



**PRIMER INFORME
DE GESTIÓN
2021-2022**

*Presidente
Junta
Directiva*

Licenciado José Adolfo Flamenco Jau
Instituto Guatemalteco de Seguridad Social



INTRODUCCIÓN

El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social garantiza a los trabajadores afiliados y sus beneficiarios el acceso a prestaciones pecuniarias y asistencia médica a través de los programas institucionales de Enfermedad, Maternidad y Accidentes (EMA), e Invalidez, Vejez y Sobrevivencia (IVS).

Su importancia radica en estar asegurados en todo momento, ante los distintos riesgos de carácter social, contando con protección para las contingencias de corto, mediano y largo plazo durante el trayecto laboral de los trabajadores y sus familias.

Para el cumplimiento de la Misión y la Visión Institucional, la administración actual ha asumido el compromiso de realizar las labores con una actitud íntegra, sensible, solidaria, de apoyo y trato digno hacia los trabajadores y a la población protegida por el Seguro Social, priorizando la innovación y modernización de los procesos, en cumplimiento al Plan Estratégico Institucional 2018-2022.

El presente documento constituye el primer informe anual de la administración designada para el periodo 2021-2027 y comprende una síntesis de los logros alcanzados, acciones innovadoras, mejora de procesos y avances significativos obtenidos para el periodo de junio de 2021 a mayo de 2022.

Es importante destacar que la pandemia del COVID-19 ha puesto de manifiesto las fortalezas y las debilidades de los sistemas de salud, de lo cual el Instituto no está exento y se ha sabido visualizar cada oportunidad de crecimiento para fortalecer los procesos institucionales, los cuales se han impulsado con el soporte de las demás subgerencias y de la Gerencia, permitiéndonos posicionar al Instituto como el mayor compensador social en Guatemala.



**PRIMER INFORME DE GESTIÓN
2021-2022**

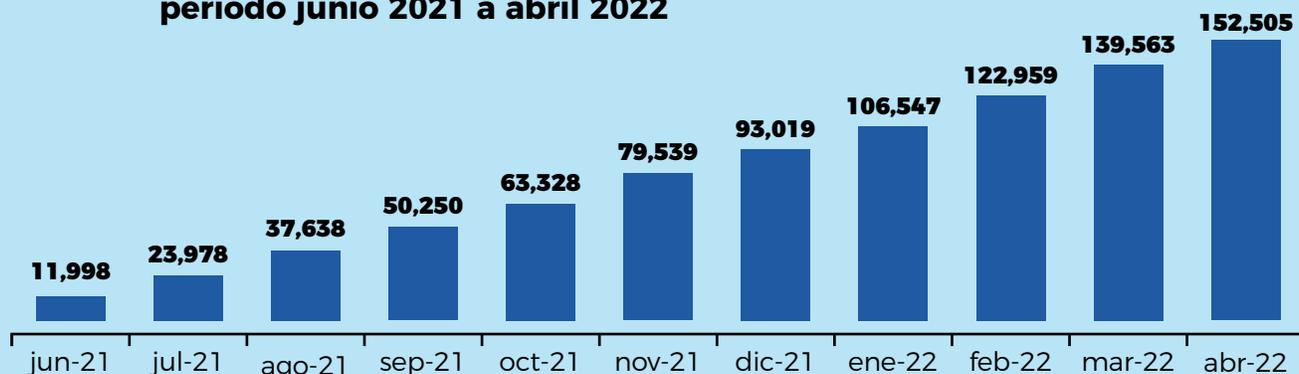
*Presidente
Junta Directiva*

Licenciado José Adolfo Flamenco Jau
Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

CRECIMIENTO DE AFILIADOS Y PATRONOS EN EL IGSS

Durante el periodo junio 2021 a abril 2022 se reportó un crecimiento en la inscripción de nuevos afiliados, representando un incremento del 7.7% con relación al periodo anterior, alcanzando un total de 152,505 nuevos afiliados, y una afiliación general consolidada de 1,472,250 afiliados cotizantes a nivel nacional, este nivel de logro mantiene la tendencia de recuperación económica que se reportó al mes de diciembre de 2021.

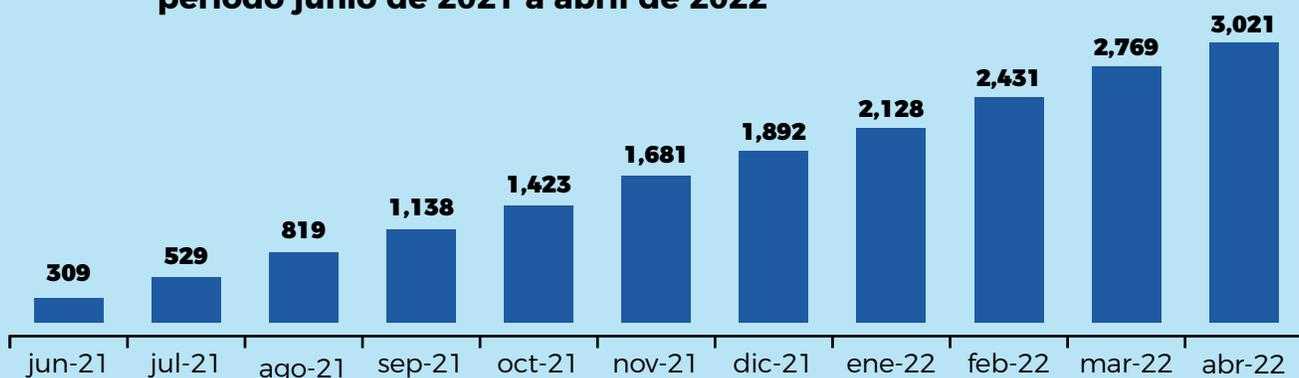
Gráfica 1 **Inscripción de nuevos afiliados, frecuencia acumulada, periodo junio 2021 a abril 2022**



Fuente: IGSS (2022). Subgerencia de Planificación y Desarrollo, Departamento Actuarial y Estadístico, Área Estadística, Subsistema Económico y Financiero

En concordancia, la inscripción de nuevos patronos durante el periodo junio 2021 a abril 2022 alcanzó la incorporación a la Seguridad Social de 3,021 nuevas empresas, representando un incremento del 5% con relación al periodo anterior. Este resultado permite reportar un incremento en la cifra general de empresas inscritas y patronos cotizantes al Instituto.

Gráfica 2 **Inscripción mensual de nuevos patronos, periodo junio de 2021 a abril de 2022**



Fuente: IGSS (2022). Subgerencia de Planificación y Desarrollo, Departamento Actuarial y Estadístico, Área Estadística, Subsistema Económico y Financiero

**PRIMER INFORME DE GESTIÓN
2021-2022**

*Presidente
Junta Directiva*

Licenciado José Adolfo Flamenco Jau
Instituto Guatemalteco de Seguridad Social



ADMINISTRACIÓN FINANCIERA DEL INSTITUTO

RECAUDACIÓN DE CONTRIBUCIONES

En el periodo de junio 2021 a abril 2022 se logró incrementar la recaudación del IGSS en un 11.2 % con relación a lo recaudado en el mismo periodo entre 2020 y 2021, recuperando la tendencia alcista existente previo a la pandemia del COVID-19.

Gráfica 3 **Monto de recaudación en contribuciones IGSS**



Fuente: Subgerencia Financiera, Dirección de Recaudación, con base en SICOIN.

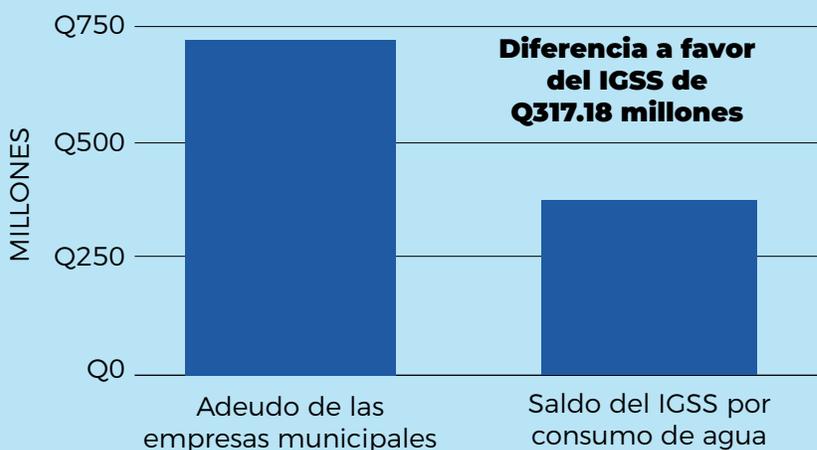
EXONERACIÓN DE RECARGOS POR MORA

Derivado de la exoneración de recargos por mora aprobada en diciembre de 2021 por parte de la Junta Directiva a través del Acuerdo 1504, se ha logrado recuperar del 27 de marzo al 20 de mayo de 2022 Q53.3 millones, adicional a los Q22.1 millones suscritos en reconocimiento de deuda, gestiones que benefician a 5,640 patronos y más de 75 mil afiliados.

GESTIÓN DE COBRO

En la administración actual se logró suscribir una carta de entendimiento entre el Instituto y la Municipalidad de Guatemala derivado del reconocimiento de la deuda a favor del Instituto por Q317.18 millones, sentando las bases de futuras negociaciones con otras entidades.

Gráfica 4 **Deuda EMPAGUA - IGSS**



Fuente: Dirección de Recaudación



**PRIMER INFORME DE GESTIÓN
2021-2022**

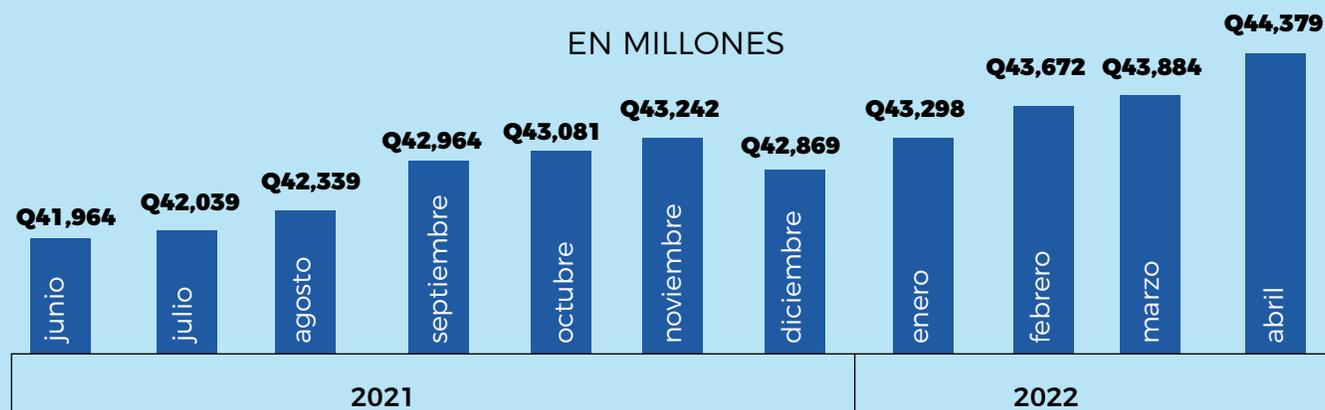
*Presidente
Junta Directiva*

Licenciado José Adolfo Flamenco Jau
Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

PORTAFOLIO INVERSIONES

Tendencia del Incremento en el portafolio de inversiones de Q2,198.7 millones del 31 de mayo 2021 al 30 de abril de 2022, alcanzando la suma de Q44,379.2 millones pese a las condiciones adversas del mercado financiero nacional asociadas al comportamiento de las tasas de interés que son un reflejo de una continua reducción del precio del dinero.

Gráfica 5 **Portafolio de inversiones de junio 2021 a abril 2022**



Fuente: Subgerencia Financiera, Departamento de Inversiones

PRESUPUESTO DE INGRESOS Y EGRESOS

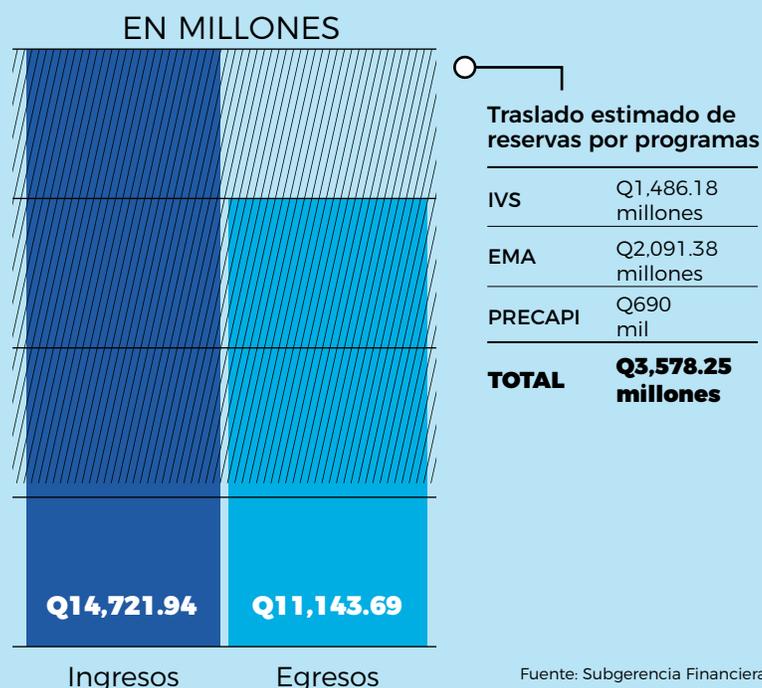
En la presente administración se aprobaron normas, políticas, lineamientos y estrategias específicas para la formulación y programación presupuestaria de manera desconcentrada con el objetivo de reducir costos, transparentar el gasto y flexibilizar la ejecución en el marco de las prioridades del Plan Estratégico Institucional.

Superávit de Q3,577.56 millones de los programas institucionales de Enfermedad, Maternidad y Accidentes (EMA) y de Invalidez, Vejez y Supervivencia (IVS) año 2021.

En el año 2021 el Programa de Enfermedad, Maternidad y Accidentes (EMA) finalizó el ejercicio con un margen de Solidez Financiera Estable alcanzando un superávit de Q2,091.38 millones (22.60%) entre el ingreso versus egreso y el Programa de Invalidez, Vejez y Supervivencia (IVS) con un superávit del Programa Q1,486.18 millones que representa el 29.48%, superando el 25% establecido en el Plan Estratégico Institucional dentro del Objetivo Estratégico 2 “Solidez Financiera”, meta 1 “El superávit del programa IVS debe mantenerse idealmente por encima del 25% anual”.

En resumen, el superávit del Instituto cerró conforme a la gráfica mostrada a continuación:

Gráfica 6 **Superávit presupuestario año 2021**



Fuente: Subgerencia Financiera

**PRIMER INFORME DE GESTIÓN
2021-2022**

*Presidente
Junta Directiva*

Licenciado José Adolfo Flamenco Jau
Instituto Guatemalteco de Seguridad Social



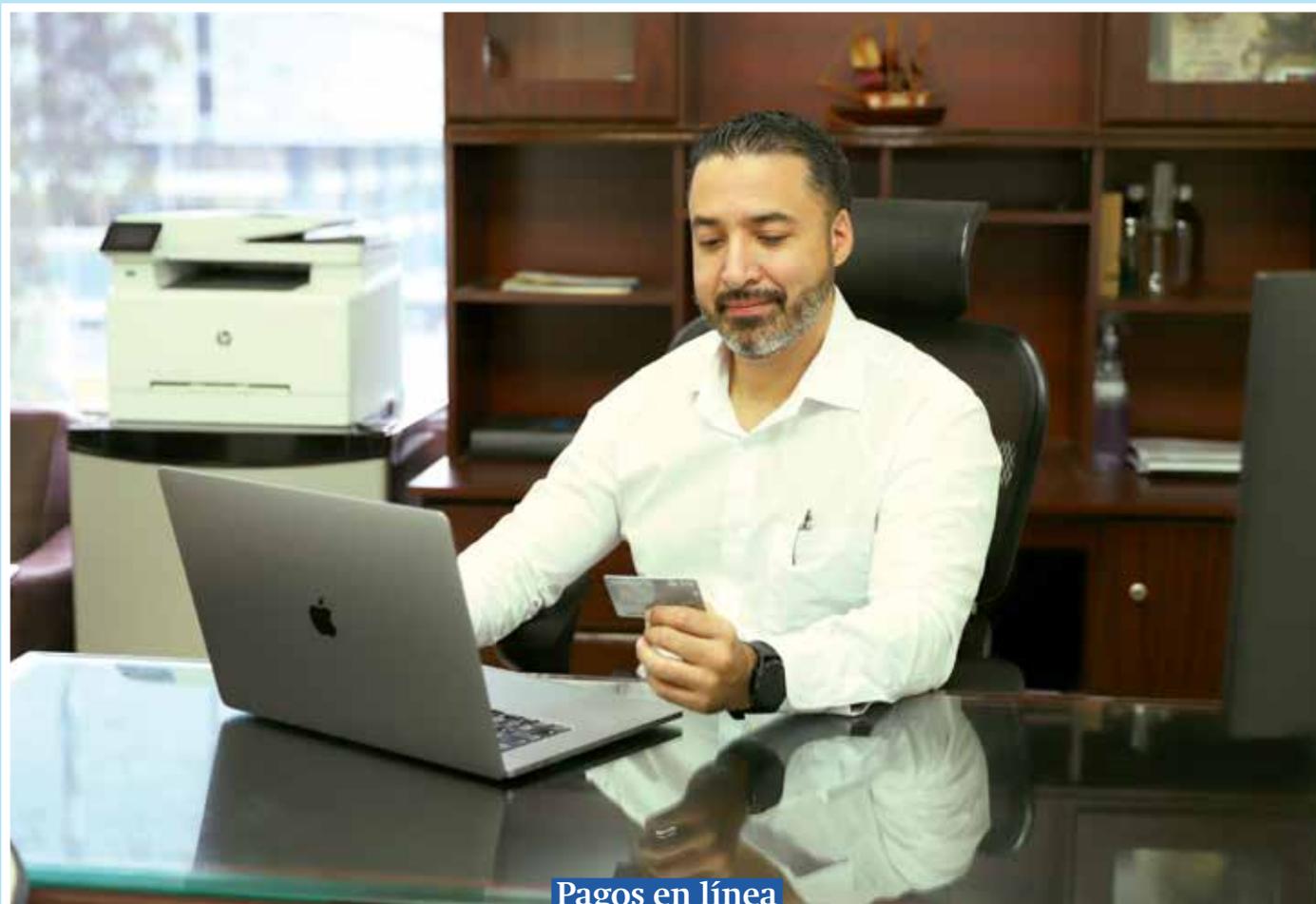
PAGO OPORTUNO DE LAS OBLIGACIONES DINERARIAS

PAGO EN BLOQUE EN SICOIN

A partir del año 2021 se logró la autorización del Ministerio de Finanzas Públicas para utilizar la opción de pago en bloque a proveedores y contratistas del Instituto; por lo anterior, se logró automatizar el proceso de pago a proveedores y contratistas, brindando un pago oportuno que permite la optimización de los recursos, evitando saldos ociosos y fortaleciendo las finanzas del Instituto.

RECAUDO POR MEDIO DE TARJETA DE CRÉDITO

A través de la suscripción de un convenio específicamente para pagos de contribuciones por medio de tarjeta de crédito, a partir del 26 de octubre 2021 se oficializó el pago por medio de tarjeta de crédito como otro medio más de pago que el IGSS ofrece a patronos, recaudando a marzo de 2022 la cantidad de Q3,897,591.



Pagos en línea

**PRIMER INFORME DE GESTIÓN
2021-2022**

*Presidente
Junta Directiva*

Licenciado José Adolfo Flamenco Jau
Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

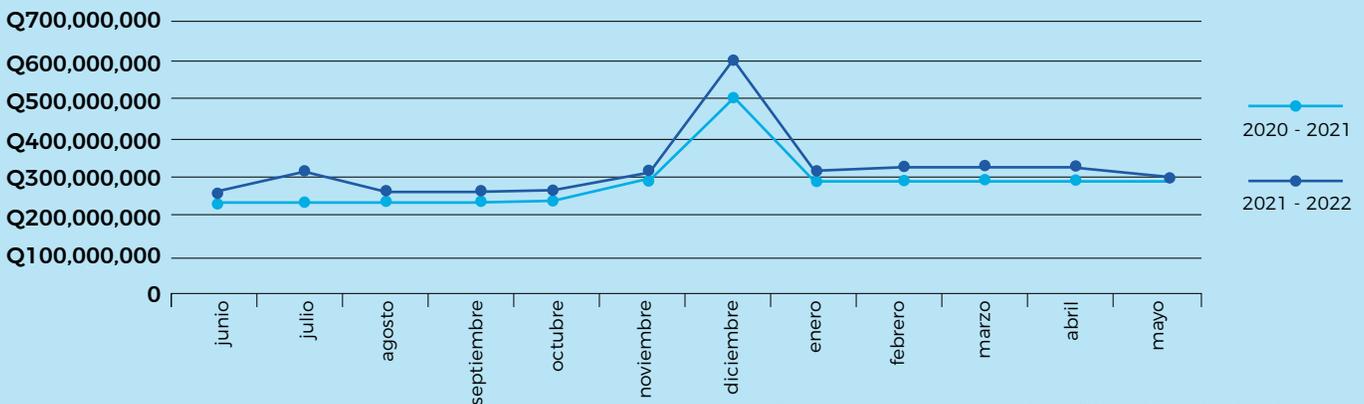


PROGRAMA DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA -IVS-

Este programa es un régimen contributivo de beneficios definidos, en el cual las prestaciones se financian mediante un contrato intergeneracional donde la generación activa aporta con una prima para las prestaciones de la generación ya pensionada. El mecanismo de financiamiento de este plantea periodos de equilibrio, es decir, es un mecanismo de prima media escalonada, la que generalmente utilizan los sistemas de reparto donde se contemplan cambios a la prima conforme evaluaciones actuariales.

Con relación a los montos pagados en el programa IVS, de junio 2021 a mayo de 2022 se ha registrado un incremento promedio del 18.51% con relación al periodo anterior, para un total de Q4,003,910,523.54.

Gráfica 7 **Montos pagados IVS, comparativo entre periodos**



Programa IVS

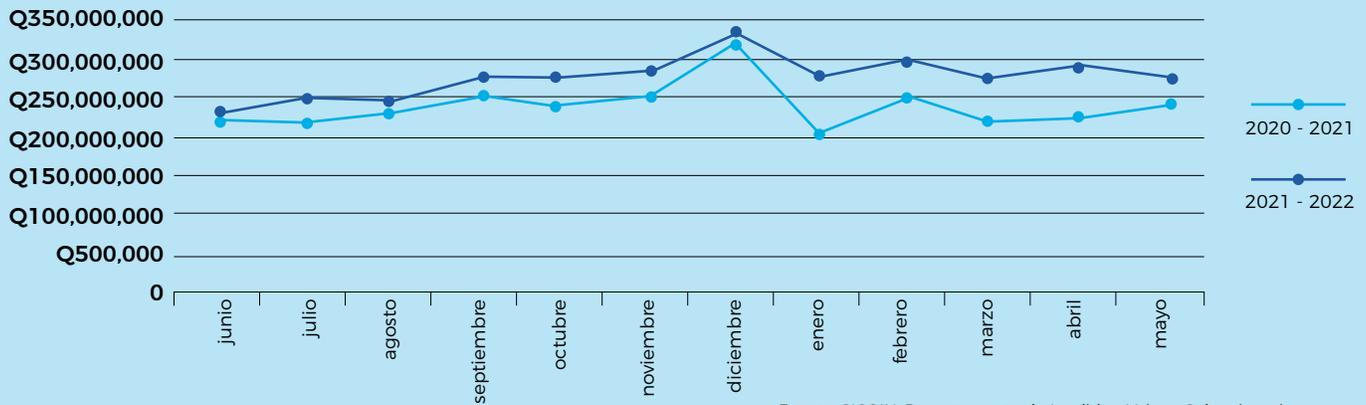
**PRIMER INFORME DE GESTIÓN
2021-2022**

*Presidente
Junta Directiva*

Licenciado José Adolfo Flamenco Jau
Instituto Guatemalteco de Seguridad Social



Gráfica 8 **Montos pagados EMA**



Fuente: SICOIN, Departamento de Invalidez, Vejez y Supervivencia

PROGRAMA DE ENFERMEDAD, MATERNIDAD Y ACCIDENTES -EMA-

En la presente gestión se incrementó el monto de los pagos en el concepto EMA en un 14 %, por un total de Q326,619,393.53. Similar a lo que sucede con el Programa de Invalidez, Vejez y Supervivencia, el Programa EMA se encuentra la cuota mortuoria, la cual se otorga en caso de muerte de afiliado o beneficiario, siendo un único pago por un monto de Q1,237.50 de conformidad con el Acuerdo de Junta Directiva 1389, de fecha 18 de septiembre del 2017.



Protección de enfermedades



Servicios de emergencia



**PRIMER INFORME DE GESTIÓN
2021-2022**

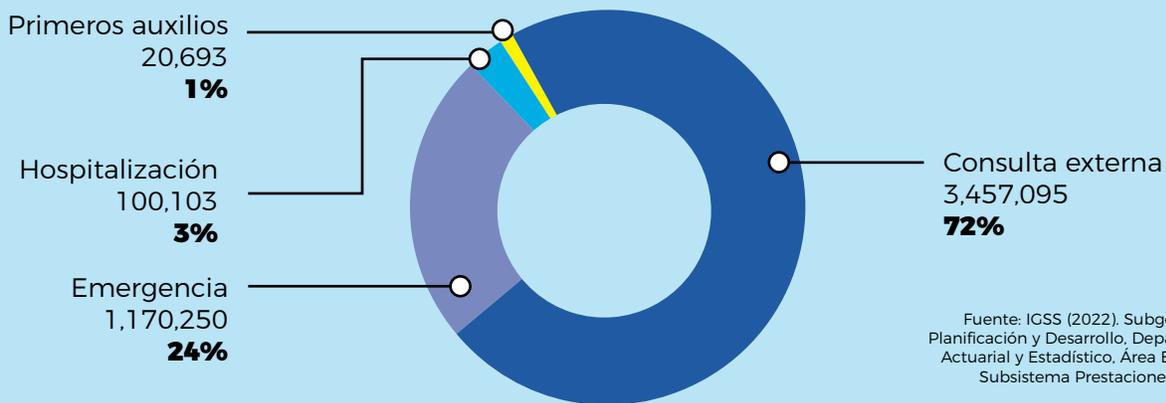
*Presidente
Junta Directiva*

Licenciado José Adolfo Flamenco Jau
Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

La prestación de servicios de salud es uno de los procesos más importantes del Instituto, para dar cumplimiento a los compromisos y a los retos que este proceso implica se requiere del soporte de otros procesos muchos de los cuales se han descrito previamente como lo son la disponibilidad financiera, adquisiciones, tecnologías, disponibilidad de recurso humano capacitado, monitoreo y supervisión, entre otros. Este reto institucional es un proceso complejo que requiere intervenciones a la población en un marco individual, colectivo y de su entorno para lograr intervenciones sostenibles tanto técnica como financieramente.

Gráfica 9 **Producción de atenciones en EMA, periodo junio 2021 a marzo 2022**



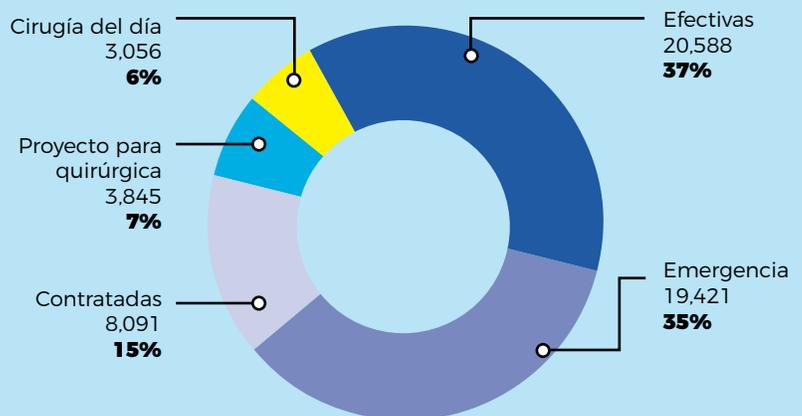
ATENCIÓN EN SALUD

Las proporciones de atención reflejan que el 72.8% corresponde al Servicio de Consulta Externa, la cual se incrementó por encima del 200% con relación al periodo anterior; el 24.7% corresponde al Servicio de Emergencias, las que se incrementaron un 600% con relación al año de gestión previo y el 2.1% corresponde a atenciones hospitalarias las cuales se incrementaron en un 700% con relación al año anterior.

CIRUGÍAS

Es importante desatacar el proyecto que continúa marchando de una forma positiva es el de cirugías de hospital de día, siendo una estrategia costo efectiva que se ha impulsado durante este periodo para disminuir las presas quirúrgicas existentes.

Gráfica 10 **Durante el periodo junio 2021 a mayo 2022 se reportan 55,001 cirugías**



**PRIMER INFORME DE GESTIÓN
2021-2022**

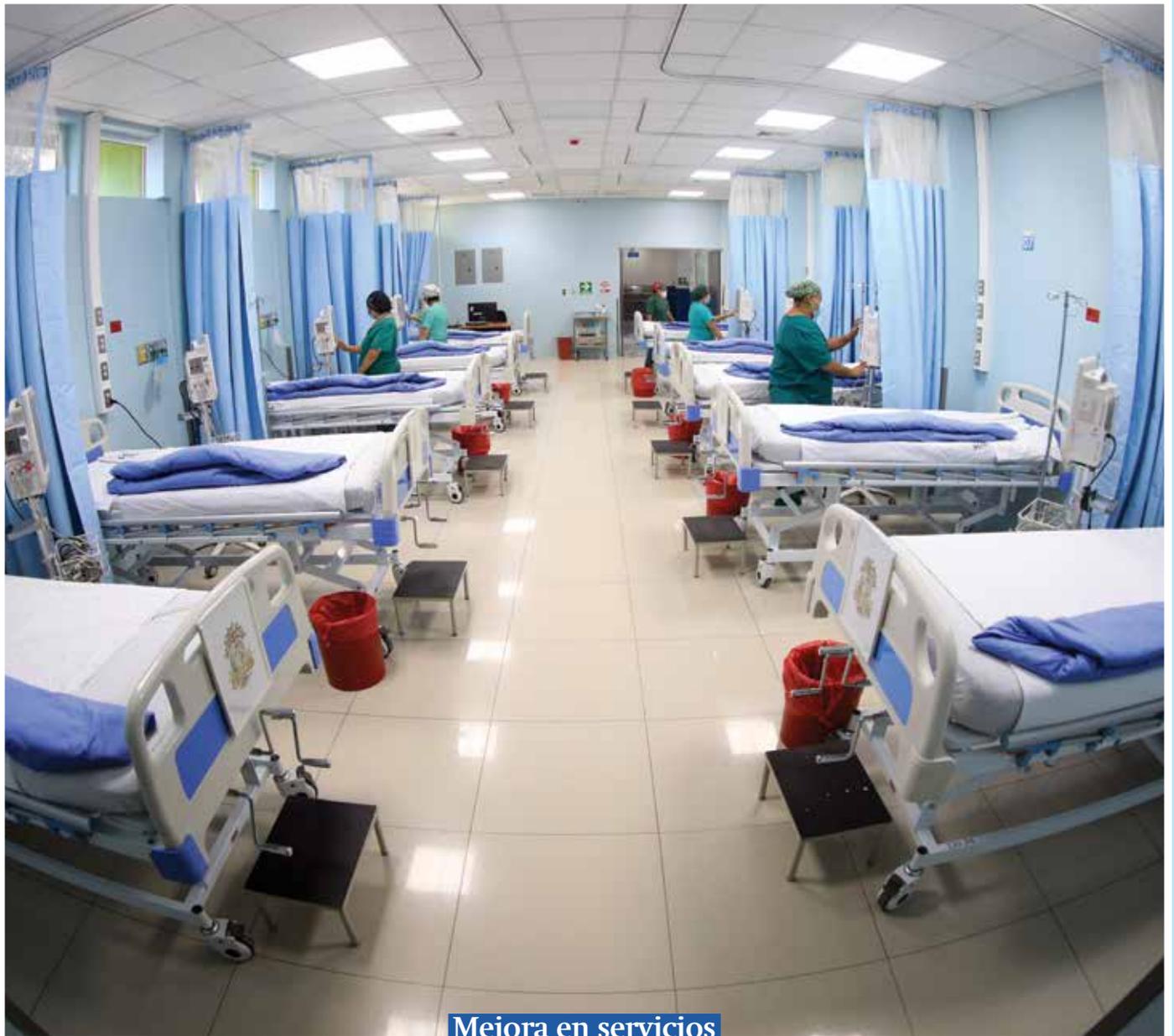
*Presidente
Junta Directiva*

Licenciado José Adolfo Flamenco Jau
Instituto Guatemalteco de Seguridad Social



RESPUESTA A LA PANDEMIA DEL COVID-19

Se ha tenido la capacidad de respuesta Institucional a la demanda de la población para la atención de la pandemia, a partir de junio de 2021 a abril de 2022 fueron ingresados por COVID-19 a las unidades hospitalarias un total de 27,728 pacientes: 22,196 en hospitales metropolitanos y 5,532 en los hospitales departamentales. Las acciones de vacunación han favorecido la disminución de casos de COVID-19 lo cual ha permitido la apertura de los servicios para la atención de la nueva normalidad.



Mejora en servicios



**PRIMER INFORME DE GESTIÓN
2021-2022**

*Presidente
Junta Directiva*

Licenciado José Adolfo Flamenco Jau
Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

PROGRAMA DE INMUNIZACIONES

Se atendió el Plan Nacional e Institucional para la vacunación contra el COVID-19 y se pusieron en marcha los lineamientos de la Gerencia del IGSS para la vacunación de la población, permitiendo la gestión oportuna, el máximo aprovechamiento de las vacunas y la coordinación efectiva con las subgerencias del Instituto, así como con el ente rector el Ministerio de Salud, empresas privadas, entre otras instancias aliadas para el desarrollo de las diferentes actividades de vacunación, lo cual permitió de manera oportuna la respuesta institucional para la vacunación de población afiliada como no afiliada al IGSS.

- Hasta el momento, se tiene una cobertura del 71.2% de la población afiliada y derechohabiente del Seguro Social que cuenta con dos dosis del esquema primario de vacunación contra el COVID-19. Asimismo, se cuenta con el 18.1% de esta misma población objetivo con al menos una dosis del esquema primario de vacunación recomendado.
- En funcionamiento 84 centros de vacunación en el área departamental y metropolitana, incrementándose en un 115 % la capacidad instalada institucional con relación al periodo anterior, a fin de dar cumplimiento y continuidad al Plan Nacional e Institucional de Vacunación.
- 51 unidades médicas han conformado 77 brigadas de vacunación pertenecientes a las unidades médicas a nivel metropolitano y departamental, teniendo como fin el acercamiento de la vacunación a los diferentes sectores económicos, comunidades, aldeas, colegios y áreas de los diferentes departamentos a nivel nacional.
- En este periodo de gestión se implementó la estrategia de vacunación a empresas mediante brigadas: 252,847 para el área metropolitana y 277,772 para el área departamental.



Vacunas para todos



**PRIMER INFORME DE GESTIÓN
2021-2022**

*Presidente
Junta Directiva*

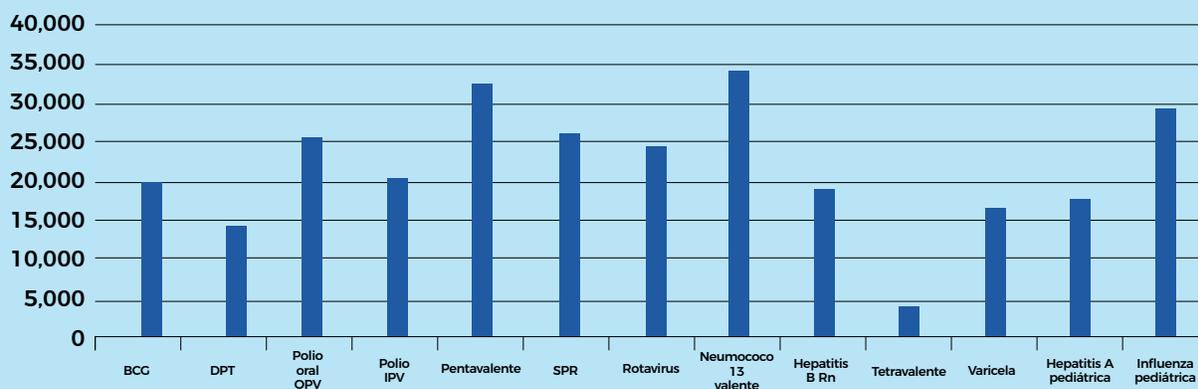
Licenciado José Adolfo Flamenco Jau
Instituto Guatemalteco de Seguridad Social



PROGRAMA DE INMUNIZACIONES DEL ESQUEMA INSTITUCIONAL

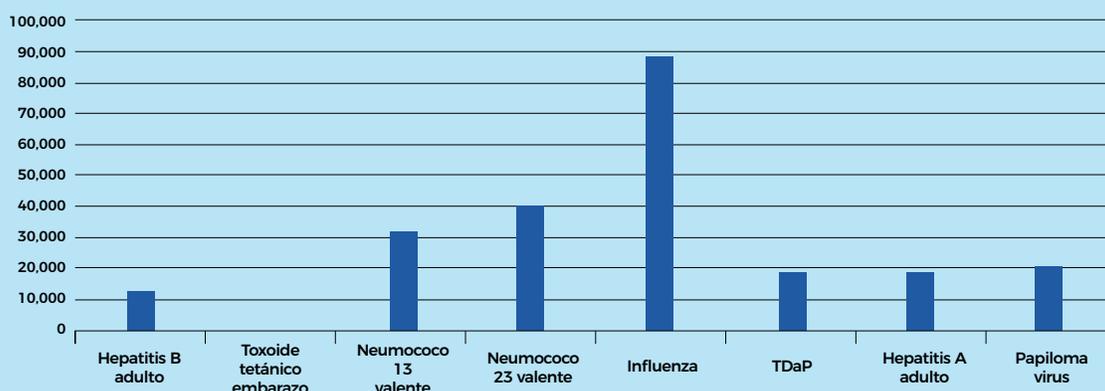
Incremento del 27.52 % en la aplicación vacunas a la población pediátrica y adulta, con relación al periodo anterior. El Instituto continuó con los esquemas establecidos de inmunizaciones además de toda la campaña de vacunación para contrarrestar la pandemia del COVID-19, administrando un total 512,056 (pentavalente, contra hepatitis, varicela, neumococo, rotavirus, entre otras). Se incluyen las vacunas para adultos y niños.

Gráfica 11 **Dosis aplicadas, esquema de inmunizaciones pediátricas junio 2021 a abril 2022**



Fuente: Subgerencia Administrativa, Departamento de Adquisiciones

Gráfica 12 **Dosis aplicadas, esquema de inmunizaciones adultos junio 2021 a abril 2022**



Fuente: Subgerencia Administrativa, Departamento de Adquisiciones



**PRIMER INFORME DE GESTIÓN
2021-2022**

*Presidente
Junta Directiva*

Licenciado José Adolfo Flamenco Jau
Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

ADQUISICIÓN DE MEDICAMENTOS

Se logró mantener el porcentaje de abastecimiento de medicamento mayor al 95%, a nivel institucional, derivado del monitoreo constante.



Farmacias IGSS

SERVICIO INTEGRADO DE TELEMEDICINA

Para cumplir con la innovación tecnológica de los servicios prestados, el cual se ha trabajado de forma paralela con la atención por medio de videoconsulta y la teleconsulta. La fase inicial integrará el área de consulta externa de 6 unidades metropolitanas y 7 unidades médicas departamentales que atenderán 5 especialidades (Gineco Obstetricia, Cardiología, Oftalmología, Otorrinolaringología y Dermatología).



Implementación de telemedicina

ACCIONES PREVENTIVAS A NIVEL DE SERVICIOS Y EMPRESAS

Inspecciones de diagnóstico de riesgos empresariales en los centros de trabajo e instituciones, según la normativa vigente del Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional, realizando un total de 5,127 actividades en las empresas, alcanzando una cobertura de 270,593 trabajadores.

Con relación a las capacitaciones impartidas en diferentes temas de Salud y Seguridad Ocupacional a nivel nacional, de forma presencial y virtual se abarcó para este tipo de actividad a 11,094 personas.



Salud y Seguridad Ocupacional en empresas

PRIMER INFORME DE GESTIÓN
2021-2022

*Presidente
Junta Directiva*

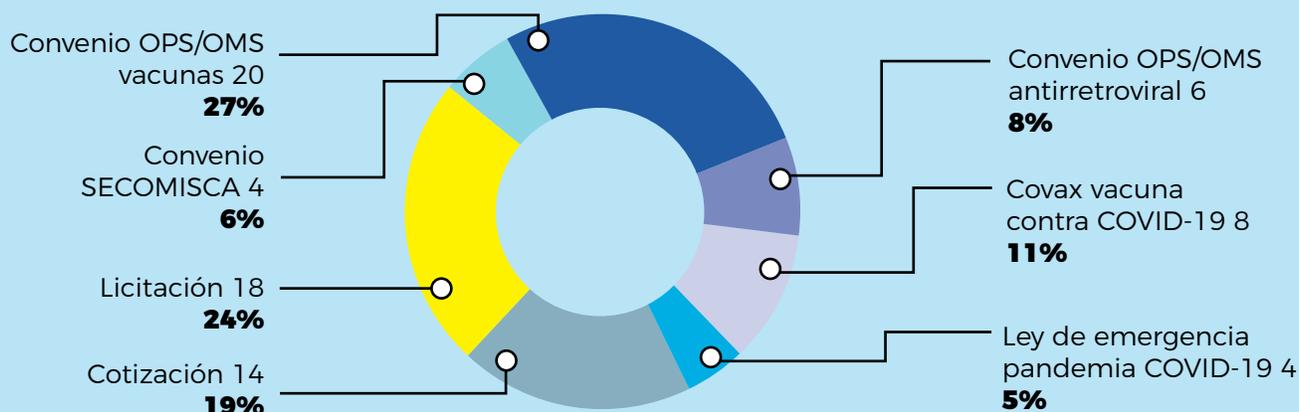
Licenciado José Adolfo Flamenco Jau
Instituto Guatemalteco de Seguridad Social



ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE LOS BIENES Y SERVICIOS INSTITUCIONALES

Las adquisiciones de bienes y servicios, a través de las diferentes modalidades y mecanismos establecidos por la Ley de Contrataciones o según la normativa legal vigente.

Gráfica 13 **Adquisiciones a través de los diferentes mecanismos y modalidades de compra. junio 2021 a mayo 2022**



Fuente: Subgerencia Administrativa, Departamento de Adquisiciones

ADQUISICIONES DE MEDICAMENTOS ANTIRRETROVIRALES

La adquisición de medicamentos antirretrovirales, a través del OPS/OMS - Fondo Estratégico, generaron economías de escala al Instituto de 386,265.69 dólares.

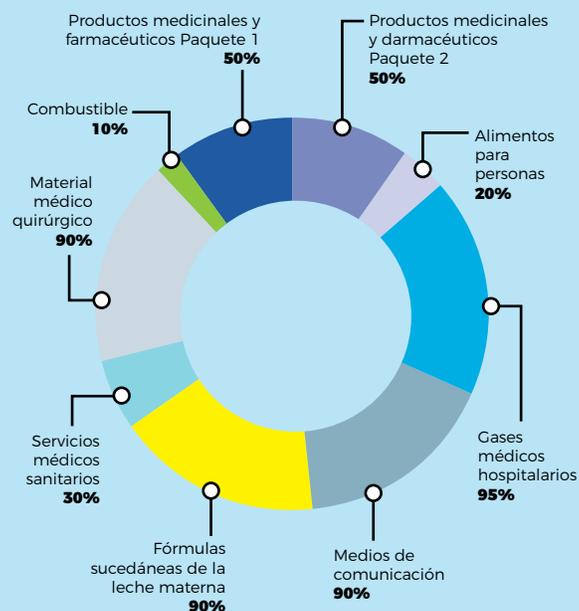
INTELIGENCIA DE MERCADOS

A través de la Comisión de Inteligencia de Mercados se han realizado diversos análisis de mercados, estudios de razonabilidad de precios, informes de costo beneficio entre otros, para garantizar precios de referencia y contribuir con procesos de adquisición transparentes. 483 estudios de mercado, 58 informes de razonabilidad de precios, 106 precios de mercado en condiciones de competencia, 136 notas de informes de costo beneficio, reportando un incremento en la productividad con relación al periodo anterior por encima del 50%.

CONTRATO ABIERTO CON MINISTERIO DE FINANZAS PÚBLICAS

Las gestiones del contrato abierto se incrementaron un 40% con relación al periodo anterior. Se han coordinado entre la Dirección General de Adquisiciones del Estado y el Instituto los contratos abiertos siguientes:

Gráfica 14 **Estado actual de contratos abiertos en gestión**



Fuente: Subgerencia Administrativa, Departamento de Adquisiciones



**PRIMER INFORME DE GESTIÓN
2021-2022**

*Presidente
Junta Directiva*

Licenciado José Adolfo Flamenco Jau
Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

INCREMENTO DE FLOTILLA DE AMBULANCIAS PARA UNIDADES MÉDICAS

Se adquirieron 46 nuevas ambulancias equipadas (32 ambulancias 4x2 y 14 ambulancias 4x4) para el servicio de la población asegurada en estado crítico, leve.



Evento de entrega de ambulancias adquiridas a través del Programa INFRAIGSS con UNOPS



ASPECTOS LEGALES DEL INSTITUTO

Planteamiento de acciones administrativas y judiciales, para la defensa jurídica y material de los intereses institucionales, provenientes de hechos, actos u omisiones que brinden presupuestos procesales y de acción, para su instauración en las distintas sedes jurisdiccionales.

Coordinación en temáticas de relevancia institucional como se describen a continuación:

- Judicialización de la salud.
- Actualización de la normativa para la adhesión del -CISSCAD- Análisis y revisión del Contrato para la Adquisición de Vacunas conjuntamente con el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social con la entidad AstraZeneca UK Limited.
- Reforma el Código Penal la cual ya contiene el delito contra la Seguridad Social.
- Formulación de la Ley de Emergencia Nacional para la Atención de la Pandemia COVID-19, Decreto 11-2021.
- Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos -Ley Antitrámites-, contenida en el Decreto 5-2021 del Congreso de la República.
- Implementación del Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental -SINACIG-.
- Asesoría relativa al sistema Guatenóminas.
- Coordinación de la celebración del Convenio IGSS-RENAP.
- Iniciativa público-privada Guatemala Adelante.

Participación a citaciones e invitaciones de trabajo requeridas por distintas bancadas parlamentarias para temáticas como:

- Propuesta de iniciativa sobre la Ley de Vacunación.
- Propuesta de iniciativa sobre la Ley de Trasplantes y Tejidos.
- Propuesta de iniciativa sobre la Ley de Protección Integral contra el Cáncer.

**PRIMER INFORME DE GESTIÓN
2021-2022**

*Presidente
Junta Directiva*

Licenciado José Adolfo Flamenco Jau
Instituto Guatemalteco de Seguridad Social





Vacunación



Portafolio de servicios

CAMPAÑAS DE COMUNICACIÓN, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y CALL CENTER

Estas se enfocan en el fortalecimiento de la salud, servicios y beneficios que brinda el IGSS, abordando temas financieros y de seguridad social. En el periodo reportado se atendieron 1 mil 294 solicitudes de información pública. Atención de más de 900 mil llamadas del público a través del Call Center, facilitando comunicación y orientación a los afiliados y a sus familiares.



Información Pública



Atención de Call Center



**PRIMER INFORME DE GESTIÓN
2021-2022**

*Presidente
Junta Directiva*

Licenciado José Adolfo Flamenco Jau
Instituto Guatemalteco de Seguridad Social



Instituto Guatemalteco
de Seguridad Social



Portafolio
de servicios



Inscripción
Patronos



Registro
de pacientes



Consulta
de Cuentas



Médico
Particular



Información
Pública



Denuncias



Informes
y Estadísticas

Inicio

Sobre Nosotros

Directorio

Proyectos IGSS UNOPS

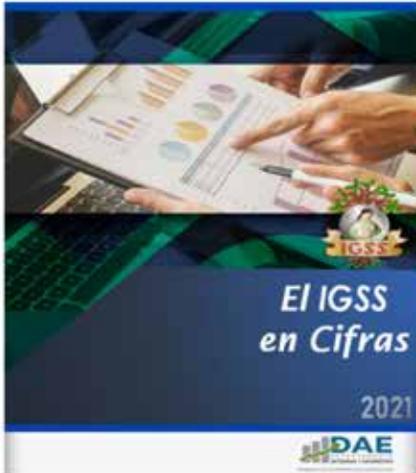
CISSCAD

Noticias-IGSS

Contáctenos

Q | f | t | i | in

Informes y Estadísticas



Datos Abiertos

Visualizar de preferencia en computadora

[Avance Mensual 2022](#)



IGSS en cifras 2021

Descargar documento en formato excel

[Avance Mensual 2022](#)

Documento elaborado por el Departamento Actuarial y Estadístico.
Subgerencia de Planificación y Desarrollo del IGSS.

Boletines con estadísticas en la página web del Instituto

FORTALECIMIENTO DE LOS DATOS INSTITUCIONALES

Por primera vez el Instituto hace público un informe de producción estadística consolidado, denominado IGSS en cifras, respondiendo de manera eficiente la demanda de información para el análisis académico, político y de gestión, entre otros fines. Se completó el proyecto de datos abiertos del IGSS, cuya importancia está señalada en la Política Nacional de Datos Abiertos 2018-2022, contribuyendo a la difusión de la información estadística del mercado laboral formal de la economía guatemalteca. Otro de los ámbitos de impacto estadístico significativo es la transformación del sistema de captura de costos, del sistema WinSIG al sistema de captura en la nube, denominado PERC (Producción, Eficiencia, Recursos y Costos), contando para el efecto con la asesoría de profesionales de la Organización Panamericana de la Salud.

**PRIMER INFORME DE GESTIÓN
2021-2022**

*Presidente
Junta Directiva*

Licenciado José Adolfo Flamenco Jau
Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

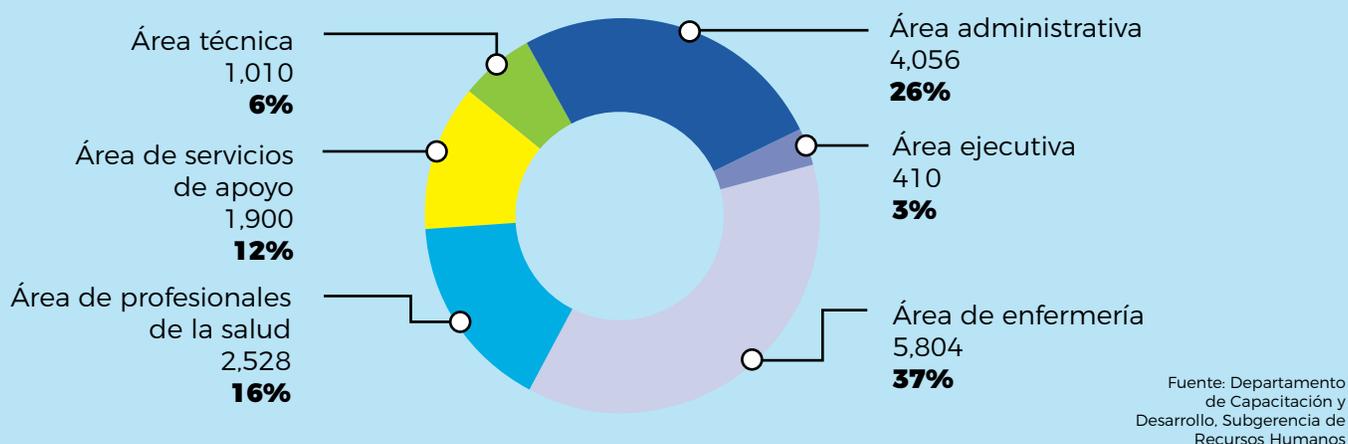


GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Se fortaleció a las unidades médico-administrativas, con la contratación de 113 médicos especialistas egresados del Programa de Formación de Médicos Generales y Especialistas, incrementando este rubro en un 92 % con relación al año de gestión previo. Así también se apoyó al 100% en la atención a la pandemia del COVID-19 a través de la dotación de personal en las diferentes áreas de servicio.

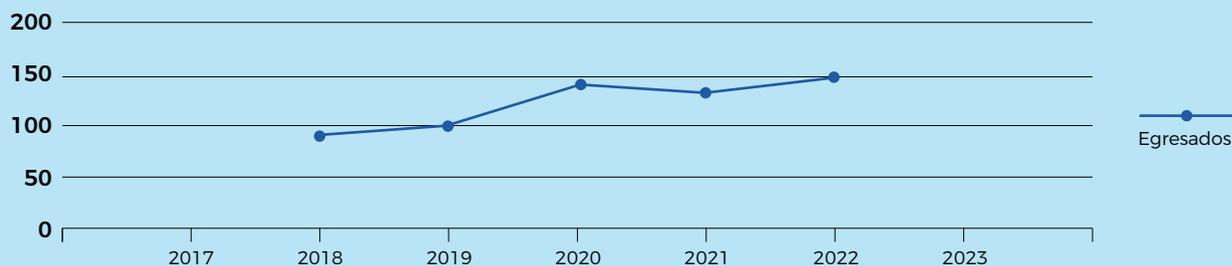
Se incrementó en un 40% el número de capacitados con relación al periodo anterior; a pesar de las restricciones derivadas de la pandemia del COVID-19, se logró capacitar a nivel nacional a 15,708 trabajadores.

Gráfica 15 **Trabajadores capacitados por área**



Con relación al Programa de Formación de Médicos Generales y Especialistas, este se ha regionalizado en un 80%, creando espacios de formación para ampliar la cobertura a nivel nacional de atención médica especializada a los afiliados y derechohabientes.

Gráfica 16 **Programa de Formación de Médicos Generales y Especialistas**



Como parte de la transformación de la cultura de servicio, se reconoció la trayectoria de los trabajadores a través del Galardón a la Excelencia y la Condecoración 25 años de servicio.



**PRIMER INFORME DE GESTIÓN
2021-2022**

*Presidente
Junta Directiva*

Licenciado José Adolfo Flamenco Jau
Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

PERSPECTIVA TECNOLÓGICA ANTE LOS NUEVOS DESAFÍOS

Basada en tecnología como eje transversal, se está trabajando en el fortalecimiento de los sistemas informáticos del Instituto, no sin antes iniciar el plan de renovación de equipos, software, aplicación de reingeniería a todos los sistemas financieros, médicos, pecuniarios y administrativos.

Dentro de los proyectos impulsados en la presente gestión están:

- A partir de junio de 2021 se impulsó el sistema de atención hospitalaria sin papel para los modulares COVID-19, lo cual tiene un logro en esta gestión del 100%, implementado de forma inalámbrica a través de tablets, asegurando el registro de la evolución del paciente directamente al sistema médico digital del IGSS.
- Plan piloto de telemedicina, del cual a partir de junio de 2021 se logró un avance del 60%, logrando de esta manera un 80% en total; este plan se estará implementando en departamentos con especialidades priorizadas por alta demanda en el Instituto.
- La Firma Electrónica tiene un avance del 80%.
- 70% - Avance de procesos tecnológicos para temas pecuniarios.
- Desarrollo de nuevas aplicaciones, las cuales a partir de junio 2021 tienen un 80% de avance; a efecto de que el área financiera pueda dar servicios alternativos a través de Apps remotos en los certificados de solvencias patronales, para que las empresas puedan realizar este trámite en línea, e integrando a ella la firma electrónica avanzada.
- 100% - Datos Abiertos, durante el primer año de gestión del presidente de la Junta Directiva del Instituto se desarrolló por primera vez este componente para dar cumplimiento al plan de la agenda gubernamental de modernización a través de poner a disposición de la población los datos digitales del Instituto.
- 25% - Avance de Cuenta Única, proyecto que se está desarrollando a efecto de darle celeridad a la digitalización de los documentos contenidos en docuware.
- 80% - Avance de App para las certificaciones de solvencias patronales, en la cual se está en la fase de pruebas y normativa.
- 75% - Avance de App para la inscripción de nuevos patronos.

INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

Se fomenta la coordinación interinstitucional, orientada a la generación de alianzas estratégicas en temas de formación, intercambio de capacidades o solicitud de apoyo en materia de Integridad y Transparencia Administrativa, así como el fomento de la rendición de cuentas.

CUADRO DE MANDO INTEGRAL Y DE GOBIERNO CORPORATIVO

En función de los indicadores del Cuadro de Mando Integral (CMI) y con la cooperación de la Contraloría General del IGSS, se establecen las acciones y tareas de evaluación de procesos en los servicios de atención a los derechohabientes, tal como lo establece el Plan Estratégico Institucional 2018-2022.

Los indicadores desarrollados se clasifican en cuatro perspectivas definidas y son aprobadas por el Comité Multidisciplinario integrado por profesionales del Instituto, e incluyen:

- 14 indicadores de la perspectiva de solidez financiera.
- 12 indicadores de la perspectiva de afiliados y derechohabientes.
- 2 indicadores de la perspectiva de prestación de servicios.
- 2 indicadores de la perspectiva de crecimiento y desarrollo institucional.

MEDIOS DE DENUNCIA INSTITUCIONAL

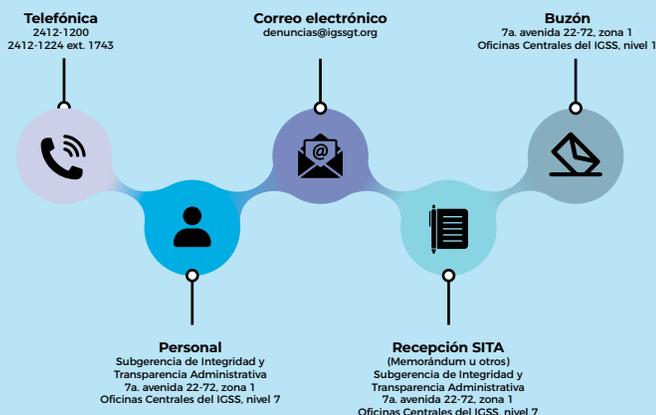
Como buena práctica de gobernanza y acciones anticorrupción, de forma permanente se brinda a la población asegurada, patronos, colaboradores y otros que utilicen los servicios del Instituto, 5 medios de denuncia institucional, mediante los cuales se reciben denuncias por irregularidades o presuntas irregularidades de cumplimiento ético, transparencia y presuntos hechos que pueden ser constitutivos de corrupción, siendo los siguientes:

**PRIMER INFORME DE GESTIÓN
2021-2022**

*Presidente
Junta Directiva*

Licenciado José Adolfo Flamenco Jau
Instituto Guatemalteco de Seguridad Social





RECEPCIÓN DE DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS

De la participación activa de la población asegurada, patronos, colaboradores y otros que utilizaron los servicios del Instituto, se recibieron en el año 2021 un total de 610 denuncias (sin clasificar) y 230 durante el primer cuatrimestre del año 2022.

SUPERVISIÓN INSTITUCIONAL

Durante el periodo comprendido del 1 de junio de 2021 al 20 de mayo de 2022, en atención a las funciones de supervisión preventiva y correctiva, se realizaron 711 visitas de supervisión a nivel nacional, superando las 535 visitas del periodo anterior con un 35% de incremento.

ACTIVIDADES DE ACOMPAÑAMIENTO -VISITAS UNOPS-

Se realizaron 145 visitas conjuntas superando las 104 visitas realizadas en el periodo anterior, con un 39% de incremento, en atención al Memorándum de Acuerdo IGSS-UNOPS – en el componente Contratación de servicios para el tratamiento sustitutivo de la función renal centrándose inicialmente en hemodiálisis y diálisis peritoneal y la asistencia técnica asociada.

CAMBIO INSTITUCIONAL

Se promueve permanentemente la integridad, transparencia y el cambio institucional, basándose en una cultura de valores y principios éticos, a través de actividades de promoción, divulgación, formación y monitores a lo interno y externo del Instituto. Asimismo, desarrollar e implementar instrumentos

técnicos, que fortalezcan la transparencia y la prevención de actos de corrupción, como lo son el Código de Ética, Pacto de Integridad y Política de Transparencia, entre otros.

Área de Cultura y Sensibilización en Materia de Integridad y Transparencia.

CÓDIGO DE ÉTICA

Durante el año 2021, y con las coordinaciones correspondientes, se alcanzó a capacitar a la fecha un 80% de personal del Instituto.

En el periodo de enero a febrero de 2022, se capacitó a profesionales de Junta Directiva, Consejo Técnico y Contraloría General del Instituto.

PACTO DE INTEGRIDAD

Durante el año 2021, se realizaron reuniones con gremiales y asociaciones farmacéuticas, como parte del proceso de socialización del plan de implementación del Pacto de Integridad y Transparencia.

En abril de 2022, se conformó mesa técnica con autoridades del IGSS para institucionalizar el Pacto de Integridad.

A la fecha se están realizando las coordinaciones necesarias para actualizar el Plan de Implementación del Pacto de Integridad, para dar inicio con la suscripción y adhesión de las asociaciones y proveedores en general.

POLÍTICA DE TRANSPARENCIA

Durante el año 2021, se cumplió con el 100% de la elaboración de la propuesta de la Política de Transparencia, a través de la mesa técnica conformada para el efecto, con los dictámenes técnicos y legales correspondientes.

MONITOREO DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN DEL SERVICIO

El Área Funcional de Monitoreo de Satisfacción de la Calidad en la Atención del Servicio realizó actividades de recolección y análisis de información durante el periodo comprendido de junio 2021 a abril 2022, desarrollando un total de 76 monitoreos, con el objeto de establecer la calidad en la atención del servicio que se presta a los pacientes del Instituto en las unidades médicas, servicios contratados y entidades que han suscrito convenios con el Instituto. Asimismo, informes de resultado de indicadores de satisfacción del servicio.



**PRIMER INFORME DE GESTIÓN
2021-2022**

*Presidente
Junta Directiva*

Licenciado José Adolfo Flamenco Jau
Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

PLAN DE GARANTÍA DE CALIDAD Y SEGURIDAD DE LAS ADQUISICIONES DE MEDICAMENTOS

La Garantía de Calidad es el conjunto de actividades que tiene como fin asegurar que los medicamentos proveídos a los pacientes cumplan con todas las especificaciones y estándares de calidad, seguridad y eficacia,

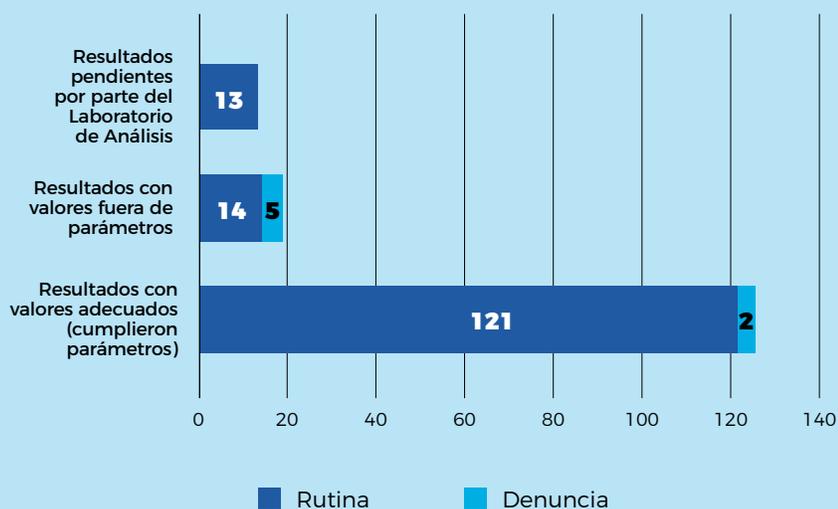
La Dirección de Logística de Insumos, Medicamentos y Equipo Médico con el Plan de Garantía de Calidad y Seguridad de Medicamentos permite el cumplimiento de la estrategia de calidad en el Instituto con la realización de las diferentes actividades desarrolladas para aumentar los procesos de calidad en la institución, a través del fortalecimiento del proceso de adquisición, del almacenamiento, control de calidad y farmaco-

vigilancia de los medicamentos adquiridos por diferentes tipos de modalidades (contrato abierto, baja cuantía, compra directa) así como licitaciones a través de la UNOPS, los cuales forman parte del Listado Básico de Medicamentos vigente en el Instituto.

Resultados obtenidos en el periodo junio 2021 a mayo 2022

En el periodo de junio de 2021 a mayo del presente año se han efectuado 155 muestreos a diferentes lotes de medicamentos del Listado Básico Institucional, de los cuales 148 se realizaron de rutina y 7 por denuncias, lo que se detalla en la gráfica 18.

Gráfica 18 **Resultado de análisis de calidad del periodo junio 2021 a mayo 2022**



Según lo anteriormente presentado, para aquellos lotes que cuentan con resultados, 123 lotes (87%) cumplen con todos los criterios de calidad, mientras que 19 lotes (13%) obtuvieron valores fuera de parámetro, por lo que fue necesario realizar una segunda verificación. Es importante manifestar que estos 19 lotes corresponden únicamente a 11 códigos institucionales, ya que en varios casos fue necesario muestrear diferentes lotes de la misma marca.

Con relación a los 19 lotes de medicamentos que presentaron valores fuera de parámetros se detalla a continuación cada uno de los casos.

- 3 lotes fueron sometidos a un segundo análisis de verificación en otro laboratorio de la misma categoría del primero, cumpliendo con los parámetros de calidad correspondientes.
- 1 lote presentó valores fuera de parámetros y corroborado en un segundo laboratorio de análisis presentando valores fuera de parámetros, en el segundo análisis el proveedor accedió voluntariamente a hacer el cambio de la existencia total en las unidades médicas.
- 13 lotes presentaron valores fuera de parámetros en los dos análisis realizados y reportados al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social de los cuales únicamente se tiene respuesta de un lote por parte del ente regulador.
- 2 lotes se encuentran pendientes de realizar el segundo análisis de corroboración.

Se considera que los resultados obtenidos de los análisis en laboratorios privados no son concluyentes de la calidad del medicamento ni pueden dar paso a medidas definitivas, ya que la única instancia que puede dictaminar de manera vinculante sobre ello es el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social a través del Departamento de Regulación y Control de Productos Farmacéuticos y Afines como ente rector en la República de Guatemala, por lo que el Instituto establece una comunicación estrecha con dicho ente para la decisión final; no obstante como un ejercicio continuo de la calidad en la prestación de los servicios, el Instituto desarrolla sistemáticamente este tipo de vigilancia.

**PRIMER INFORME DE GESTIÓN
2021-2022**

*Presidente
Junta Directiva*

Licenciado José Adolfo Flamenco Jau
Instituto Guatemalteco de Seguridad Social



CONVENIOS DE CLÍNICAS DE EMPRESA

Se realizó la aprobación de 14 convenios de Clínicas de Empresa, y 3 que se encuentran en los trámites finales para la suscripción de convenio (Empresas Madre Tierra), con un incremento del 180 % de clínicas aprobadas con relación al periodo anterior.

Listado de convenios de Clínicas de Empresa, de junio 2021 a mayo 2022

No. PATRONAL	ENTIDAD	CONVENIO	FECHA DE CONVENIO	VIGENCIA	UNIDAD MÉDICA ASIGNADA
135,669	COOPERATIVA INTEGRAL DE AHORRO Y CREDITO PRIMAVERA Y PALO BLANCO, RESPONSABILIDAD LIMITADA	C12-DSC/2021	21/06/2021	Fecha de inicio 09/07/2021	Hospital de Tiquisate, Escuintla
19,024	PALO BLANCO, SOCIEDAD ANÓNIMA	C13-DSC/2021	21/06/2021	Fecha de inicio 09/07/2021	Hospital de Tiquisate, Escuintla
112,065	INDUSTRIAS ALIMENTICIAS KERN'S Y COMPAÑÍA SOCIEDAD EN COMANDITA POR ACCIONES	C14-DSC/2021	25/06/2021	Fecha de inicio 09/07/2021	Hospital General Dr. Juan José Arévalo Bermejo
220	COMPAÑÍA DE JARABES Y BEBIDAS GASEOSAS LA MARIPOSA, SOCIEDAD ANÓNIMA	C15-DSC/2021	26/07/2021	Fecha de inicio 13/08/2021	Unidad Periférica Zona 11
13,810	CONCEPCIÓN, SOCIEDAD ANÓNIMA	C16-DSC/2021	23/08/2021	Fecha de inicio 16/09/2021	Hospital de Santa Lucía Cotzumalguapa, Escuintla
149,288	VXI GLOBAL SOLUTIONS GUATEMALA, SOCIEDAD ANÓNIMA	C17-DSC/2021	22/09/2021	Fecha de inicio 01/10/2021	Unidad Periférica Zona 11
103,137	TRANSPORTES INTERNACIONALES TICAL, SOCIEDAD ANÓNIMA	C18-DSC/2021	1/10/2021	Fecha de inicio 19/10/2021	Unidad Periférica Zona 11 y Consultorio Villa Nueva
68,238	PLANTACIONES NAHUALATE, SOCIEDAD ANÓNIMA	C19-DSC/2021	3/11/2021	Fecha de inicio 15/11/2021	Hospital de Chicacao, Suchitepéquez
104,788	BIO ETANOL, SOCIEDAD ANÓNIMA	C20-DSC/2021	18/11/2021	Fecha de inicio 10/12/2021	Hospital de Santa Lucía Cotzumalguapa, Escuintla
9,691	INSTITUTO DE FOMENTO MUNICIPAL	C21-DSC/2021	22/12/2021	Fecha de inicio 13/01/2022	Policlínica
39,222	POLYPRODUCTOS DE GUATEMALA, S. A.	C1-DSC/2022	6/01/2022	Fecha de inicio 02/02/2022	Consultorio Villa Nueva
75,816	RAFIAS Y EMPAQUES DEL ISTMO, S. A.			Fecha de inicio 02/02/2022	
57,321	DURMAN ESQUIVEL GUATEMALA, S. A.	C2-DSC/2022	7/01/2022	Fecha de inicio 02/02/2022	Consultorio Villa Nueva
160,327	SERVICIOS MICHATOYA, S. A.	C5-DSC/2022	24/05/2022	Fecha de inicio 27/05/2022	Hospital Departamental de Escuintla
72,244	SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA -SAT-	C6-DSC/2022	30/05/2022	Fecha de inicio 02/06/2022	Policlínica
143,231	CLUB SOCIAL Y DEPORTIVO MADRE TIERRA	C7-DSC/2022	31/05/2022	Fase final de aprobación	Hospital de Santa Lucía Cotzumalguapa, Escuintla
138,619	FUNDACIÓN MADRE TIERRA	C8-DSC/2022	31/05/2022	Fase final de aprobación	Hospital de Santa Lucía Cotzumalguapa, Escuintla
137,877	COOPERATIVA INTEGRAL DE AHORRO Y CRÉDITO MADRE TIERRA	C9-DSC/2022	31/05/2022	Fase final de aprobación	Hospital de Santa Lucía Cotzumalguapa, Escuintla

Fuente: Subgerencia Administrativa, Departamento de Servicios Contratados



PRIMER INFORME DE GESTIÓN 2021-2022

*Presidente
Junta Directiva*

Licenciado José Adolfo Flamenco Jau
Instituto Guatemalteco de Seguridad Social



Inauguración de Clínica de Empresa

**PRIMER INFORME DE GESTIÓN
2021-2022**

*Presidente
Junta Directiva*

Licenciado José Adolfo Flamenco Jau
Instituto Guatemalteco de Seguridad Social



**PRIMER INFORME
DE GESTIÓN
2021-2022**

*Presidente
Junta
Directiva*

Licenciado José Adolfo Flamenco Jau
Instituto Guatemalteco de Seguridad Social



Escanea el QR para
conocer más sobre
el Primer Informe de
Gestión 2021-2022