la gestión Institucional

Conforme a lo planificado en el Plan Operativo Anual del Departamento, durante el año

2017 se gestionaron capacitaciones para todo el personal, en diversos temas relacionados a las atribuciones de esta dependencia, según el detalle siguiente:

**Cuadro 81**  
Temas de capacitación y participantes Año 2017

Nombre de la Capacitación	Número de Personas
Ley de Contrataciones del Estado, sus Reformas y el Reglamento, Ministerio de Finanzas Públicas	15
Sistema de Control de correspondencia (SICCI)	42
Subasta Inversa	41
Cursos básicos y específicos en Adquisiciones (UNOPS)	13
On the job training (UNOPS)	3

Fuente: Departamento de Abastecimientos. IGSS

Se gestionó ante el Departamento de Informática el desarrollo de la herramienta informática de control interno Sistema de Control de Correspondencia (SICCI), la cual se encuentra

implementada para el registro y control de la documentación y agilizar los procesos de control de correspondencia.

### 6.4.3 Departamento de Servicios Contratados

Su función radica en realizar el proceso y formalizar la contratación de servicios que el IGSS necesita adquirir. Durante el año 2017, se atendió y gestionó 131 procesos de contratación de servicios requeridos por las unidades médico-administrativas.

La Sección de Contratos y Convenios elaboró 297 contratos que se derivan de los procesos concluidos y aprobados, así como sus prórrogas, modificaciones y/o ampliaciones, los cuales se detallan en el cuadro siguiente. Así también se suscribió 14 convenios del Sistema de atención médica en clínicas de empresa.

#### Cuadro 82

Contratos suscritos del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017

No.	Tipo de contratación	Total	Total de montos aprobados en quetzales
1	Servicios médicos-hospitalarios (prórrogas)	3	1,118,971.00
2	Servicios de limpieza e informática (prórrogas)	2	1,055,603.71
3	Arrendamiento de bienes inmuebles	108	22,407,248.64
4	Servicios profesionales de médicos generales y especialistas para las diferentes unidades	8	117,320.00
5	Servicios profesionales y técnicos Subgerencia Administrativa (renglón 029)	176	22,769,540.05
<b>Total</b>		<b>297</b>	<b>47,468,683.40</b>

Fuente: Departamento de Servicios Contratados. IGSS

La atención médica brindada por el Instituto a través de las contrataciones realizadas, consiste en servicios para atender la demanda de las unidades médicas y administrativas que no cuentan con capacidad instalada o suficiente para cubrir la atención de servicios y procedimientos médicos, estudios de diagnóstico,

terapéuticos, clínicos, de laboratorio, servicios hospitalarios y diversos. El cuadro siguiente muestra el detalle de servicios contratados con sus respectivos montos, siendo los servicios de hemodiálisis y hospitalización los más utilizados por esta modalidad.

**Cuadro 83****Procedimientos por Servicios Contratados, año 2017**

Tipo servicio	Unidad de medida	Número	Costo en quetzales
Hemodiálisis	Tratamientos	256,038	195,669,198.32
Hospitalización	Atencion	52,005	69,853,385.05
Laboratorio clínico	Exámenes	578,497	31,139,972.90
Renta de equipo	Tipo de servicio	2	23,902,325.59
Servicios no médicos	Tipo de servicio	5	21,447,398.85
Personal contratado bajo el renglon 029	Recurso humano	176	20,667,551.39
Tomografía	Estudios	38,447	20,122,968.60
Odontología	Atención	40,112	19,679,104.22
Resonancia magnética	Estudios	20,651	16,361,732.87
Oftalmología	Estudios y procedimientos	6,589	16,146,495.77
Radioterapia	Tratamientos	701	14,529,603.44
UNICAR	Estudios y procedimientos	766	12,271,590.39
Radiología vascular	Estudios	576	11,793,653.52
Arrendamiento	Inmuebles	111	11,744,234.51
Ultrasonografía	Estudios	110,289	11,220,343.65
Gastroenterología	Estudios	15,282	9,631,523.27
Neumología	Estudios	223,973	5,780,411.88
Rayos x	Estudios	34,867	4,397,084.66
Urología	Estudios	5,139	3,884,744.66
Ecocardiografía	Estudios	9,802	3,028,728.46
Profesionales contratados	Servicios	25,498	2,822,337.06
Cardiología diagnóstica	Estudios	17,446	2,690,947.66
Electrodiagnóstico	Estudios	5,939	2,599,846.22
Medicina nuclear	Estudios	1,220	2,297,954.13
Neurología	Estudios	5,925	2,061,306.60
Densitometría ósea	Estudios	15,902	1,823,333.70
Mamografía	Estudios	21,598	1,624,867.60
Fotoquimioterapia	Tratamientos	6,208	1,551,875.00
Genética y citogenética	Estudios	1,551	1,249,677.42
Otorrinolaringología	Estudios	5,250	1,180,265.53
Diálisis peritoneal ambulatoria	Tratamientos	4,697	1,024,180.85
Patología	Estudios	4,150	444,478.74
Anestesiología	Procedimientos	520	405,813.10
Obstetricia diagnóstica	Estudios	1,249	252,273.94
Comadronas	Servicios	84	251,721.56
Alergología	Estudios	366	231,870.82
Perinatología	Estudios	110	211,230.00
Banco de sangre	Unidades de sangre	159	189,234.37
Radiocirugia para tratamiento de tumores	Procedimientos	3	170,700.00
Ginecología diagnóstica	Estudios	4,612	123,327.61
Algología intervencionista	Procedimientos	67	61,234.42
Endocrinología	Estudios	82	20,251.93
Oxigenoterapia	Tratamientos	19	10,450.00
Flebología	Estudios	1	2,500.00
Varios	Varios	34,964	8,515,060.79
<b>TOTAL</b>		<b>1,551,648</b>	<b>555,088,791.04</b>

Fuente: Departamento de Servicios Contratados, IGSS.

## 6.4.4 Departamento de Servicios de Apoyo

Es la dependencia encargada de brindar apoyo de facilitación de vehículos, pilotos, seguridad, vigilancia, entrega de mensajería, mantenimiento, remodelación de infraestructura, orden y limpieza, conserjería y jardinería; asimismo, coordina servicios de parqueo, registro y control de formularios. Para el efecto cuenta con las Divisiones de Mantenimiento y Transportes,

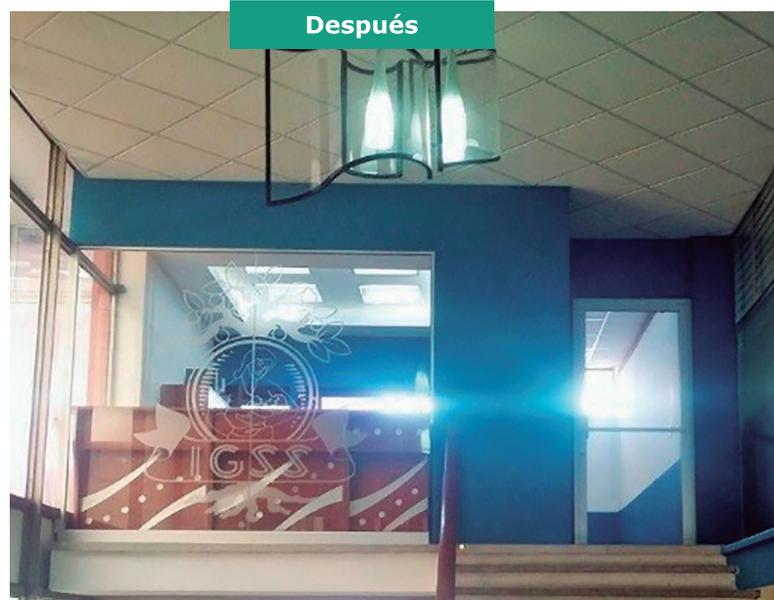
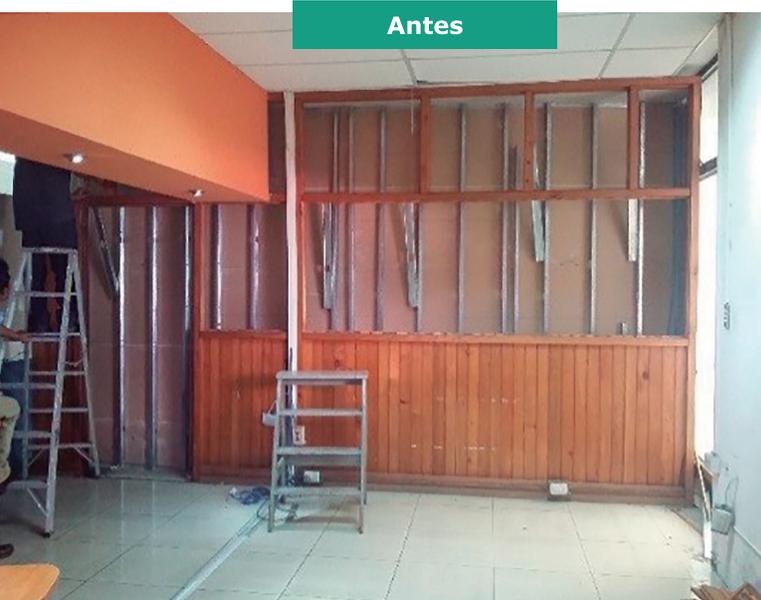
la Sección de Correspondencia y Archivo y el Taller de Imprenta que se encarga de la impresión, encuadernación y reproducción de todos los documentos institucionales.

En el año 2017 se realizaron los siguientes proyectos de remodelación en el Edificio de Oficinas Centrales:

### 6.4.4.1 Remodelación de la recepción de la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa



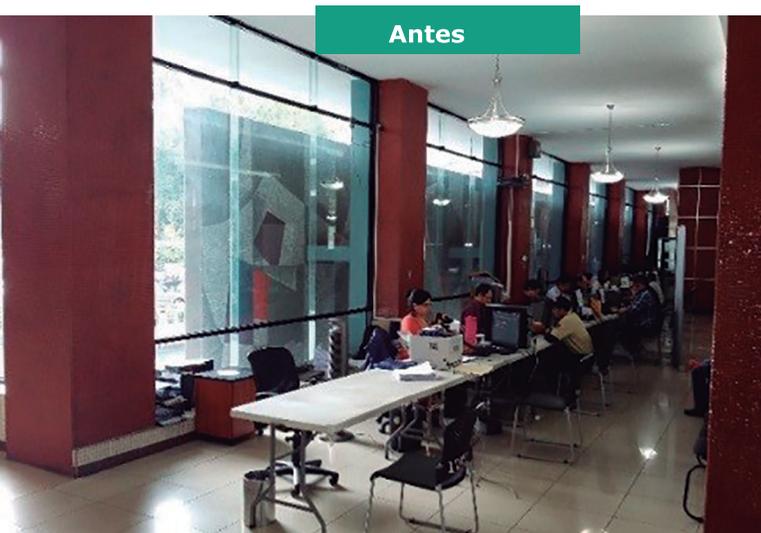
### 6.4.4.2 Habilitación de recepción para Departamento de Recaudación



#### 6.4.4.3 Habilitación sala de reuniones del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas



#### 6.4.4.4 Habilitación de mueble para atención a afiliados, Departamento Registro de Patronos y Trabajadores



### 6.4.5 Actividades de Comunicación Social

Con el propósito de informar constantemente a los afiliados, derechohabientes y a la población en general sobre los programas, servicios y beneficios que brinda la institución, se imple-

mentan diversas campañas sobre importantes temas. A continuación se describen las actividades principales realizadas durante el año 2017.

### 6.4.5.1 Campañas de divulgación

Para cumplir y contribuir al mandato del IGSS de resguardar la salud, por medio del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas desarrolló una estrategia que incluyó campañas de prevención de enfermedades, educativas e informativas, dirigidas a los derechohabientes y población en general.

### i. Campañas de prevención

Para disminuir los riesgos a la salud o la vida, además de la prevención de enfermedades, se dirigieron campañas a los derechohabientes y población en general.

#### a. Campaña caravana del zorro

Teniendo en cuenta que se trata de una actividad con una alta afluencia de personas, pero sobre todo respondiendo a la responsabilidad institucional del resguardo de la salud, el IGSS, como parte del Sistema de Emergencia Nacional de la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres (CONRED) realizó una campaña de prevención de accidentes y enfermedades durante el recorrido. Por otro lado, se colocó la imagen institucional en la conferencia de prensa que realizó la CONRED y se colocó una torre con información preventiva para todos los que participaron en dicha actividad; asimismo, se instaló un puesto de hidratación y promoción en el municipio de El Rancho.

#### b. Campaña durante el descanso de Semana Santa

Durante el descanso de Semana Santa el IGSS participa activamente en la prevención de accidentes y enfermedades, es por eso que emprende una campaña educativa y preventiva en esas fechas, especialmente en las playas y balnearios en donde tiene presencia el Cuerpo de Salvamento del IGSS.



- c. Campaña permanente ante desastres naturales

Durante todo el año se produjeron diversos materiales con el fin de orientar a la población y trabajadores ante un desastre natural, como un huracán o un movimiento sísmico.

- d. Campaña de prevención de accidentes de fin de año

Esta campaña tuvo como fin transmitir a los afiliados, derechohabientes y población en general el mensaje de prevención de accidentes en el hogar, con fuegos pirotécnicos y en carretera se utilizaron medios impresos como prensa y revistas, así como radio, televisión, medios digitales, pantallas digitales vallas, mupis, y promoción en buses.



## ii. Campañas para la prevención de enfermedades y de educación

Se distribuyeron materiales que tenían por objetivo la prevención de enfermedades, accidentes en el trabajo, además de educar a los derechohabientes en temas de salud. Asimismo se reprodujeron en casos de emergencias epidemiológicas.

- Medidas preventivas en el embarazo
- Día mundial de la salud y seguridad en el trabajo
- Prevención por fiebre tifoidea
- Foro: Situación actual del Zika.
- En septiembre respeta las señales de tránsito

- Sus 5 momentos para la higiene de las manos
- Las vacunas funcionan
- Concientización del uso racional del agua
- Día mundial de la Hipertensión
- ¿Qué es el VIH? ¿Qué es el Sida?
- II Simposium Detección y Denuncia
- Semana mundial de la lactancia materna
- Activación campaña lactancia materna
- Campaña Cáncer de Mama



### iii. Material o campañas informativas

Con el fin de trasladar información clara a los derechohabientes y trabajadores del IGSS se dieron a conocer acciones impulsadas durante el año 2017, por medio de material informativo.



### a. Campaña de Cambio de Documento Personal de Identificación (DPI)



### b. Campaña de expectativa para la inauguración del Hospital General de Quetzaltenango

Esta campaña tuvo como fin crear una expectativa entre la población antes de la inauguración del Hospital General de Quetzaltenango, alcanzando esto a través de medios escritos de prensa, revistas, por radio, televisión, mupis y vallas.



### c. Campaña de inauguración del Hospital General de Quetzaltenango

El objetivo fue informar a los afiliados y derechohabientes los servicios que prestará el Hospital así como las características relevantes del mismo, esto a través de medios escritos de prensa, y revistas.



- d. Campaña permanente de reconocimiento a los trabajadores

Permanente se lleva a cabo una campaña para reconocer la labor de los trabajadores del IGSS, esto se realiza a través de diferentes materiales visuales.

#### 6.4.5.2 Diseño y reproducción de materiales

Una de las tareas del departamento es atender las diferentes solicitudes que hacen las dependencias del Instituto, es por eso que se diseñan y reproducen materiales como diplomas, acuerdos, leyes o informes, entre otros. Por otro lado se realiza el diseño de uniformes, tarjetas de presentación u otro tipo de material que requiera diagramación, aplicación de paleta de colores o diseño.



### 6.4.5.3 Actividades especiales

#### i. Día Mundial del Riñón (9 y 12 de marzo de 2017)

En el Auditorio Autonomía el 9 de marzo se celebró el trasplante número 700, realizado por el Servicio de Nefrología del IGSS. Por otro lado, en conjunto con el Servicio de Nefrología

del IGSS, el Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas llevó a cabo una jornada médica en donde se realizaron pruebas médicas a los asistentes, actividades informativas, lúdicas y deportivas con el objetivo de prevenir padecimientos renales. La actividad se llevó a cabo en la Avenida Las Américas el 12 de marzo.



#### ii. Activación de prevención en Semana Santa.

Se entregó material informativo para la prevención de accidentes y enfermedades durante los días de asueto por la Semana Santa 2017.

#### iii. Activación de prevención en el Día Mundial de la Seguridad Ocupacional

Entrega de material informativo para la pre-

vencción de accidentes e información para el público que transitaba por el sector.

#### iv. Visitas a pediátricas con el apoyo de la Asociación Fábrica de Sonrisas durante el mes de mayo y junio.

Se visitaron las pediátricas de las dependencias médicas del área metropolitana, en las áreas de espera en donde compartieron e interactuaron con los niños presentes.

#### **v. Jornadas de donación voluntaria de sangre**

En el año 2017, hubo dos jornadas de donación de sangre. Para el efecto se llevaron a cabo campañas promocionales por medio de walking boards y se realizó el montaje del servicio en oficinas centrales, colocando 4 clínicas para extracción de sangre, área de espera y alimentación.

#### **vi. Apoyo al evento en contra del trabajo infantil.**

Evento realizado en el Campo Marte zona 5 de la capital en donde colaboraron diversas instituciones, presentando material en contra del maltrato y explotación infantil, a la actividad asistió el Presidente de la República.

#### **vii. Celebración del día del niño en pediatrías de dependencias médicas del área metropolitana.**

Se visitaron las pediatrías de las dependencias médicas del área metropolitana, en las áreas de espera en donde compartieron e interactuaron con los niños presentes, invitando a los niños a participar en la quiebra de piñatas y pinta caritas con apoyo de fábrica de sonrisas.

#### **viii. Inauguración del Hospital General de Quetzaltenango, 30 de noviembre**

Durante noviembre de 2017, el Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas se encargó de la organización, logística y coordinación de la inauguración del Hospital General de Quetzaltenango. Asimismo, se promovió acercamientos entre autoridades del IGSS y sectores de la sociedad de la región de Occidente.



Inauguración del Hospital General de Quetzaltenango

### ix. Congreso y simposio para medicos residentes

Estos eventos se realizaron del 18 al 20 de diciembre de 2017, para lo cual el Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas tuvo a su cargo la logística y organización de los mismos.

#### 6.4.5.4 Rendición de cuentas a través del Boletín Financiero

A través del Boletín Financiero, el IGSS publica los estados financieros, inversiones, reservas técnicas y otros temas, con el objetivo de transparentar dicha información y así rendir cuentas a los cotizantes y población en general.

#### 6.4.5.5 Periódico Noticias IGSS

Fueron publicadas siete ediciones del periódico Noticias IGSS, que es un medio informativo institucional, inserto en diarios nacionales de circulación en el área metropolitana. En las primeras publicaciones el tiraje fue de 80 mil ejemplares y para la edición número ocho se estimó un tiraje de 120 mil ejemplares, destinados para los 22 departamentos del país, inserto en el diario de mayor circulación en la nación.

Para su producción se realiza trabajo de investigación periodística y documental, redacción de las notas, fotografía periodística e histórica, edición fotográfica, diagramación, edición del periódico, revisión, corrección de texto y logística de distribución del periódico.



#### 6.4.5.6 IGSS TV

En el año 2017 se realizaron 39 programas IGSS TV, que fueron transmitidos a partir del 13 de marzo por el canal de Gobierno y a partir del 14 de octubre en televisión abierta y cable. Para la realización de los programas se cuenta con el apoyo de las autoridades de las unidades médicas del IGSS. La producción y dirección del programa está a cargo del personal de la sección de prensa del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas del IGSS.

#### 6.4.5.7 Conferencias de Prensa

Se realizaron 22 conferencias de prensa, convocando a los distintos medios de comunicación, para dar a conocer tema de interés institucional, elaborando comunicados de prensa y proporcionando material de soporte a los periodistas que cubrieron estas conferencias.



#### 6.4.5.8 IGSS Radio

Hubo 52 emisiones del programa IGSS Radio, que fueron transmitidos por TGW la voz de Guatemala, la radio oficial; contándose con el apoyo de profesionales del Instituto quienes fueron entrevistados en la emisión del programa, sobre temas relacionados con consejos de salud y noticias positivas de la institución; también se elaboraron notas periodísticas para la sección de noticias del programa.



#### 6.4.5.9 Medios digitales (redes sociales, página web y sitio de noticias institucionales)

Se trabajó en el posicionamiento de la imagen institucional del IGSS en las redes sociales, para lo cual se plantearon notas positivas por medio de las plataformas de Facebook, Twitter, Youtube, LinkedIn y el Portal de Noticias. Para el efecto, se elaboró material para alimentar las redes sociales, consistente en artículos, mensajes en audio y video, fotografías, comentarios, publicaciones y felicitaciones.

En general se traslada información institucional, de una manera eficaz, usando métodos modernos y adaptados a las nuevas generaciones. Asimismo, se responden comentarios que generan opinión pública y se monitorea los correos y publicaciones tendenciosas, tratando de aclarar dudas y despejar informaciones maliciosas que se publican en las redes sociales.

#### Cuadro 84

Número de perfiles seguidores del IGSS en las redes sociales y medios digitales Año 2017

Redes sociales	Número de perfiles
Facebook	9,456,439
Twitter	2,966,120
YouTube	49,960
LinkedIn	58,376
Portal de Noticias	222,122
<b>Total</b>	<b>12,753,017</b>

Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas. IGSS

### 6.4.5.10 Biblioteca

La Biblioteca se encuentra ubicada en el edificio de Oficinas Centrales y cuenta cinco subsidiarias que funcionan en la Unidad Periférica de la Zona Cinco y en los Hospitales Doctor Juan José Arévalo Bermejo, General de Acci-

dentos, General de Enfermedades y Rehabilitación, prestando el servicio a usuarios externos y a trabajadores del Instituto. Durante el año 2017 se atendieron 20,500 personas, entre estudiantes, afiliados y trabajadores. Asimismo, anualmente se distribuyen 48 mil 600 periódicos a las distintas dependencias del IGSS.

## 6.4.6 Proyectos de infraestructura

### 6.4.6.1 Proyectos Finalizados

#### i. Hospital General y Delegación Departamental de Quezaltenango

Ubicación de la Obra: 1ª Calle 5-78 Zona 5, Colonia Molina, Ciudad de Quetzaltenango.

Descripción de la Obra: Este proyecto también conocido como COMOCI, fue ejecutado a través del Memorandum de Acuerdo entre IGSS y PNUD para Gestión de Servicios, a través de la Oficina de Servicios de Proyectos de Naciones Unidas (UNOPS).

El complejo hospitalario tiene alrededor de 46,210 m<sup>2</sup>, entre edificaciones y obras exteriores que incluye la Delegación y Dirección Departamental y el Hospital de referencia regional, de alta resolución, que funcionará dentro de una red de servicios para la región de occidente del Instituto para atención de los afiliados y derechohabientes de los departamentos de Quezaltenango, Totonicapán, San Marcos, Quiché, Huehuetenango y Sololá.

#### Cuadro 85

Principales indicadores del proyecto Hospital General de Quetzaltenango

Indicador	Resultado
Costo de construcción de la Obra (*)	Q 316,512,911.10
Fecha de inicio de la construcción	12 de enero del 2011
Fecha de finalización de la construcción	25 de noviembre de 2014
Fecha de recepción de la obra	19 de octubre de 2017
Fecha de inauguración	30 de noviembre de 2017
Área de construcción	46,210 m <sup>2</sup>

(\*) Fuente: UNOPS  
Fuente: Comisión Receptora del Proyecto, IGSS

## Avance en el año 2017

La obra fue recepcionada por la Comisión Receptora nombrada por el Instituto el día 19 de octubre del 2017 e inaugurada oficialmente el día 30 de noviembre. Actualmente, el Hospital ha iniciado su funcionamiento con el servicio de Consulta Externa y abrirá gradualmente los servicios de hospitalización, emergencia y otros, durante el primer trimestre del 2018.



## ii. Construcción Sistema de Alcantarillado Sanitario y Obras de apoyo al Hospital General de Quetzaltenango (Convenio IGSS-UNOPS)

Ubicación de la Obra: 1ª Calle 5-78 Zona 5, Colonia Molina, Quetzaltenango.

Descripción de la obra: El proyecto se realizó dentro del Convenio IGSS/UNOPS y consistió en las siguientes obras:

Construcción de 1,300 metros lineales de alcantarillado

Construcción de un tanque de retención o regulación de caudales con capacidad de 3,200 metros cúbicos de agua

Interconexión del alcantarillado con el tanque de retención y el alcantarillado municipal;

### Cuadro 86

Principales indicadores del proyecto Sistema de alcantarillado sanitario y obras de apoyo del Hospital General de Quetzaltenango (Convenio IGSS-UNOPS)

Indicador	Resultado
Costo del proyecto (*)	Q 12,601,412.79
Fecha en que dio inicio la construcción	1 de agosto de 2016
Fecha finalización de la construcción (Colector de drenaje)	18 de enero de 2017
Fecha finalización de la construcción (Tanque de regulación)	11 de febrero de 2017
Tiempo de construcción (Colector de drenaje)	5 meses 18 días
Tiempo de construcción (Tanque de regulación)	6 meses 11 días
	1,300.00 metros lineales de Alcantarillado
Área de Construcción	Tanque de Retención con capacidad de 2,200 metros cúbicos

(\*) Fuente: UNOPS  
Fuente: Comisión Receptora del Proyecto, IGSS.

### Avances en el año 2017

El proyecto fue recepcionado por la Comisión nombrada para el efecto, enviando su informe final a la Gerencia el 26 de julio de 2017.



Vista interior y exterior de la construcción del Tanque de Retención del Hospital Regional de Occidente con sede en Quetzaltenango

## 6.4.6.2 Proyectos en ejecución por contrato

### Cuadro 87

Avance de los proyectos en ejecución por contrato, año 2017

Obra	Descripción de la Obra	Avance en el año 2017
Ampliación área de emergencia, centro de acopio de desechos hospitalarios, farmacia y bodega, Hospital de Retalhuleu.	El proyecto está dividido en dos etapas: En la primera etapa se construyeron 233.15 m <sup>2</sup> para área de emergencia y 44.85 m <sup>2</sup> del centro de acopio y en la segunda etapa se incluye área la farmacia, bodega de farmacia y sala de espera para 100 personas para la consulta externa del hospital, con un total de 337.0 mts <sup>2</sup> .	Se renovó la licencia ambiental del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales (MARN) y la licencia de construcción de la Municipalidad de Retalhuleu. Este proyecto cuenta con diseño, costos y programación actualizados, además de los permisos y licencias respectivas y se espera concluir el proceso de licitación en el Departamento de Abastecimientos.
Dirección Departamental y archivo pasivo del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social en Retalhuleu.	Este proyecto, al igual que el anterior, se inició su ejecución por administración, luego fue suspendido en el año 2013 cuando llevaba un avance físico del 16.79%, y consiste en una construcción de 230 m <sup>2</sup> que albergará las oficinas administrativas de la Dirección Departamental del Departamento de Retalhuleu, así como una bodega que funcionará como archivo pasivo.	Se renovó la licencia ambiental del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales (MARN) y la licencia de construcción de la Municipalidad de Retalhuleu. Este proyecto tiene diseño, costo definido y programa actualizado; además de los permisos y licencias respectivas. Se prevé concluir el proceso de licitación en el Departamento de Abastecimientos.
Construcción Hospital La Capitanía, Antigua Guatemala, Sacatepéquez	La construcción total planificada para este proyecto es de 3,553.00 m <sup>2</sup> y tiene un avance físico aproximado del 70%. Esta nueva infraestructura tendrá una capacidad instalada aproximada de 2,500 egresos hospitalarios por año.	En el año 2017 se realizó un evento de licitación que finalizó desierto. Actualmente, el proyecto se encuentra en la fase final de dictámenes de ley para un nuevo evento de licitación. Asimismo, se inició el proceso de renovación de licencias de construcción y uso de suelos.
Ampliación edificio módulo de acopio de desechos sólidos del Hospital General de Accidentes Ceibal.	Consiste en la construcción de un módulo de acopio de desechos hospitalarios de 130.24 m <sup>2</sup> .	Se renovó la licencia de construcción en la Municipalidad de Mixco, se elaboró el Plan de Manejo de Desechos Sólidos del Hospital, y se actualizó la licencia ambiental ante el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales (MARN).
Ampliación edificio del Hospital del IGSS en Mazatenango, Suchitepéquez (Banco de sangre, bodega general y muro perimetral)	Ampliación de 38 m <sup>2</sup> del banco de sangre del hospital, construcción de un mezzanine de 62.05 m <sup>2</sup> para área extra de almacenamiento en la bodega central; y construcción de un muro perimetral de 755.80 metros que mejorará la seguridad interna y protección de la propiedad del Hospital.	Se logró obtener la licencia ambiental del MARN y en el mes de febrero 2017 la Municipalidad de Mazatenango autorizó la licencia de construcción.
Construcción muro perimetral del Consultorio de La Gomera, Escuintla	Concluir construcción de muro perimetral del Consultorio, que consta de 80.25 metros lineales y construcción de banquetas para el área exterior del encamamiento y cambio de portones de ingreso.	Las licencias de construcción y ambiental fueron renovadas.

Obra	Descripción de la Obra	Avance en el año 2017
Construcción muro perimetral del Hospital General de Accidentes El Ceibal	Construcción de un muro perimetral de 226 metros para el Hospital General de Accidentes Ceibal que delimita el área legal del Hospital y mejora la seguridad interna y protección de la propiedad.	Se renovaron las licencias de construcción y ambiental
Construcción sistema de tratamiento de aguas residuales en Complejo Hospitalario Colinas de Pamplona, Zona 12, Guatemala	Construcción de un sistema de tratamiento de aguas residuales.	Se finalizó el diseño y planificación del proyecto, así como el instrumento ambiental correspondiente para ingresarse al MARN y obtener la licencia ambiental correspondiente.
Ampliación de Hospital de Accidentes el Ceibal, Zona 4 de Mixco, Guatemala (módulo de encamamiento)	El proyecto tiene un área total de 700 m2 de construcción para ampliar la capacidad instalada del hospital en 50 camas	Se finalizó el diseño y planificación de este proyecto, habiéndose realizado un análisis estructural; actualmente se ha finalizado con el instrumento ambiental correspondiente para ingresarse al MARN y obtener la licencia ambiental correspondiente.

Fuente: Departamento de Infraestructura Institucional. IGSS

#### 6.4.6.3 Proyectos de construcción de nuevos hospitales del Plan Maestro de Infraestructura en Salud

Ante la estrategia de mejorar la cobertura y calidad de los servicios médicos y hospitalarios que presta el Instituto por medio del Programa EMA, la Junta Directiva del IGSS instruyó a la administración la elaboración de un plan de infraestructura física de salud de corto, mediano y largo plazo. Para ese propósito se designó un equipo de trabajo multidisciplinario, bajo la coordinación de la Subgerencia de Planificación y Desarrollo, para diseñar un instrumento de planeación multianual que oriente la elaboración de planes anuales de inversión en infraestructura.

Se formuló el "Plan Maestro de Inversión en Infraestructura Física de Salud para el período 2016-2025" y el "Plan de Inversión para el Quinquenio 2016-2020", mismos que fueron aprobados por la Junta Directiva del IGSS, me-

dante los cuales se priorizó la construcción de siete centros hospitalarios que se listan a continuación:

1. Un hospital de alta complejidad y resolución con unidades de oncología, trasplantes, hemodiálisis y un centro de diagnóstico especializado, en la zona 11 de la ciudad de Guatemala, en el predio Campos del Roosevelt.
2. Un hospital general de mediana complejidad y resolución en la zona 5 de la ciudad de Guatemala, en el predio Arrivillaga.
3. Un hospital general de mediana complejidad y resolución en el municipio de San Benito, Petén.
4. Un hospital general de mediana complejidad y resolución en el municipio de Cobán, Alta Verapaz.

5. Un hospital general de mediana complejidad y resolución en el municipio de Santa Lucía, Escuintla.
6. Un hospital general de mediana complejidad y resolución en el municipio de Jutiapa, Jutiapa.
7. Un hospital regional de alta resolución y complejidad en el municipio de Zacapa, Zacapa.

Para estos nuevos hospitales, se han elaborado diferentes productos dentro de la etapa de diseño preliminar de los estudios de pre inversión, siendo los principales:

- i. Listados de áreas físicas funcionales de los hospitales, tanto médico hospitalarias como de servicios logísticos de apoyo.
- ii. Programas médicos de necesidades, validados por la Subgerencia de Prestaciones en Salud.

- iii. Dimensionamiento de áreas físicas de los hospitales, con base en estándares nacionales e internacionales.
- iv. Anteproyectos arquitectónicos para los hospitales, que incluye planos de ubicación y de localización, planos de fachadas, planos de conjunto y planos de plantas amobladas.
- v. Términos de referencia para la contratación de los estudios de pre inversión para cada uno de los proyectos

En el caso del Hospital Regional de Zacapa, este tiene ya estudio de pre inversión, elaborados por la empresa Planho Consultores por medio del Convenio IGSS/UNOPS, se encuentra el proyecto en proceso de licitación para su construcción.

De estos siete hospitales, únicamente los primeros seis han requerido realizar estudio de pre inversión, pues el proyecto del Hospital Regional de Oriente en Zacapa, como ya se indicó, dispone de estudios de pre inversión.

### Cuadro 88

Principales datos del proyecto "Hospital Regional de Oriente en Zacapa"  
En proceso de licitación, año 2017

Rubros	Descripción
Descripción de la obra	Este proyecto consta de 21,980 m <sup>2</sup> de construcción de instalaciones médicas y hospitalarias; más 10,370 m <sup>2</sup> de parqueos y construcciones de áreas para instalaciones de servicios. Por tener carácter regional, beneficiará a derechohabientes referidos principalmente de los departamentos de Chiquimula y El Progreso, y en menor medida de los departamentos de Izabal, Baja Verapaz, Alta Verapaz y Petén.
Inversión estimada	Se estima una inversión de Q238.0 millones en obra y Q90.0 millones en equipamiento, de acuerdo con datos del estudio de pre inversión.
Portafolio de servicios	El hospital prestará servicios de laboratorio clínico y diagnóstico por imágenes, consulta médica y odontológica, emergencia y hospitalización en distintas especialidades de medicina interna, cirugía, gineco-obstetricia, pediatría, traumatología, psicología y varias sub-especialidades importantes como urología, gastroenterología, nefrología, cardiología, dermatología y otras, terapia física y rehabilitación, hemodiálisis y tendrá un hospital de atención ambulatoria (Hospital de Día), para realizar intervenciones quirúrgicas de corta estancia.
	Las principales áreas funcionales médico-hospitalarias y de servicios logísticos de apoyo del hospital serán las siguientes: consulta externa (28 clínicas), hospitalización (119 camas de hospitalización censables)

Rubros	Descripción
Avances año 2017	Se elaboraron términos de referencia, para la contratación de la construcción y supervisora del proyecto. Asimismo, se elaboró el instrumento ambiental para la obtención de la licencia ambiental en el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, el cual fue gestionado en su Delegación de Zacapa.

Fuente: Departamento de Infraestructura Institucional. IGSS

Posteriormente, en el Programa de Inversión Institucional (PII) del año 2017 se aprobó re-tomar la construcción del Hospital de Coatepeque, cuya ejecución se suspendió desde el año 2008.

El área estimada de construcción para los hospitales puede variar en virtud de cambios en el

diseño final, durante el estudio de pre inversión o por requerimientos del IGSS, de áreas e instalaciones adicionales que puedan solicitarse para fortalecer la capacidad de atención de cada hospital. En el cuadro siguiente se detallan los hospitales que se encuentran en la fase de pre inversión.

**Cuadro 89**  
Proyectos en etapa de preinversión,  
año 2017

No.	Hospital	Descripción
1	Construcción del Hospital de zona 11, Ciudad de Guatemala	Hospital de 300 camas censables y 40 clínicas para consulta externa, de alta especialización y resolución, Nivel III-2, con unidades de oncología, trasplantes y hemodiálisis, y un centro de diagnóstico especializado. Área de construcción estimada en anteproyecto inicial: 40,000 m2
2	Construcción del Hospital de zona 5, Ciudad de Guatemala	Hospital de 200 camas censables y 25 clínicas para consulta externa, de mediana especialización y resolución, Nivel II-2. Área de construcción estimada en anteproyecto inicial: 25,000 m2
3	Construcción del Hospital de Cobán, Alta Verapaz	Hospital de 96 camas y 16 clínicas, de mediana especialización y resolución, Nivel II-2. Área de construcción estimada en anteproyecto inicial: 13,000 m2
4	Construcción del Hospital de Santa Lucía Cotzumalguapa, Escuintla	Hospital de 80 camas y 20 clínicas para consulta externa, de mediana especialización y resolución, Nivel II-2 Área de construcción estimada en anteproyecto inicial: 12,000 m2
5	Construcción del Hospital de Jutiapa	Hospital de 50 camas y 11 clínicas para consulta externa, de mediana especialización y resolución, Nivel II-2. Área de construcción estimada: 11,000 m2
6	Construcción del Hospital de San Benito, Petén	Hospital de 50 camas y 11 clínicas para consulta externa, de mediana especialización y resolución, Nivel II-2. Área de construcción estimada: 11,000 m2
7	Construcción del Hospital de Coatepeque, Quezaltenango	Hospital de 75 camas y 15 clínicas para consulta externa, de mediana especialización y resolución, Nivel II-2. Área de construcción estimada: 7,500 m2

Fuente: Departamento de Infraestructura Institucional. IGSS

## 6.4.7 Gestiones de la División de Mantenimiento

Es la encargada de brindar el mantenimiento y reparación en estructuras e instalaciones de las diferentes unidades médico administrativas de todo el país, para que las mismas estén en condiciones de prestar un mejor servicio a la población afiliada. Asimismo, procura el funcionamiento continuo, confiable y eficiente de los equipos no médicos. En el año 2017 se hizo mantenimiento a equipos de aire acondicionado y autoclaves, limpieza de predios, bodegas y áreas de canales, pintura en fachadas, remodelaciones así como evaluaciones de inmuebles para posibles arrendamientos.

Entre los proyectos efectuados para el 2017 cabe destacar los siguientes:

1. Trabajos de remozamiento realizados en Hospital de Rehabilitación.
2. Remodelación de Banco de Sangre y área de intensivo de Pediatría, reparación de servicios sanitarios, remodelación de central de equipos, reparación de quirófanos de Nefrología y otros en Hospital General de Enfermedades zona 9.
3. Caminamientos en parqueo zona 11.
4. Fabricación de techado y conclusión del proyecto comedor del personal y mezzanine para bodega de Farmacia en CAMIP 3, Zunil.
5. Remodelación del área de laboratorio del Consultorio de Antigua Guatemala.
6. Ampliación de sala de espera y caminamiento en el Consultorio de La Gomera, Escuintla.
7. Reparación de torres de salvamento en las playas de Escuintla, Retalhuleu, San Marcos y Sololá.

# ANEXOS



INFORME ANUAL  
**DE LABORES**  
2017



Instituto Guatemalteco  
de Seguridad Social

# 7. ANEXOS

## 7.1 Declaración de Auditoría Interna del IGSS



Instituto Guatemalteco de Seguridad Social  
Departamento de Auditoría Interna

### DECLARACIÓN

El infrascrito Subjefe del Departamento de Auditoría Interna, declara: que la responsabilidad de la elaboración de los Estados Financieros del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social al 31 de diciembre 2017, los cuales se encuentran en proceso de Auditoría, le corresponde al Departamento de Contabilidad y Subgerencia Financiera, mismos que son preparados, sobre la base de una contabilidad regulada por el Sistema de Contabilidad Integrada Gubernamental, la Ley Orgánica del Presupuesto Decreto 101-97 del Congreso de la República y su reglamento, normativas y bases establecidas en la Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Decreto 295 del Congreso de la República y Acuerdos de Junta Directiva y Gerencia.

De conformidad con la Ley Orgánica del Presupuesto y su Reglamento, para el registro de los ingresos, es reconocido presupuestaria y contablemente en el momento del percibido, es decir, en el momento de su percepción o recaudación efectiva; en cuanto a los egresos, son reconocidos en el momento del devengado, o sea se dan por recibidos los bienes y servicios.

Las principales políticas contables están descritas en la Nota 2 que acompañan a los Estados Financieros y son parte integral de los mismos.

**Lic. Walter Eugenio Castillo Contreras**  
Subjefe de Departamento Administrativo  
Departamento de Auditoría Interna

# 7.2 Estados Financieros



## INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL <sup>(1)</sup> BALANCE GENERAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017 CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES

Código	Descripción	2017	2016	2015	2014
<b>1000</b>	<b>ACTIVO</b>				
<b>1100</b>	<b>ACTIVO CORRIENTE (CIRCULANTE)</b>				
1110	ACTIVO DISPONIBLE				
1112	Bancos <sup>(2)</sup>	85,860,744.22	85,860,744.22		204,912.98
	Total de ACTIVO DISPONIBLE				204,912.98
1120	INVERSIONES FINANCIERAS				256,872,611.52
1121	Inversiones Temporales <sup>(3)</sup>	10,274,409,407.10	10,274,409,407.10		802,850.76
	Total de INVERSIONES FINANCIERAS				802,850.76
1130	ACTIVO EXIGIBLE				
1131	Cuentas a Cobrar a Corto Plazo <sup>(4)</sup>	42,039.28			39,238,919,512.27
1133	Anticipos <sup>(5)</sup>	1,592,127.52			1,608,900,373.14
1136	Cuentas a Cobrar Organizaciones Receptoras Administradores <sup>(6)</sup>	672,064,484.51			
1137	Diferencial Cambiario, Cuentas por Cobrar	-7,678,152.09			
1138	Cuentas por Cobrar por Adelantos del Estado <sup>(7)</sup>	39,238,919,512.27			
1139	Contribuciones por Cobrar <sup>(8)</sup>	1,608,900,373.14			
	Total de ACTIVO EXIGIBLE				40,847,819,885.41
1140	ACTIVO REALIZABLE (NETO)				
1141	Materias Primas, Materiales y Suministros <sup>(9)</sup>	638,085,260.93			72,790,505.68
	Total de ACTIVO REALIZABLE (NETO)	638,085,260.93			72,790,505.68
	<b>Total de ACTIVO CORRIENTE (CIRCULANTE)</b>	<b>52,512,195,806.88</b>	<b>52,512,195,806.88</b>		<b>41,178,496,766.35</b>
<b>1200</b>	<b>ACTIVO NO CORRIENTE (LARGO PLAZO)</b>				
1210	INVERSIONES FINANCIERAS A LARGO PLAZO				
1211	Títulos y Valores a Largo Plazo <sup>(10)</sup>	21,332,258,063.55			
1214	Fondos en fideicomiso <sup>(11)</sup>	119,953,533.98			
	Total de INVERSIONES FINANCIERAS A LARGO PLAZO	21,452,211,603.53			
1220	CUENTAS Y DOCUMENTOS A COBRAR A LARGO PLAZO				
1221	Cuentas a Cobrar a Largo Plazo <sup>(12)</sup>	217,238,679.23			
	Total de Cuentas y Documentos a cobrar a Largo Plazo	217,238,679.23			
1230	PROPIEDAD, PLANTAS Y EQUIPO (NETO)				
1231	Propiedad y Planta en Operación <sup>(13)</sup>	373,417,378.50			
1232	Maquinaria y Equipo <sup>(14)</sup>	918,194,689.41			
1233	Tierras y Terrenos <sup>(15)</sup>	86,929,996.38			
1234	Construcciones en Proceso <sup>(16)</sup>	744,987,948.44			
1235	Equipo Militar y de Seguridad	589,749.88			
1237	Otros Activos Fijos <sup>(17)</sup>	3,609,013.53			
2271	Depreciaciones Acumuladas <sup>(18)</sup>	-962,398,785.35			
	Total de PROPIEDAD, PLANTAS Y EQUIPO (NETO)	1,166,329,990.79			
1240	ACTIVO INTANGIBLE				
1241	Activo Intangible Bruto <sup>(19)</sup>	173,964,400.18			
	Total de Activo Intangible	173,964,400.18			
	<b>Total de ACTIVO NO CORRIENTE (LARGO PLAZO) <sup>(20)</sup></b>	<b>173,964,400.18</b>	<b>173,964,400.18</b>		<b>49,253,336,442.06</b>
	<b>SUMA ACTIVO</b>	<b>75,520,940,474.61</b>	<b>75,520,940,474.61</b>		<b>75,520,940,474.61</b>
	<b>PASIVO CORRIENTE</b>				
	CUENTAS A PAGAR A CORTO PLAZO				
2110	Cuentas Comerciales a Pagar a Corto Plazo <sup>(21)</sup>				204,912.98
2113	Gastos del Personal a Pagar <sup>(22)</sup>				256,872,611.52
2116	Otras Cuentas a Pagar a Corto Plazo <sup>(23)</sup>				802,850.76
	Total de CUENTAS A PAGAR A CORTO PLAZO				257,880,375.26
	PASIVOS DIFERIDOS				
2140	Aportes y Contribuciones Devengadas del Estado <sup>(24)</sup>				39,238,919,512.27
2144	Contribuciones Devengadas del Sector Privado <sup>(25)</sup>				1,608,900,373.14
	Total de PASIVOS DIFERIDOS				40,847,819,885.41
	FONDOS DE TERCEROS Y EN GARANTIA				
2150	Fondos de Terceros <sup>(26)</sup>				72,790,505.68
2152	Fondos en Garantía				6,000.00
	Total de FONDOS DE TERCEROS Y EN GARANTIA				72,796,505.68
	<b>Total de PASIVO CORRIENTE</b>	<b>41,178,496,766.35</b>	<b>41,178,496,766.35</b>		<b>41,178,496,766.35</b>
	<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>				
	PREVISIONES A LARGO PLAZO Y RESERVAS TÉCNICAS				
2250	Reservas <sup>(27)</sup>				29,417,107,266.20
2252	Total de PREVISIONES A LARGO PLAZO Y RESERVAS				29,417,107,266.20
	<b>Total de PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>29,417,107,266.20</b>	<b>29,417,107,266.20</b>		<b>29,417,107,266.20</b>
	<b>Total de PASIVO</b>	<b>70,595,604,032.55</b>	<b>70,595,604,032.55</b>		<b>70,595,604,032.55</b>
	<b>PATRIMONIO <sup>(28)</sup></b>				
	<b>PATRIMONIO INSTITUCIONAL</b>				
3210	CAPITAL SOCIAL E INSTITUCIONAL				
3212	Regularización Resultados de Ejercicios Anteriores				135,606,323.28
3214	Superávit Presupuestario EMA				3,110,692,257.33
	Patrimonio del IGSS				1,679,037,861.45
	Total de CAPITAL SOCIAL E INSTITUCIONAL				4,925,336,442.06
	Total de PATRIMONIO INSTITUCIONAL				4,925,336,442.06
	<b>Total de PATRIMONIO</b>	<b>4,925,336,442.06</b>	<b>4,925,336,442.06</b>		<b>4,925,336,442.06</b>
	<b>SUMA PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>75,520,940,474.61</b>	<b>75,520,940,474.61</b>		<b>75,520,940,474.61</b>





**INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL**  
**BALANCE GENERAL**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017**  
**CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES**

	CUENTAS DE ORDEN <sup>(26)</sup>	CUENTAS DE ORDEN <sup>(26)</sup>	CUENTAS DE ORDEN <sup>(26)</sup>	CUENTAS DE ORDEN <sup>(26)</sup>	
4100	4160	4200	4260		
CUENTAS DE ORDEN -DEBITOS-	CUENTAS DE ORDEN -CREDITOS-	GESTION ADMINISTRATIVA	GESTION ADMINISTRATIVA		
Reserva Técnica para Pensiones a Sobrevivientes	Reserva Técnica No Presupuestada		Reserva Técnica No Presupuestada		37,916,689.00
Inmuebles en Usufructo	Obligaciones por Indemnizaciones		Propiedades Inmuebles en Usufructo		2.00
			Obligaciones Devenidas por Indemnizaciones		855,247,884.52
			Total de GESTIÓN ADMINISTRATIVA		893,164,575.52
			Total de CUENTAS DE ORDEN		893,164,575.52

  
**Lic. Abel Estuardo Hernández Flores**  
**JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD**  
**IGSS.**

  
**Lic. Walter Espinoza Castillo-Contreras**  
**SUBJEFE DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA**

  
**Lic. Edson Javier Rivera Méndez**  
**SUBGERENTE FINANCIERO**



**INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL**  
**ESTADO DE RESULTADOS**  
**PERÍODO DEL 01/01/2017 AL 31/12/2017**  
**CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES**

5000 INGRESOS <sup>(27)</sup>				12,509,251,163.9
5100 INGRESOS PRESUPUESTO CORRIENTE				12,508,291,115.37
5120 INGRESOS NO TRIBUTARIOS		178,196,594.43		
5126 Multas	9,897,592.53			
5127 Intereses por Mora	5,682,369.90			
5129 Otros Ingresos no Tributarios	<u>162,616,632.00</u>			
5130 CONTRIBUCIONES A LA SEGURIDAD SOCIAL		9,639,847,955.70		
5131 Contribuciones a la Seguridad Social	<u>9,639,847,955.70</u>			
5160 INTERESES Y OTRAS RENTAS DE LA PROPIEDAD		2,310,314,735.24		
5161 Intereses	2,295,902,936.67			
5165 Otras Rentas de la Propiedad	<u>14,411,798.57</u>			
5170 TRANSFERENCIAS CORRIENTES		<u>379,931,830.00</u>		
5172 Transferencias Corrientes del Sector Público	<u>379,931,830.00</u>			
5200 OTROS INGRESOS			960,048.62	
5210 OTROS INGRESOS PERCIBIDOS		<u>960,048.62</u>		
5212 Diferencias Cambiarias	<u>960,048.62</u>			
<hr/>				
6000 GASTOS <sup>(28)</sup>				10,513,499,633.7
6100 GASTOS CORRIENTES			7,275,559,318.46	
6110 GASTOS DE CONSUMO				
6111 Remuneraciones	1,890,423,894.01			
6112 Bienes y Servicios	3,649,851,085.17			
6113 Depreciación y Amortización	81,868,757.28			
6114 Estimación para Reservas Técnicas	<u>1,653,415,582.00</u>			
6120 INTERESES, COMISIONES Y OTRAS RENTAS DE LA PROPIEDAD		39,903,645.46		
6123 Derechos Sobre Bienes Intangibles	564,917.86			
6124 Otros Alquileres	<u>39,338,727.60</u>			
6130 PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		3,144,226,118.54		
6131 Prestaciones de Seguridad Social	<u>3,144,226,118.54</u>			
6140 OTRAS PERDIDAS Y/O DESINCORPORACIONES		10,104,067.47		
6142 Otras Pérdidas	<u>10,104,067.47</u>			
6150 TRANSFERENCIAS CORRIENTES OTORGADAS		43,706,483.78		
6151 Transferencias Otorgadas al Sector Privado	11,676,878.97			
6152 Transferencias Otorgadas al Sector Público	31,604,363.00			
6153 Transferencias Otorgadas al Sector Externo	<u>425,241.81</u>			
<hr/>				
<b>RESULTADO DEL PERÍODO</b>				<u><u>1,995,751,530.2</u></u>

  
 Lic. Abiel Estuardo Hernández Reyes  
 JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD



  
 Lic. Edson Javier Rivera Méndez  
 SUBGERENTE FINANCIERO



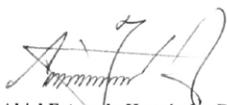
  
 Lic. Walter Eugenio Castillo Contreras  
 SUBJEFE DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA





**INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL**  
**ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO <sup>(33)</sup>**  
**PERÍODO DEL 01/01/2017 AL 31/12/2017**  
**CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES**

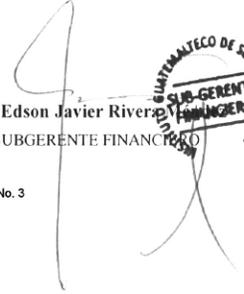
<b>ACTIVIDADES DE OPERACIÓN</b>		<b>1,403,794,544.14</b>
Aumento de efectivo por cuentas y documentos a cobrar C.P.	9,225,964.90	
Efectivo recibido por ingresos no tributarios	178,196,594.43	
Efectivo recibido por contribuciones a la seguridad social	9,639,847,955.70	
Efectivo recibido por transferencias corrientes del sector público	379,931,830.00	
Efectivo recibido por otras rentas de la propiedad	14,411,798.57	
Aumento de efectivo por cuentas a pagar a corto plazo	23,169,357.58	
Aumento de efectivo por fondos a favor de terceros	4,100,627.26	
Efectivo por pago de remuneraciones	-1,890,423,894.01	
Efectivo por operaciones de ejercicios anteriores	5,146,880.10	
Efectivo por pago de prestaciones laborales (Reservas)	-54,903,860.11	
Efectivo por pago de bienes y servicios	-1,024,302,357.18	
Efectivo por pago en Materiales y Suministros	-2,646,603,308.96	
Efectivo por pago de otros alquileres	-39,338,727.60	
Efectivo por pago de transferencias corrientes otorgadas	-43,706,483.78	
Efectivo por pago de Prestaciones de Seguridad Social	-3,144,226,118.54	
Efectivo por pago de sentencias judiciales y otros gastos	-6,731,714.22	
<b>ACTIVIDADES DE INVERSIÓN</b>		<b>-1,397,499,070.14</b>
Efectivo entregado en inversiones	-3,185,292,599.47	
Efectivo recibido por intereses sobre inversiones	2,295,902,936.67	
Efectivo por la compra de maquinaria y equipo	-67,037,859.11	
Efectivo entregado a Organismos Receptores Administradores	-441,071,548.23	
<b>Aumento o Disminución por variaciones en el flujo de efectivo</b>		<b>6,295,474.00</b>
<b>( + ) saldo inicial de efectivo y equivalentes de efectivo</b>		<b>79,565,270.22</b>
<b>Efectivo y equivalentes de efectivo al 31 de diciembre de 2017 ( * )</b>		<b>85,860,744.22</b>

  
**Lic. Abiel Estuardo Hernández Reyes**  
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD



  
**Lic. Walter Eugenio Castillo Contreras**  
SUBJEFE DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA



  
**Lic. Edson Javier Rivera**  
SUBGERENTE FINANCIERO



( \* ) El saldo del efectivo y equivalentes de efectivo esta integrado en nota a los E/F No. 3



NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017

Nota 1 INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL -IGSS-

- a) Tal como lo establece la Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Decreto No. 295 del Congreso de la República de Guatemala, el “IGSS es una institución autónoma de derecho público con personería jurídica propia y plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, cuya finalidad es la de 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.” El IGSS cuenta con presupuesto propio, su formulación, aprobación, ejecución y liquidación se rigen por la Constitución Política de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Presupuesto y por lo dispuesto en la Ley Orgánica del Instituto.
- b) Los estados financieros del IGSS están expresados en Quetzales, moneda de curso legal de la República de Guatemala, según la Ley Monetaria, Decreto No. 17-2002 del Congreso de la República de Guatemala.
- c) El ejercicio contable aplicado es del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017, de conformidad con el Acuerdo de Junta Directiva número 1388 de fecha 16 de diciembre de 2016 y la Ley Orgánica del Presupuesto, Decreto No. 101-97 del Congreso de la República de Guatemala y sus modificaciones.
- d) El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, suscribió convenio de asistencia técnica con el Ministerio de Finanzas Públicas para la implementación del Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF), según consta en Acuerdo de Gerencia No. 24/2001, mediante el cual, se establece que se adopta el Sistema Integrado de Administración Financiera y Control (SIAF-SAG) para su implantación, aplicación y mantenimiento, mismo que queda institucionalizado y constituye el soporte de las diferentes operaciones administrativas y financieras que se realizan en la gestión institucional.
- e) El Sistema de Contabilidad Integrada (SICOIN) es la herramienta informática del Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF), es un sistema de información contable, que integra los subsistemas de presupuesto, contabilidad y tesorería; de esta herramienta se obtiene la información financiera y contable de los programas EMA, IVS y PRECAPI la cual se revela en las presentes notas a los estados financieros.

Nota 2 PRINCIPALES POLÍTICAS CONTABLES

Los estados financieros del IGSS han sido preparados de conformidad a lo que establece la Constitución Política de la República de Guatemala, Ley Orgánica del IGSS, Ley Orgánica del Presupuesto y otras leyes que le son aplicables. Un resumen de las políticas y procedimientos contables se presentan a continuación:

- a) Base contable para el registro de operaciones: las operaciones derivadas de la ejecución presupuestaria de ingresos se basan en el principio contable de lo devengado y percibido, y en el principio contable del conservatismo, y los egresos se basan en el momento del



**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017**

devengado. Se produce una percepción o recaudación efectiva de rentas o ingresos en el momento en que el numerario ingresa a las cajas del IGSS o mediante acreditamiento en cuenta en el caso de intereses sobre inversiones o depósitos. Se considera devengado un gasto cuando queda afectado definitivamente el crédito presupuestario al cumplirse la condición que haga exigible una deuda ya sea por la recepción de los bienes y servicios adquiridos o al disponerse el pago de prestaciones de seguridad social a beneficiarios.

- b) Propiedad, planta y equipo: para su valuación se muestra al costo de adquisición, éste incluye el precio neto pagado por los bienes más todos los gastos necesarios para tener el bien, en el lugar y condiciones que permitan su funcionamiento. Para efectos de la depreciación, esta se realiza mensualmente por el método de línea recta, en los porcentajes establecidos en la Resolución 3-2007 de la Dirección de Contabilidad del Estado, del Ministerio de Finanzas Públicas.
- c) Las adquisiciones de bienes, suministros y materiales, así como la contratación de servicios se rigen por lo que establece la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, así como los acuerdos internos del Instituto.
- d) El Instituto, como un mecanismo para agilizar la ejecución del gasto, por medio de los Acuerdos de Gerencia 38/2008 y 13/2009 regula el Fondo Rotativo Institucional y los Fondos Rotativos Internos, los que pueden ser utilizados por las unidades médicas y dependencias administrativas hasta un monto que no exceda del 5% de las asignaciones presupuestarias, exceptuando el grupo “0” (Servicios Personales) de cada una de ellas, los que deben liquidarse al 31 de diciembre de cada año.

**Nota 3 1112 BANCOS**

Integrada por fondos depositados en diversas cuentas del sistema bancario nacional de la manera siguiente:

BANCO	CUENTA	NOMBRE	VALOR Q.
<b>1112 01 00 FONDO COMÚN IGSS</b>			<b>59,939,348.69</b>
De Guatemala	GT25BAGU0101000000001300011	IGSS Cuenta General	59,897,562.62
De Guatemala	GT41BAGU0101000000001308550	IGSS Cuenta Programa IVS	17.06
De Guatemala	GT16BAGU0101000000001308709	IGSS Cuenta Programa EMA	41,684.06
De Guatemala	GT08BAGU0101000000001308659	IGSS Cuenta Programa PRECAPI	84.95
Banrural, S. A.	GT02BRRL01010000003033368309	IGSS Cuenta Centralizadora de Pagos	-
Banrural, S. A.	GT76BRRL01010000003185377326	IGSS Impuestos/SAT	-
Industrial, S.A.	GT83INDL01010000000270014988	IGSS Prestaciones en Dinero	-
Banrural, S. A.	GT72BRRL01010000003185438896	IGSS Fondo Rotativo Institucional	-
<b>1112 04 01 BANCOS RECAUDADORES IGSS</b>			<b>25,921,395.53</b>
G&T Continental	GT33GTCO0101000000000212134	IGSS Cuenta Recaudo	837,160.53
Industrial, S.A.	GT57INDL0101000000000279893	IGSS Cuenta Recaudo	6,273,237.77
Agromercantil, S.A.	GT12AGR01010000003020042324	IGSS Cuenta Recaudo	1,158,859.60
Promerica, S.A.	GT25BPRC01010012331070007236	IGSS Cuenta Recaudo	155,407.25
Banrural, S. A.	GT61BRRL01010000003033060533	IGSS Cuota Patronal	15,895,050.61
Banco Internacional, S.A.	GT86DIBI01010000008100179131	IGSS Cuenta Recaudo	419,123.20
Banco América Central, S.A.	GT43AMCN01010000000781503312	IGSS Cuenta Recaudo	1,182,556.57
<b>Total Cta. 1112</b>			<b>85,860,744.22</b>

## 7.3 Acuerdos de Junta Directiva

No.	NÚMERO DE ACUERDO	FECHA	DESCRIPCION
1	1392	30/01/2017	Reformar Acuerdo número 1363 de Junta Directiva
2	1393	16/02/2017	Aceptar la renuncia del Doctor Iván Federico Rosada Barreno como Subgerente de Prestaciones en Salud
3	1394	16/02/2017	Nombrar al Doctor Juan Carlos Lorenti Marroquín como Subgerente de Prestaciones en Salud
4	1395	28/02/2017	Rectificar el segundo Considerando del Acuerdo número 1393
5	1396	4/04/2017	Aprobar las normas Baremo para la calificación del grado de deficiencia, discapacidad e invalidez
6	1397	30/05/2017	Nombrar al Licenciado Santiago Alfredo Urbizo Guzman como Subgerente de Planificación y Desarrollo
7	1398	22/06/2017	Remover al señor Fernando Enrique González Orellana, del cargo de Subgerente de Recursos Humanos
8	1399	22/06/2017	Nombrar a Ana Lucrecia Villegas González, como Subgerente de Recursos Humanos
9	1400	22/06/2017	Disminución del Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Instituto
10	1401	30/06/2017	Aceptar la renuncia del Doctor Juan Carlos Lorenti Marroquín, al cargo de Subgerente de Prestaciones en Salud
11	1402	6/07/2017	Nombrar al Doctor Arturo Ernesto García Aquino como Subgerente de Prestaciones en Salud
12	1403	14/08/2017	Derogar el Acuerdo número 1396 de Junta Directiva
13	1404	14/08/2017	Aprobar las normas Baremo para la calificación del grado de deficiencia, discapacidad e invalidez
14	1405	29/08/2017	Creación de puestos
15	1406	31/08/2017	Derogar el Acuerdo número 1399 de Junta Directiva del 22 de junio de 2017
16	1407	31/08/2017	Nombrar a Hilda Eugenia Solares Evans de Penagos como Subgerente de Recursos Humanos
17	1408	19/09/2017	Derogar el Acuerdo número 1374 de Junta Directiva
18	1409	19/09/2017	Reglamento sobre Recaudación de Contribuciones al Régimen de Seguridad Social
19	1410	5/12/2017	Derogar el Acuerdo número 1409 de Junta Directiva
20	1411	5/12/2017	Reglamento sobre Recaudación de Contribuciones al Régimen de Seguridad Social
21	1412	21/12/2017	Se reforma el artículo 12 del Acuerdo número 877, modificado por el artículo 1 del Acuerdo número 955, ambos de Junta Directiva
22	1413	21/12/2017	Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Instituto, Ejercicio 2018
23	1414	28/12/2017	Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Plan de Pensiones de los Trabajadores al Servicio del IGSS

## 7.4 Acuerdos del Gerente

NÚMERO DE ACUERDO	FECHA	DESCRIPCION
01/2017	6/01/2017	Derogatoria de los Acuerdos 23/2007, 24/2007 y 25/2007 del Gerente
02/2017	20/01/2017	Reforma al Acuerdo 13/2016 del Gerente
03/2017	7/02/2017	Normativa de la presa quirúrgica
04/2017	22/02/2017	Derogatoria del artículo tercero del Acuerdo 68/2005 del Gerente
05/2017	6/03/2017	Acuerdo de delegación de funciones del Subgerente de Prestaciones en Salud
06/2017	14/03/2017	Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias modificación de prestaciones para lentes para los trabajadores del Instituto
07/2017	14/03/2017	Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias modificación de prestaciones para servicios dentales para los trabajadores del Instituto
08/2017	27/03/2017	Creación de los Comités de Promoción y Prevención en Salud
09/2017	30/03/2017	Derogatoria del Acuerdo 7/2007 de Gerencia.
10/2017	21/04/2017	Manual de adquisiciones bajo las modalidades específicas de compra de baja cuantía y compra directa
11/2017		Anulado
12/2017	27/04/2017	Derogatoria del Acuerdo 20/2006 del Gerente de fecha 28/06/2006 Manual de procedimientos de los expedientes que se trabajan de la Gerencia.
13/2017	27/04/2017	Aprobar el Manual de Organización de la Gerencia
14/2017	27/04/2017	Aprobar el Manual de Normas y Procedimientos de la Gerencia
15/2017	3/05/2017	Adoptar la metodología de la Gestión por Resultados (GpR)
16/2017	12/05/2017	Deroga Acuerdo 65/2005 del Gerente
17/2017	23/05/2017	Instructivo para operativizar las adquisiciones de medicamento e insumos médicos y fortalecimiento de capacidades para el Instituto con asistencia de UNOPS
18/2017	7/06/2017	Reestructuración de los CAMIP
19/2017	8/06/2017	Autorización para la compra de uniformes para edecanes CAMIP Pamplona
20/2017	26/06/2017	Delegación de funciones del Subgerente de Planificación y Desarrollo
21/2017	17/07/2017	Delegación de funciones del Subgerente de Prestaciones en Salud
22/2017	7/08/2017	Derogación del Acuerdo 14/2016 del Gerente y reforma del Acuerdo 10/2016 del Gerente
23/2017	12/09/2017	Delegación de funciones del Subgerente de Recursos Humanos
24/2017	25/09/2017	Comisión encargada de elaborar el Informe de Labores 2017
25/2017	23/10/2017	Reformas al Acuerdo 10/2017 del Gerente, del 21/04/2017 Manual de adquisiciones bajo las modalidades específicas de compra directa y baja cuantía

NÚMERO DE ACUERDO	FECHA	DESCRIPCION
26/2017	27/10/2017	Aprobar "Instructivo para la Contratación de servicios profesionales individuales de médicos con clínica privada bajo el renglón presupuestario 182 "Servicios Médicos-Sanitarios" Actividad 003 Consulta Externa
27/2017	17/11/2017	Autorización de clave administrativa de la DAF
28/2017	28/11/2017	Aprobar las Normas generales para la ejecución de procesos, a través de la modalidad de Subasta Electrónica Inversa de productos, bienes, servicios u obras.
29/2017	11/12/2017	Aprobar la Integración del Comité Multidisciplinario de Implante Coclear
30/2017	11/12/2017	Autorización de compra de implante coclear unilateral que debe incluir la colocación y el tratamiento rehabilitativo, para otorgar asistencia médica al hijo/a del afiliado con derecho, que presente hipoacusia neurosensorial bilateral profunda
31/2017	12/12/2017	Instructivo para arrendar bienes inmuebles para el funcionamiento de las Unidades Médicas, Administrativas o Dependencias del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social
32/2017	14/12/2017	Reformas al Acuerdo 14/2014 del Gerente 07/10/2014
33/2017		Anulado
34/2017	18/12/2017	Instructivo para el nombramiento de juntas de licitación, cotización, comisiones receptoras para la modalidad específica de adquisición con proveedor único y juntas de calificación para contrato abierto y subasta electrónica inversa
35/2017	29/12/2017	Reformar el Acuerdo No. 26/2017 del Gerente
36/2017	29/12/2017	Reformar el Acuerdo No. 24/2016 del Gerente
37/2017	29/12/2017	Reformar el Acuerdo No. 25/2016 del Gerente

Fuente: Secretaría de Gerencia. IGSS

**Informe Anual de Labores 2017 aprobado por la Honorable Junta Directiva del IGSS, según Punto Vigésimo de la sesión Extraordinaria J-36-05-18, celebrada el 10 de mayo de 2018.**

Comisión encargada de elaborar el Informe Anual de Labores 2017, nombrada mediante Acuerdo del Gerente 24/2017.

**Lic. Miguel Ángel Pacajó Cobón**  
**Asistente de Dirección**  
**Subgerencia de Planificación y Desarrollo**  
**Coordinador**

**Licda. Sandra Azucena Barrientos Lira**  
**Subjefe, Departamento Actuarial y Estadístico**  
**Secretaria Técnica**

**Sra. Elvira Iracema Guerra Lucero**  
**Analista "C", Departamento Actuarial y Estadístico**  
**Secretaria**

**Licda. Ileana Marissa Lemus Rosales**  
**Subgerencia Administrativa**

**Sr. Selvin Daniel Yac González**  
**Subgerencia Financiera**

**Dra. Alba Varinia Pinto de Sagastume**  
**Subgerencia de Prestaciones en Salud**

**Lic. Josué Vicktalino Espino Velásquez**  
**Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias**

**Lic. Manuel Eduardo Rangel de Paz**  
**Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa**

**Lic. Julio César de León Juárez**  
**Subgerencia de Recursos Humanos**