



# INFORME DE GESTIÓN 2022-2023

Instituto Guatemalteco de Seguridad Social



# Presentación

Con gran entusiasmo y satisfacción esbozamos estas líneas para presentarles el Informe de Gestión 2022-2023, una compilación exhaustiva de los logros alcanzados bajo la dirección de nuestra administración.

En un esfuerzo conjunto por mejorar y salvaguardar la salud de nuestros afiliados, hemos enfrentado desafíos, establecido metas audaces y trabajado incansablemente para dar resultados positivos que reflejan la responsabilidad asumida con nuestra población asegurada.

Este documento representa un testimonio del segundo año de gestión de la Presidencia de Junta Directiva y el primer año de una nueva Gerencia, con quien asumimos el compromiso inquebrantable de trabajar arduamente junto con todo el personal, con quienes hemos creado el entorno propicio para seguir adelante tejiendo lazos que nos unen más allá de un diagnóstico con nuestros cotizantes.

A lo largo de estas páginas, encontrarán los resultados de proyectos enfocados en diversas áreas de la salud y la seguridad social. Hemos fortalecido nuestra infraestructura médica y las Cajas y Delegaciones Departamentales, mejorado la accesibilidad a servicios de calidad e implementado programas innovadores para abordar los retos más apremiantes de nuestros tiempos.

Destacamos la creación de políticas efectivas y el mejoramiento de las atenciones médicas, demostrando resiliencia y capacidad de

respuesta ante situaciones de emergencia, asimismo, apuntalando objetivos contundentes que llevan al Instituto a dar un salto en la historia para sumar a más empresas a partir de un trabajador y ampliar con ello la cobertura a más familias guatemaltecas.

Cada logro representa el resultado de la visión estratégica y el liderazgo proactivo de nuestra administración. No obstante, aún queda mucho camino por recorrer para la mejora continua de nuestros servicios con los cuales debemos satisfacer la demanda de la población afiliada y beneficiaria que nos invita siempre a dar la milla extra todos los días y que percibe al seguro social como un gran compensador social que Guatemala tiene.

Este Informe de gestión es el reflejo de la transparencia y el deseo de compartir los resultados obtenidos hasta la fecha, por lo cual esperamos que la lectura de esta información sea inspiradora y motive a todos los involucrados a continuar trabajando juntos para alcanzar un futuro aún más saludable y próspero.

**Agradecemos sinceramente a todos los afiliados, sectores productivos del país, así como instituciones con quienes construimos alianzas estratégicas, porque han contribuido con estos avances significativos. Esperamos que este Informe sea un recordatorio de que, como Instituto, podemos conseguir grandes cosas cuando trabajamos por un objetivo común: el bienestar de las familias guatemaltecas.**



Instituto Guatemalteco  
de Seguridad Social

# Índice

Administración Financiera **04**

Ampliación de Cobertura **10**

Prestaciones Pecuniarias **14**

Prestaciones en Salud  
(Servicios Médicos Diferenciados) **16**

Tecnología y Modernización **28**

Convenios **34**

Servicios **38**

Directorio **43**

**INFORME DE GESTIÓN**  
**2022-2023**  
Instituto Guatemalteco  
de Seguridad Social

# **|Administración Financiera**

Informe de Gestión **2022-2023**

## Superación de metas de recaudación 2022-2023

Con la implementación de acertadas medidas y estrategias en materia de recaudación, el Instituto cumplió y superó su meta de contribuciones a la Seguridad Social.

El fortalecimiento y la sostenibilidad financiera garantiza la protección de los afiliados, beneficiarios y derechohabientes, a través de los programas de Invalidez, Vejez y Supervivencia (IVS) y Enfermedad, Maternidad y Accidentes (EMA).



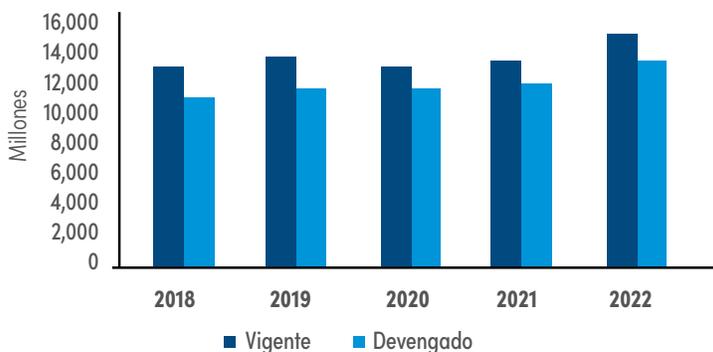
**Del monto total de la meta de Q11,860,251,786**

**Se alcanzó un monto total de recaudación de Q12,784,949,657 que representa un 7.8 % de incremento.**

## Mejor ejecución presupuestaria y financiera

La instrucción, capacitación, monitoreo y verificación al personal del área Financiera de las 95 unidades ejecutoras permitió una eficiente y mayor ejecución presupuestaria, una de las mejores de los últimos cinco años en valores absolutos y porcentajes, que logró un 89.75 %. Cabe destacar que el logro se alcanzó pese a los afectos económicos que persisten derivados de la pandemia, lo cual es reflejado en las prestaciones en dinero y salud garantizando los medicamentos y servicios.

Comportamiento de la ejecución presupuestaria del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), del período 2018 al 2022



El Seguro Social contemplaba un presupuesto de Q20,375,619,416 con el aporte estatal, pero finalmente trabajó el período con Q15,294,487,836.

## Mayor rentabilidad en el Portafolio de Inversiones por el incremento en las tasas de interés

Los activos financieros del Instituto que constituyen el portafolio de inversiones son colocados en el mercado financiero nacional, buscando siempre las mejores condiciones de seguridad, rendimiento y liquidez, bajo las normas del reglamento de la política inversionista vigente y la Ley Orgánica del IGSS.

En ese aspecto se han tomado decisiones que han generado una evolución positiva estableciendo bases para la planificación de los servicios institucionales priorizando su calidad y suficiencia para la aplicación del régimen de la Seguridad Social a la población asegurada.

Dentro de los resultados alcanzados a mayo de 2023, se evidencia el constante crecimiento del Portafolio de Inversiones de los Programas Institucionales (EMA, IVS Y PRECAPI), situándose con un saldo de Q 49,010.58 millones, esto ha permitido obtener un incremento del 9.30 % equivalente a Q. 4,170.43 millones, respecto del nivel observado al finalizar mayo de 2022, cuando el saldo de las inversiones constituidas en el sistema financiero se situó en Q 44,840.16 millones.

Portafolio de Inversiones EMA, IVS y PRECAPI  
Crecimiento de mayo 2022 a mayo 2023  
Cifras en millones de quetzales

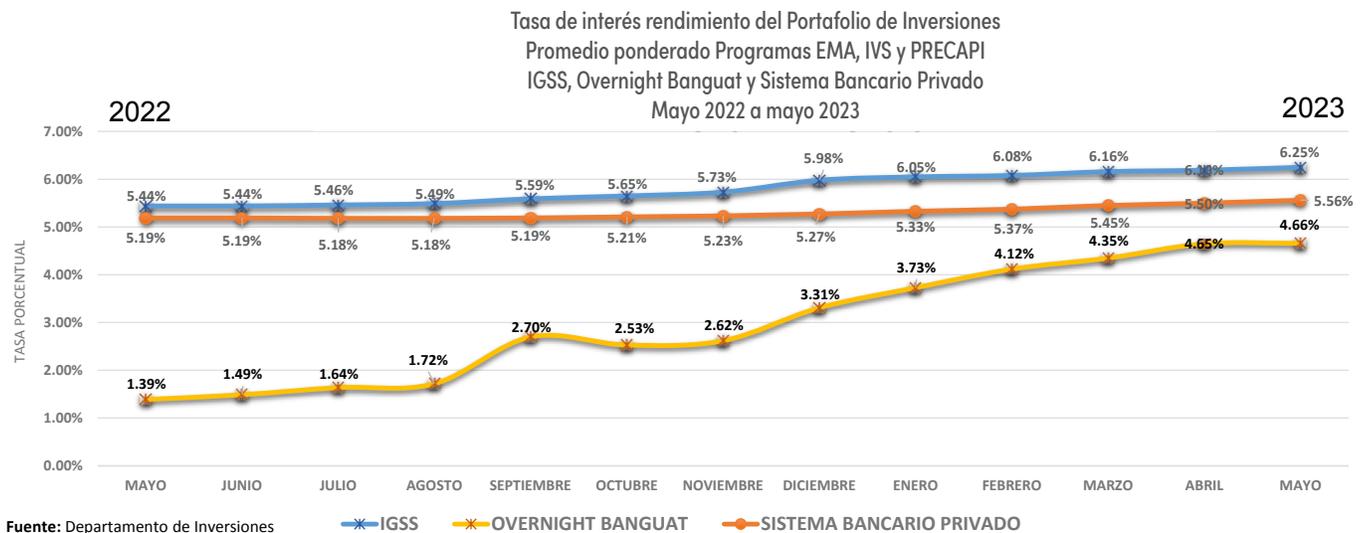


En lo referente al comportamiento de las rentas de la propiedad acumuladas a mayo de 2023, estas se situaron en Q.1,099.41 millones correspondiente a los programas Institucionales, obteniendo un alza del 19.79 % equivalente a Q. 181.60 millones, con relación a lo observado al finalizar mayo de 2022, cuyo saldo fue de Q.917.81 millones.

Análisis comparativo rentas de la propiedad acumuladas  
 Programas: EMA, IVS y PRECAPI  
 Mayo 2022 a mayo 2023  
 Cifras en millones de quetzales



Históricamente la evolución de las tasas de interés promedio ponderado aplicadas a las inversiones del Instituto, han sido mayores a la tasa de interés de referencia del Banco de Guatemala y del Sistema Bancario Privado. Mantener el rédito medio por arriba de la tasa de interés actuarial asegura que se mantenga la sostenibilidad de los programas Institucionales de la Seguridad Social.



## Incremento en el estipendio a los estudiantes de Medicina del Ejercicio Profesional Supervisado en el Instituto



Gracias al Acuerdo de Gerencia 09/2022, los estudiantes de medicina que realizan su Ejercicio Profesional Supervisado (EPS) en el IGSS recibieron un aumento a la bolsa de estudios del Programa de Internado Médico de Q2 mil 300 (antes Q1 mil 800) para apoyo en traslados, hospedaje y alimentación, a la vez que fomenta la formación de profesionales que suplirán la demanda de médicos especialistas en las diferentes Unidades Médicas del Seguro Social.

## Renegociación del pacto colectivo

Tras una serie de reuniones, la Honorable Junta Directiva, en cumplimiento con los principios de justicia social y equidad, aprobó el Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo propuesto por el Sindicato de Trabajadores del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (STIGSS). Por lo anterior, la Junta Directiva aprobó un incremento al sueldo base de Q600 para todos los trabajadores, a partir del 1 de enero de 2023. Además, el Instituto otorgará a cada uno de los trabajadores un bono anual conmemorativo de la Autonomía del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, que será acreditado en octubre de cada año, el cual asciende a la cantidad de Q800, entre otros beneficios. El pacto negociado se encuentra en el Ministerio de Trabajo y Previsión Social para su homologación.

## Bono COVID-19, emolumento 2022

Trabajadores de los renglones presupuestarios 011, 021, 022 y 023 recibieron un bono de Q2 mil según Acuerdo de Gerencia 38/2022 y con conocimiento de la Junta Directiva, que determinó que el apoyo pecuniario era procedente para el personal, tanto de primera línea como operativo y administrativo, durante la pandemia del COVID-19.

Otras de las consideraciones para otorgar el bono fueron que la situación económica e inminente riesgo de los trabajadores al servicio del Instituto fue altamente vulnerada por el impacto prolongado de las consecuencias económicas que incidieron en el alto costo de la canasta básica.

## Compensación y reconocimiento de deudas MUNI-IGSS a favor del Seguro Social

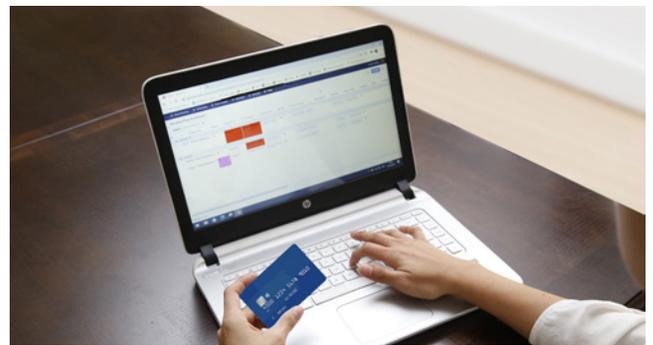


La firma de la compensación de deudas y suscripción de reconocimiento por el saldo insoluto a favor del IGSS, que se suscribió con la Municipalidad de Guatemala, Empresa Municipal de Agua (EMPAGUA) y Empresa Metropolitana Reguladora de Transporte (EMETRA), fue calificado como un hecho histórico.

Esta solución a la que llegaron las comisiones negociadoras es bastante razonable, porque extingue las deudas de forma más ágil, oportuna y pertinente, con el fin de regularizar los saldos entre los involucrados de una manera sencilla.

El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, velando siempre por el bienestar de los afiliados, estima que la regularización de ambas deudas beneficiará a 14 mil 802 trabajadores y beneficiarios de la Municipalidad de Guatemala. Asimismo, se recuperaron Q406.60 millones por compensación de deudas entre ambas entidades y Q282.5 que se encuentran en proceso a través del reconocimiento de deuda, en cuotas aproximadas de Q1 millón mensuales.

## La modernización facilitó la recaudación de Q45.1 millones con tarjeta de crédito o débito



En la búsqueda constante de métodos para facilitar, mejorar y ampliar los servicios que el Seguro Social ofrece a sus afiliados y patronos, se firmó un convenio con VisaNet Guatemala que permite la aceptación de pagos con tarjetas de crédito o débito de cualquier entidad bancaria. Esto incluye tanto a las tarjetas Visa como las tarjetas Mastercard.

Esta herramienta fue desarrollada con el objetivo de ampliar los medios de pago para el sector patronal, permitiendo el recaudo de cuotas.

A partir de su implementación, la Dirección de Recaudación ha percibido ingresos por Contribución a la Seguridad Social por un total de Q45 millones 185 mil 355. Los patronos pueden realizar el pago de sus planillas de forma más sencilla y rápida, minimizando los tiempos de movilidad al realizar esta actividad de forma oportuna y en los plazos establecidos. Además, esta opción permite a los patronos aprovechar los beneficios de las tarjetas de crédito, como la acumulación de puntos y la posibilidad de financiar los pagos.

# **|Ampliación de Cobertura**

Informe de Gestión **2022-2023**

## Acuerdo de Junta Directiva 1529: Registro de empresas a partir de un trabajador

La ampliación de cobertura a empresas que cuentan con menos de 3 trabajadores fue aprobado mediante Acuerdo 1529 de Junta Directiva, suscrito el 11 de octubre de 2022, naciendo a la vida jurídica el 16 de enero de 2023 mediante Acuerdo Gubernativo 09-2023. Con la incorporación de este nuevo grupo de manera gradual y progresiva en un período de 5 años se estima que el número de afiliados cotizantes se incrementará en un 28.75 %, pasando de 1.5 millones de afiliados a 1.9 millones. Asimismo, se proyecta que

la población protegida por el Régimen de Seguridad Social aumentará en un 25.7 % (3.2 millones a 4 millones) en ese mismo período. El objetivo principal del Acuerdo 1529 es brindar servicios de prestaciones pecuniarias y de salud a trabajadores del sector formal con figura patronal que emplee de un trabajador en adelante y protección a sus beneficiarios (esposa e hijos beneficiarios), por medio de los programas IVS y EMA, así como a los socios y/o accionistas que desempeñan un cargo remunerado dentro de la empresa.



## Protección al núcleo familiar del migrante



En los próximos 5 años, el proyecto contempla una cobertura a más de 15 mil trabajadores migrantes, cuyo aporte voluntario les permitirá incorporarse al Régimen de Seguridad Social, lo cual implica una proyección de 57 mil 105 beneficiarios (esposas e hijos menores de 7 años). Su protección es vital porque las remesas que aportan a la economía guatemalteca representan un 17 % del producto interno bruto. Los migrantes tendrán la oportunidad de sumar a las aportaciones ya realizadas estando en Guatemala en un trabajo formal, o

bien iniciar a contribuir al programa de Invalidez, Vejez y Supervivencia (IVS), para optar a una pensión como cualquier guatemalteco del sector productivo formal, así como a atención médica a través del programa Enfermedad, Maternidad y Accidentes (EMA), cuando se encuentren en el territorio nacional, conforme a la normativa vigente y la cobertura a su esposa e hijos. El Acuerdo fue aprobado el 30 de marzo en sesión extraordinaria, a la espera de su aprobación gubernamental y posterior a entrada en vigencia.





## Ampliación de la cobertura social a trabajadores de tiempo parcial

Su finalidad es brindar servicios de prestaciones pecuniarias (en salud y en dinero) por medio de los programas IVS y EMA a trabajadores que laboran en modalidad de tiempo parcial. Para esta ampliación de cobertura se estimó que su absorción y migración se produzca en un período de 5 años, con un aproximado de 267 mil 274 nuevos derechohabientes. El Acuerdo 1522 de Junta Directiva

fue aprobado el 11 de agosto de 2022 y cobró vigencia el 21 de octubre mediante Acuerdo Gubernativo 258-2022. Actualmente ya se encuentran inscritos 2 mil 51 trabajadores que están laborando bajo la modalidad del tiempo parcial. El alcance que se proyecta para el presente año es de unos 300 mil nuevos afiliados, siendo unos 150 mil que migrarán a mediano plazo de una jornada laboral completa a una parcial.

# **| Prestaciones Pecuniarias**

Informe de Gestión **2022-2023**

## Acuerdo 1521: Contribución Voluntaria a quienes les faltan de 1 a 12 cuotas

Ante el rechazo de solicitudes para una pensión por vejez debido a la falta de una a 12 cuotas, el Instituto reconoció la necesidad de establecer un mecanismo que permitiera a este grupo de afiliados acceder al beneficio, aún si les faltaban cuotas por acreditar.

Por ello, la Junta Directiva emitió el 4 de agosto de 2022 el Acuerdo 1521, que entró en vigencia el 21 de octubre, según Acuerdo Gubernativo 257-2022, con el que se permite la adhesión a afiliados afectados y completar las cuotas faltantes a través de la Contribución Voluntaria, cuya aceptación se realiza ahora de oficio o a solicitud del afiliado.



## Digitalización de expedientes en CATAFIS de Chimaltenango, Chiquimula, Mazatenango y San Marcos

Ahora, los derechohabientes de estos cuatro departamentos tienen “Un IGSS más cerca de ti” y ya no se ven en la necesidad de viajar a las Oficinas Centrales del IGSS para realizar sus trámites, ya que el Centro de Atención para Afiliados (CATAFI) brinda servicios como solicitudes de pensión por los riesgos de Invalidez, Vejez o Sobrevivencia; asignación única, cuota mortuoria por pensionado fallecido, información de pagos de pensión, comprobaciones de supervivencia, inspecciones patronales y Trabajo Social. El beneficio lo reciben más de 70 mil asegurados y más de 6 mil patronos desde el primer trimestre de 2023 como parte del nuevo modelo de atención que impulsa el presidente de Junta Directiva y la Gerencia del Instituto.



# **| Prestaciones en Salud**

**(Servicios Médicos Diferenciados)**

Informe de Gestión **2022-2023**

# Histórica Jornada de Seguridad Social en Alta Verapaz



Con el objetivo de acercar los servicios de salud a través de un equipo altamente profesional a la población trabajadora y comunitaria de la aldea Telemán, Panzós, Alta Verapaz, se realizó una masiva Jornada de Seguridad Social.

En este despliegue sin precedentes en la zona del Polochic, se benefició a la población afiliada que trabaja en Naturaceites, Ingenio Miralvalle (fincas Panacté y Miralvalle).

De esa cuenta, luego de 38 años de la última intervención de enfermería en dicho lugar, concluyó con la atención a casi 5 mil personas, a quienes se brindó diversas especialidades con un equipo altamente profesional y una logística innovadora.

El equipo multidisciplinario que se

desplazó hacia esta área realizó servicios de Odontología, Cirugía, toma de signos vitales, peso y talla, Ultrasonido, Glucometría, Nutrición, Pediatría, Gineco Obstetricia, Medicina Interna, Hipodermia y Vacunación. También atención de urgencias, traslado de pacientes en ambulancia, actualización de datos y acreditación de derechos. Los 23 mil 67 medicamentos despachados, producto de 3 mil 11 recetas, permitieron la solución del diagnóstico identificado en la mayoría de los casos.

Para llevar a cabo todos estos servicios, fue necesario contar con la participación de ocho traductores.

# Inauguración de 14 Clínicas de Empresa, dentro de ellas la primera Clínica Corporativa y Clínica Institucional



El Sistema de Atención en Clínicas de Empresa del IGSS consiste en llevar la cobertura médica y atención en temas pecuniarios a los centros de trabajo, tanto en la iniciativa privada como en las instituciones públicas.

La modalidad comprende colocar una clínica en clusters tales como parques industriales o centros comerciales.

Este servicio cuenta con las modalidades Empresarial, Corporativa e Institucional. Las bondades con las que disponen los trabajadores son Consulta Externa, pruebas de laboratorio, módulo de atención dental, entrega de medicamentos, control

de enfermedades crónicas y embarazo, entre otros servicios. A la fecha se han inaugurado 14 clínicas en diferentes empresas, entre ellas: Banco G&T Continental, Superintendencia de Administración Tributaria (SAT), Fundación Madre Tierra, Top Green, Corporación General de Tractores, S.A., entre otras.

Debido al éxito de este programa reduciendo costos y ausentismo laboral, favoreciendo el acercamiento a la prevención social, dando atención primaria y administrativa con rapidez en los procesos, a la fecha se encuentran más de 32 patronos en proceso de adscripción.

## Inauguración del modelo corporativo en Grupo Financiero G&T Continental



Consolidando el Sistema de Clínicas de Empresa, el Instituto hizo historia al inaugurar de manera simultánea en enero dos Clínicas de Empresa Modelo Corporativo para el Grupo G&T Continental, siendo la segunda entidad financiera en adherirse al programa. Cuatro mil 944 afiliados se benefician con ambas unidades, una al servicio de colaboradores en Centro Ágil, en el centro comercial Arkadia, zona 10, y la otra en oficinas centrales del corporativo, en la 6a. avenida y 10a. calle de la zona 9. Con ello, el Seguro Social consolida su compromiso de acercar cada día la atención médica a sus asegurados, así como otros servicios de su portafolio, como gestiones pecuniarias y de seguridad ocupacional. Hoy, asegurados y patronos reciben atención oportuna y de calidad en pro de la productividad.

## Implementación de área de laboratorio y odontología en San Marcos

Más de 80 mil afiliados, pensionados y derechohabientes de San Marcos se benefician con mejores y cómodos servicios médicos y pecuniarios con la unificación y ampliación del Consultorio y la Caja Departamental. Ahora, con la puesta en marcha de los servicios Institucionales de Laboratorio Clínico y las dos clínicas de odontología se cuenta con la capacidad de atender a unos 20 mil afiliados mensuales.

El Laboratorio Clínico de Nivel 3, está equipado con la última tecnología

y cumple con todos los estándares internacionales.

Sabiendo que la salud dental es fundamental para el bienestar general, estamos comprometidos en brindar un servicio de calidad en este aspecto. Las Clínicas de Odontología brindarán atención dental integral a nuestros afiliados.

Este es otro logro de la Presidencia del IGSS en su objetivo de continuar brindando servicios de calidad a la población asegurada.



**Prestaciones en Salud**  
(Servicios Médicos Diferenciados)

# Habilitación de cuatro clínicas en el Hospital de Quetzaltenango

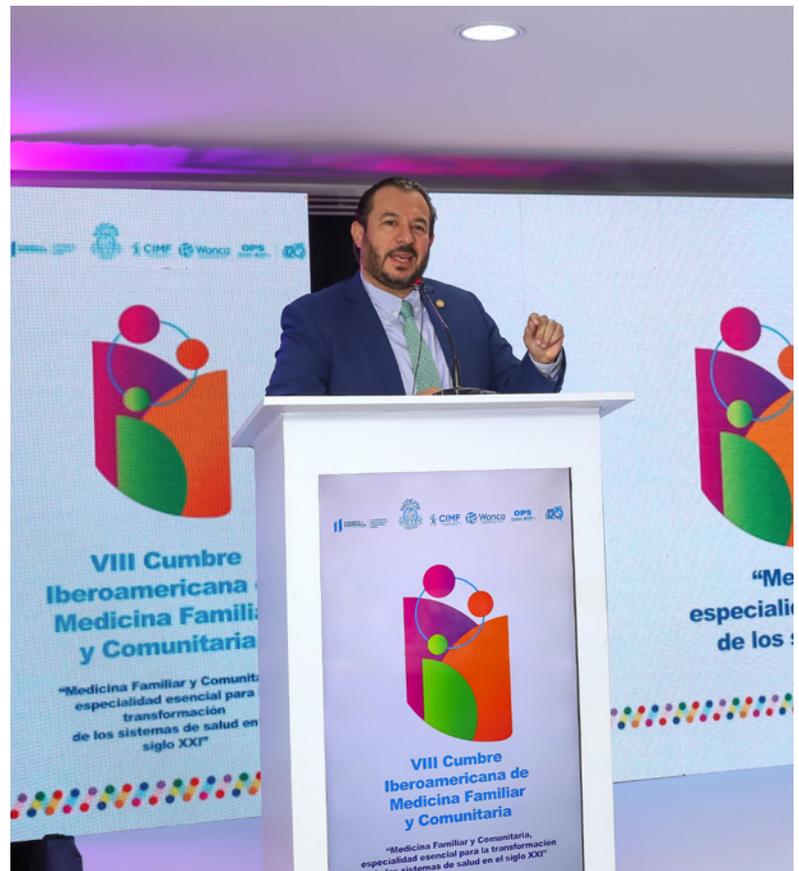
Afiliados y derechohabientes se benefician con proyectos que llevan infraestructura y una mejor atención, como en el caso del Hospital de Quetzaltenango, donde se benefició tanto a adultos como niños, al habilitar clínicas de Pediatría y Traumatología. El área de Traumatología incluye reemplazo articular de cadera y rodilla y cirugía de mano. Se estima que unos 160 pacientes serán beneficiados mensualmente con atención de consultas, evaluación médica especializada y, de ser necesario, realizar algún tipo de cirugía. A través de este proyecto se cubrirá a los asegurados que residen en la región de occidente y evitará que tengan que viajar al área metropolitana.



En el caso de Pediatría, se asistirá en Nefrología, Cardiología e Infectología. El propósito es atender sin demora a los pacientes pediátricos, evitando que sean referidos a la ciudad de Guatemala.

# Medicina Familiar y Comunitaria

La Medicina Familiar y Comunitaria es uno de los grandes proyectos que la presidencia y gerencia del Instituto impulsan en el Seguro Social en un corto plazo. Este compromiso nació de la Firma de la Declaratoria de Guatemala, en conjunto con el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS), tras la celebración de la VIII Cumbre Iberoamericana de Medicina Familiar y Comunitaria (10 y 11 de noviembre de 2022). Actualmente, se trabaja en la implementación del Plan de estudio de la Maestría en Ciencias Médicas con especialidad en Medicina Familiar y Comunitaria, para transformar el sistema de salud a nivel nacional junto al MSPAS. Para lograr esta malla curricular unieron esfuerzos mesas técnicas de ambas instituciones.



## Prestaciones en Salud (Servicios Médicos Diferenciados)



# Inauguración de clínicas para atención a neonatos en el Hospital de Ginecología

El Hospital de Gineco Obstetricia atiende más de 10 mil recién nacidos al año, de ellos 1 mil 200 son prematuros, por ello se fortaleció el Área de Intensivo de Neonatología. Ahora el servicio cuenta con 30 nuevos espacios de atención para los neonatos, quienes requieren vigilancia especializada en Cuidados Intensivos. Este espacio se suma a los 30 ya existentes. Se adquirieron 40 ventiladores

convencionales y 13 de alta frecuencia para tratamientos respiratorios. Adicional, 48 pulso-oxímetros, un equipo portátil digital de rayos X, dos cámaras refrigerantes, dos negatoscopios. En una fase próxima se contará con seis módulos térmicos y 24 incubadoras. Este es el centro de referencia de las Unidades de todo el país y de hospitales privados, cuenta con 12 médicos especializados en neonatología.



# Atención de pacientes Hemato Oncológicos en modulares Zona 11

La Unidad Modular es atendida por un equipo multidisciplinario que brinda una atención integral en las áreas de Enfermería, Laboratorio, Unidosis, Farmacia, Registros Médicos y Administración;



# Remodelaciones en La Gomera, Tiquisate y Santa Lucía Cotzumalguapa

Con la inauguración de las ampliaciones y remozamiento de las Unidades Médicas de La Gomera, Santa Lucía Cotzumalguapa y Tiquisate, en Escuintla, se benefició a más de 130 mil afiliados que cuentan con servicios diferenciados de salud en centros asistenciales mejor equipados.

En cada una de las Unidades se implementó el modelo de Atención "Centro de Alta Resolución" el cual promueve la consulta en una cita única, disminuyendo el tiempo de diagnósticos, y eliminando el uso del papel, agilizando los

servicios en estas Unidades Médicas.

Estos centros hospitalarios atienden a un sector altamente productivo de la agroindustria azucarera y también a trabajadores de plantaciones de banano y plátano, de avícolas y otros. Geográficamente los tres centros brindan cobertura a 12 municipios de tres departamentos (Escuintla, Chimaltenango y Sacatepéquez), en los que se busca fortalecer la prevención, promoción y atención de salud de los afiliados y derechohabientes.



asimismo, se implementa un nuevo modelo de atención y se dispone de un sistema informático que de manera ágil y oportuna facilita información a familiares de afiliados y derechohabientes que están internados.

En el área destinada a la atención de pacientes Hemato Oncológicos cuenta con camas para atención de pacientes adultos, teniendo dentro de las ventajas que los afiliados tendrán mejores instalaciones, con más comodidad y con aislamiento.

En un futuro se tiene proyectada la incorporación de pacientes pediátricos y ampliación de especialidades de Oncología, Ginecología y Trasplante de Medula.

En 2022, a nivel institucional, se atendieron a 99 mil 486 consultas oncológicas y 4 mil 136 consultas hematológicas, por lo cual se avizora un gran impacto en el desfogote de esas atenciones de otras unidades.

## Prestaciones en Salud (Servicios Médicos Diferenciados)



# Ampliación de la capacidad de atención en el Consultorio de Palín, Escuintla

Ubicado en el corazón industrial de Palín en Escuintla, donde se concentra el 80 % de los afiliados, el nuevo Consultorio significó un paso gigantesco en la prestación de servicios, ya que las instalaciones cuentan con todas las comodidades. Estas mejoras incluyen clínicas de Medicina General, Gineco Obstetricia, Pediatría, Odontología, Signos Vitales, Hipodermia y Farmacia, además de Trabajo Social y Admisión y Registros Médicos. A futuro se contará con servicio de laboratorio Clínico, Rayos X y atención las 24 horas.

Los afiliados cuentan con una atención ágil, ya que se implementaron modernos sistemas informáticos como el COEX Digital, que escanea los expedientes médicos de

los pacientes que tienen consulta y lleva el control del diagnóstico.

También las recetas se realizan con firma electrónica, con lo que se acelera la prestación de los servicios y se elimina el uso del papel.

Sumado a esto, la modernización tecnológica al 100 % utilizando para ello cableado estructural y conectividad de última generación y modalidad "cero" papel, 100 % digital.

El año pasado, en Palín se atendieron 14 mil 699 consultas y las proyecciones del Departamento Actuarial y Estadístico indican que se finalizará el 2023 con un total de 31 mil 199, lo que representa un incremento del 112.2 %.





## Ampliación del Hospital de Chimaltenango



El éxito de los Centros de Alta Resolución (CAR) implementados en Escuintla a inicios de año, se replica para los asegurados de Chimaltenango con la ampliación y mejoramiento de las áreas de la Unidad Médica con ambientes separados para mayor comodidad y seguridad. Entre los beneficios que se disponen están las clínicas de Consulta Externa de Pediatría y Adultos, la reubicación de la Emergencia para un servicio óptimo para pacientes y el personal médico. También se implementó un laboratorio clínico y se amplió el servicio de encamamiento, todo de la mano de la tecnología ya que los servicios del hospital están integrados bajo el sistema de Expediente Médico Digital.

## Adquisición y colocación de Implantes Cocleares (derechohabientes pediátricos beneficiados)

Doce niños disfrutaron una mejor calidad de vida luego de recibir implantes cocleares que les permiten escuchar, tras ser operados exitosamente por especialistas del Instituto. Con el firme compromiso hacia la población infantil, la Presidencia de la Junta Directiva y la Gerencia, autorizaron la adquisición de los 12 sistemas cocleares de alta tecnología con un valor unitario de Q210 mil, con accesorios incluidos y una garantía de 10 años. Las cirugías se realizaron en el Hospital General de Enfermedades. Así, el Instituto sigue comprometido con la atención integral a toda la población beneficiaria, por lo que sigue fortaleciendo su capacidad instalada y recurso humano a través de un proceso de mejora permanente.



# Facilitando el servicio a los afiliados por medio de la Orientación Médica Telefónica (OMT)

Derivado de la pandemia del COVID-19 fue necesario incorporar métodos graduales para brindar atención médica a los afiliados y derechohabientes, encontrando en la telefonía una herramienta necesaria como mecanismo de atención primaria, reduciendo así el congestionamiento y poner en riesgo por la asistencia presencial de los pacientes.

Este proyecto acerca los servicios a los afiliados, beneficiarios y derechohabientes adscritos a la Policlínica, zona 1, ofreciendo asistencia médica inmediata por médicos generales, quienes determinan el tratamiento adecuado para enfermedad común como dolores lumbares, diarrea, infecciones urinarias y gastritis.

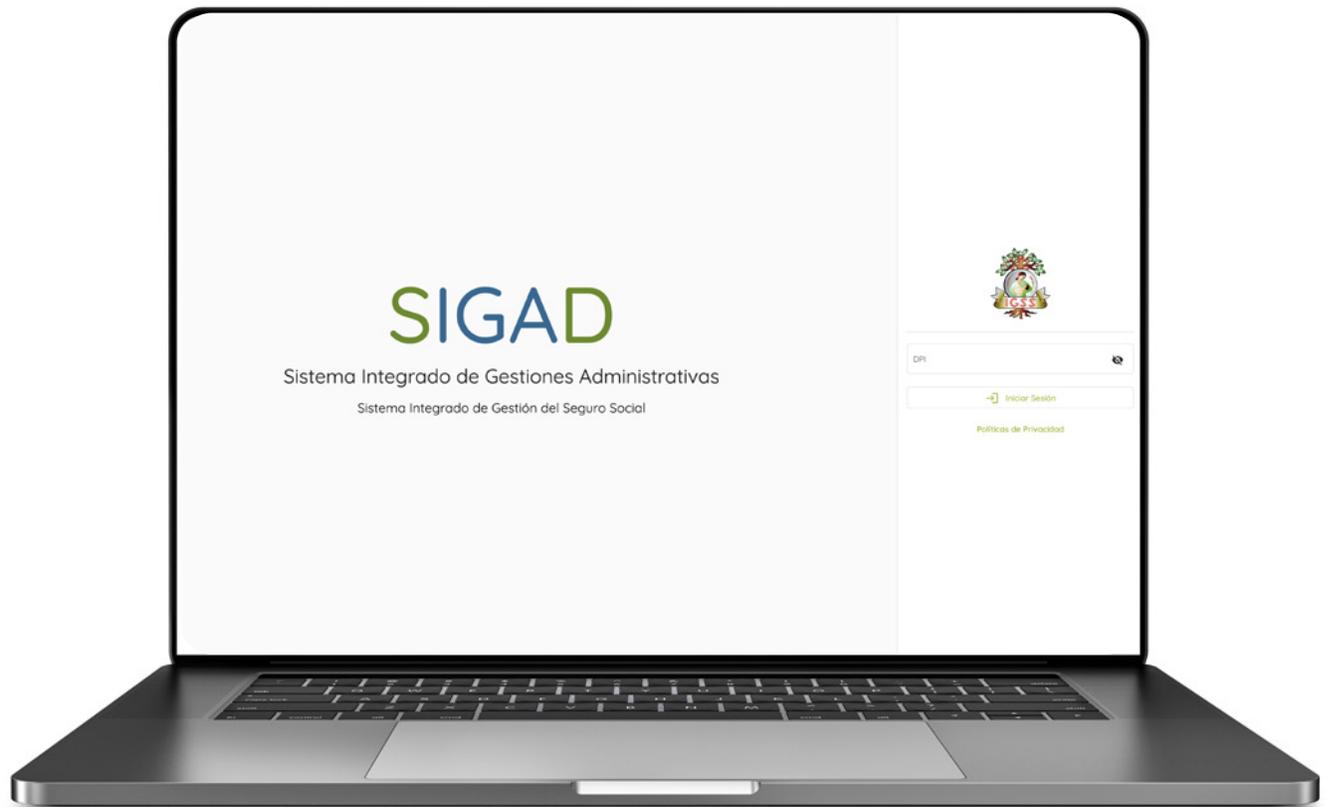


Con este sistema innovador los asegurados con domicilio en las zonas 1, 3, 4, 8, 9, 10, 13 y 14 pueden llamar al 2291-8484 de lunes a viernes de 7:00 a 15:00 horas para realizar consultas.

Pronto se ampliará a más población asegurada.

# **| Tecnología y Modernización**

Informe de Gestión **2022-2023**



## Implementación del Sistema Integrado de Gestiones Administrativas (SIGAD)

A inicios de año, el Instituto presentó una herramienta innovadora en el campo de la tecnología y la administración del recurso humano: el Sistema Integrado de Gestiones Administrativas (SIGAD).

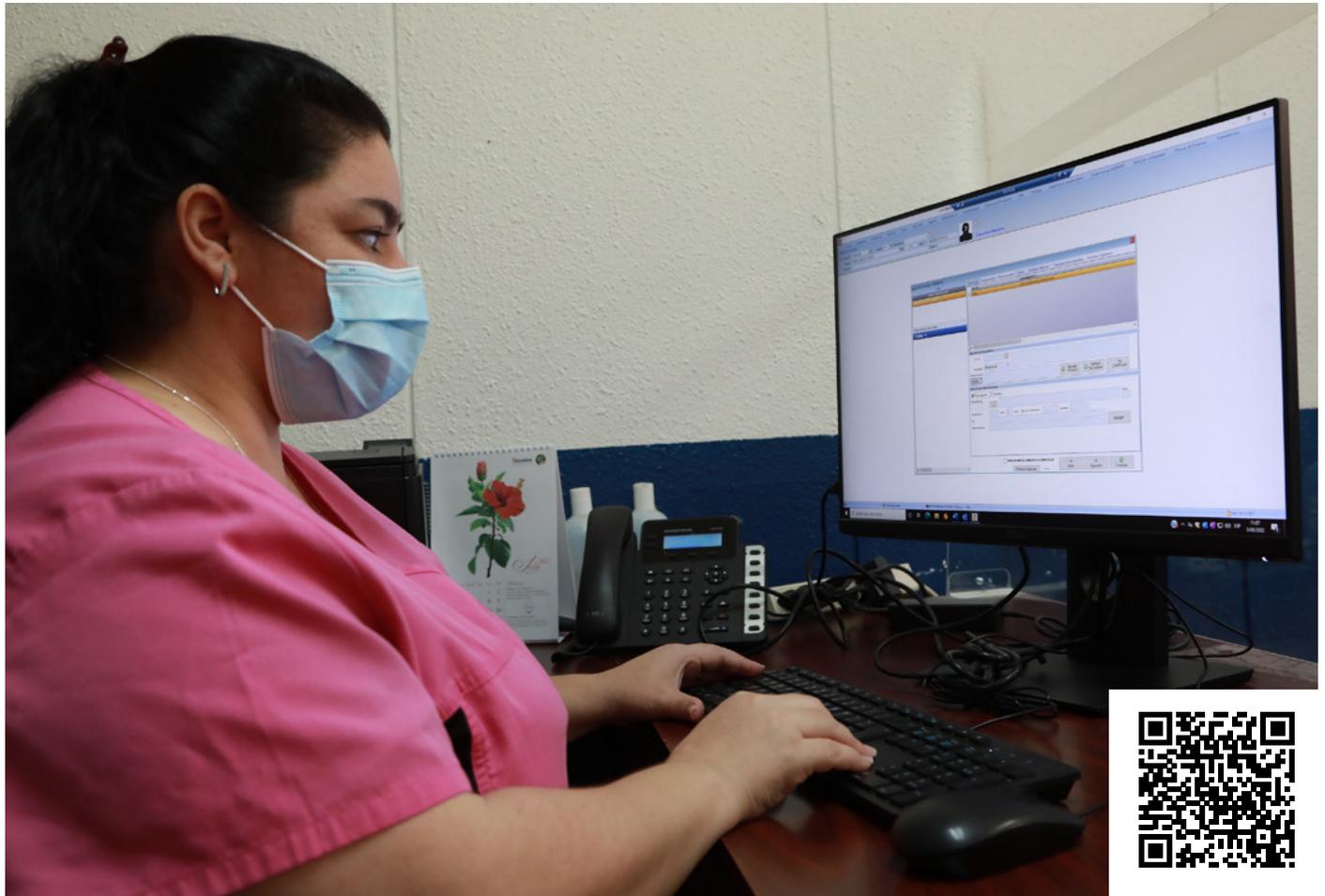
Este mecanismo fue diseñado y desarrollado con el objetivo de agilizar y hacer más eficiente el proceso de contratación del personal bajo el Renglón Presupuestario 029 “Otras Remuneraciones de Personal Temporal” y los Renglones Presupuestarios que Corresponden al Subgrupo 18, eliminando la necesidad de hacer trámites en papel y realizando todo el proceso de manera digital.

Se ha logrado agilizar el proceso de emisión, revisión,

aprobación, modificación y rescisión de contratos, reduciendo significativamente el tiempo que lleva completar el proceso.

Además, el uso de la firma electrónica avanzada permite la contratación rápida y segura de los Servicios Profesionales Individuales y Servicios Técnicos y el contratista puede realizar la firma electrónica desde cualquier dispositivo, aumentando la comodidad y la flexibilidad y eliminando el uso del papel.

Desde su implementación se han registrado cerca de 1 mil 807 solicitudes de contratación de Servicios Profesionales Individuales y Servicios Técnicos, en tiempo récord.



## Implementación del Expediente Médico Electrónico en Santa Lucía Cotzumalguapa, Tiquisate, La Gomera y Periférica zona 5

Adaptarse a las exigencias de la evolución tecnológica con el fin de mejorar la eficiencia de los procesos en beneficio de los derechohabientes es una de las prioridades de la actual administración. Prueba de ello es la implementación del Plan Piloto en el Expediente Médico Electrónico.

Este facilita el registro de la información generada en la atención de Consulta Externa, con el propósito de proveer información en tiempo real que permite mejorar los servicios.

Por medio del Expediente Médico Electrónico se impulsa la implementación del Expediente Clínico

Electrónico, que integra las firmas electrónicas en sus diferentes modalidades, atendiendo requerimientos que sistematizan las áreas que requieren de las órdenes médicas para la atención del afiliado en su seguimiento médico, y que estas sean consultadas de forma electrónica.

El proyecto ya funciona en Santa Lucía Cotzumalguapa, Tiquisate y La Gomera, en Escuintla, así como en la Periférica de la zona 5, en la capital, donde se han mejorado los procesos administrativos, financieros y médicos.

## Aplicación móvil para facilitar las gestiones del patrono



La Aplicación Móvil de Patronos del IGSS fue creada con la finalidad de evitar largos tiempos de espera y tediosos trámites administrativos, que generaban una carga de trabajo significativa para los patronos y para el personal del Instituto encargado de procesar las solicitudes.

Esta APP permite agilizar los procesos de inscripción patronal, visualizar el estado de sus solicitudes y revisar los requisitos de inscripción sin tener que acudir a las oficinas del Seguro Social.

Además, tiene como alcance la realización de las inscripciones de todos los patronos, ya sean personas

individuales, jurídicas, propiedad horizontal o copropiedad.

La interfaz fue diseñada de una manera intuitiva y muy amigable, lo que permite a cada uno de los usuarios acceder de inmediato a las siguientes funcionalidades:

- Datos generales del patrono
- Modificación de datos patronales
- Realizar consulta de Informe Laboral
- Mostrar el estado de la solicitud de solvencia
- Consulta de los abonos a notas de cargo
- Consulta de trabajadores suspendidos
- Consulta de Planilla Electrónica del Seguro Social

# Portal del Afiliado: Acercándonos a los trabajadores cotizantes



El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social constantemente promueve diversas estrategias enfocadas en mejorar la calidad de atención al usuario y en la búsqueda de nuevas formas de facilitar el acceso a información relevante y la realización de trámites de manera más sencilla y ágil, por ello se diseñó y desarrolló el Portal de Afiliados del Instituto.

Este permite a los usuarios acceder a información actualizada sobre su estado de afiliación desde cualquier dispositivo, lo que redundará en ahorro de tiempo y realizar trámites desde la comodidad de sus hogares o lugares de trabajo.



Ahora cualquier afiliado puede acceder a una gran variedad de servicios y recursos en línea, entre ellos:

- Actualización de datos
- Constancia de afiliación
- Inscripción de beneficiarios
- Consulta de cuotas

# Implementación de la Orientación Médica por Videollamada (OMV)



Como parte del proyecto de Telemedicina que el Instituto impulsa para atender de manera rápida y segura las emergencias menores (infección del tracto urinario, lumbalgia, gastritis y síndrome diarreico agudo), se habilitó en el centro comercial Eskala Roosevelt, una cabina de videollamada.

Cuenta con tecnología de

punta como una cámara web que permite una mejor visibilidad del paciente, un monitor que brinda una retroalimentación visual al asegurado sobre las instrucciones del médico, un estetoscopio digital, un esfigmomanómetro para toma de presión y sensores que registran altura, temperatura, peso y oxigenación.



Otra de las ventajas es que viene equipada con un dispensador automático de medicamentos, los cuales se despacharán según la prescripción médica. Funciona de lunes a domingo de 8:00 a 20:00 horas.

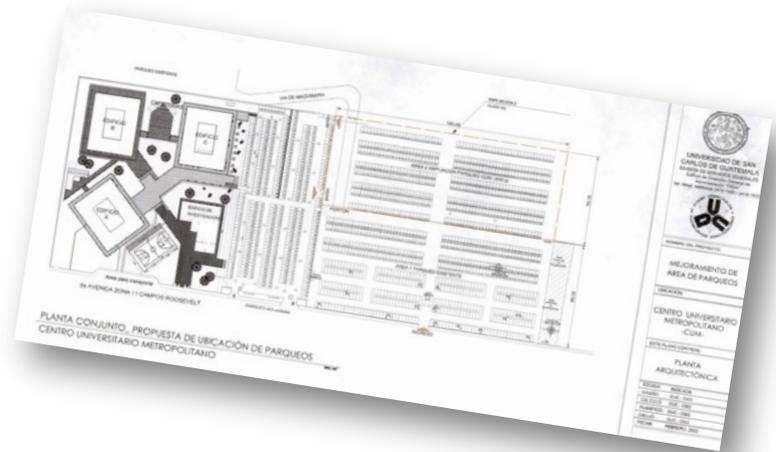
# **| Convenios**

Informe de Gestión **2022-2023**

# Tarifa especial de parqueos para catedráticos, personal administrativo y estudiantes de la USAC

El convenio de cooperación académica interinstitucional entre el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social y la Universidad de San Carlos de Guatemala permitió otorgar 186 parqueos para estudiantes, trabajadores administrativos y docentes del Centro Universitario Metropolitano (CUM).

La Resolución No. 242-SGF/2023, permitió modificar la tarifa establecida para el uso de los espacios del parqueo propiedad del Instituto ubicado en la zona 11 de la ciudad de Guatemala, cobrando únicamente 3 quetzales por ingreso de vehículo.



El Instituto estima percibir Q558 diarios, Q12 mil 276 y anualmente Q147 mil 312. El ahorro para los beneficiados será de Q343 mil 728 anual.

Esta medida busca incentivar a los futuros médicos que formarán parte de la fuerza laboral del Instituto, para prestar más y mejores servicios con la calidad y calidez necesaria.



## Traslado de conocimientos y programa de atención médica MEDIIGSS a Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social

Debido a los excelentes resultados en los procesos automatizados que actualmente utiliza el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social en el Sistema Médico Integrado del IGSS (MEDIIGSS) y Sistema Integrado de Bodega y Farmacia (SIBOFA) para realizar la ficha médica, el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social solicitó autorización para replicar estas herramientas informáticas. Estos sistemas permiten una adecuada atención médica y despacho de medicamentos, facilitando el servicio a los pacientes. El traslado de este software por medio de la cooperación institucional permitirá estandarizar los procesos de atención médica en el país a toda la población guatemalteca no cubierta por el Seguro Social.





# | **Servicios**

Informe de Gestión **2022-2023**



## Módulo de lactancia materna para el personal de Oficinas Centrales

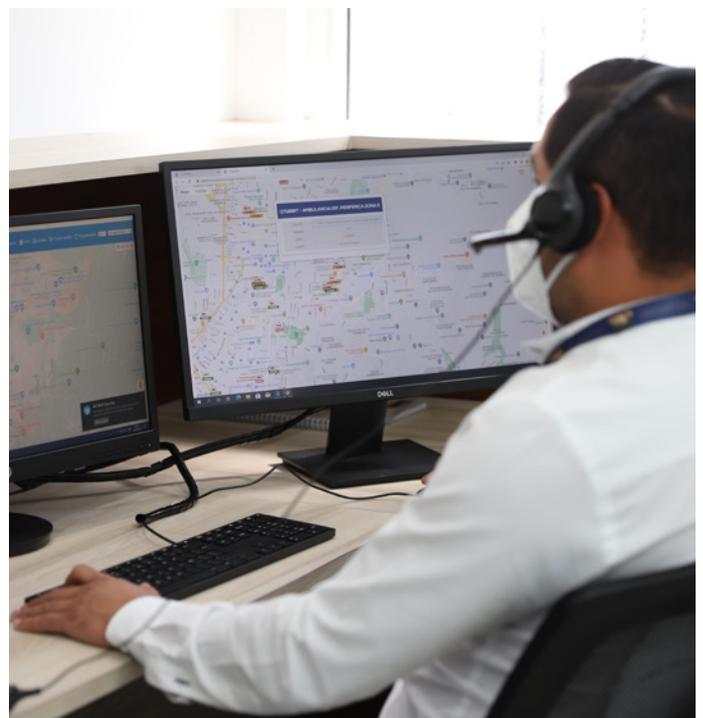
Desde octubre 2022, las madres lactantes de oficinas centrales del IGSS cuentan con el Espacio Amigo de la Lactancia Materna, un lugar cómodo, higiénico y privado, que ofrece las condiciones adecuadas para la extracción y conservación de la leche materna bajo lineamientos técnicos de seguridad. El Instituto, como ente rector de la Seguridad Social, adapta estos espacios para promover la lactancia materna como el mejor, único y primer alimento para los inicios de vida de un ser humano, de esa cuenta las autoridades reabrirán los espacios de las Unidades Médicas.



## Sistema de monitoreo y control de GPS en ambulancias

Para beneficiar a la población afiliada y optimizar los recursos del servicio para brindar la mejora continua de los procesos de traslados de pacientes entre Unidades, la Junta Directiva y la Gerencia aprobaron la implementación de la Unidad de Monitoreo de Ambulancias y Vigilancia por medio de GPS, que comenzó a funcionar el 18 de octubre de 2022.

La Unidad cuenta con tres trabajadores que se apoyan con equipo tecnológico para monitorear y coordinar la disponibilidad de ambulancias en cada Unidad Médica y las rutas que realizan en tiempo real para que el traslado de pacientes y uso de las vehículos sea más eficiente.



## Módulo de recepción de denuncias ante SITA

Atendiendo a los principios de la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa (SITA), para el resguardo del patrimonio e imagen institucional, la Junta Directiva, por medio de la Gerencia, autorizó la implementación de un espacio físico para la habilitación de un módulo para la recepción de denuncias administrativas por posibles actos o hechos de corrupción y así brindar una atención de fácil acceso a todos los usuarios del IGSS, sin excepción alguna.



El módulo comenzó a funcionar el pasado 1 de marzo en el primer nivel de Oficinas Centrales del Instituto, con horario de lunes a viernes de 8:00 a 16:00 horas. Hasta el 25 de abril, se han atendido a 56 personas que han interpuesto sus denuncias, diligenciadas oportunamente y en proceso de investigación.



## Contratación del primer cambio de elevadores

Luego de siete años de realizar gestiones, a inicios de marzo de 2023 se aprobó el contrato que formaliza la adquisición y puesta en funcionamiento de tres ascensores para el edificio de las Oficinas Centrales.

Años atrás los elevadores habían cumplido con su vida útil y demandaban reparaciones, y mantenimiento de manera constante.

Con la presente adquisición se van a mejorar las instalaciones ya que se estará dotando de elevadores con tecnología de punta e incrementando la

seguridad de sus usuarios.

Esta experiencia está siendo utilizada para replicar en las bases de los eventos de licitación de otros elevadores que son necesarios en Unidades Médicas, así como las gestiones administrativas que se tuvieron para cumplir con los tiempos mínimos en ley.

El total de personal que utiliza el servicio de elevador es de mil 965 empleados, mientras que en promedio 800 personas externas lo utilizan, beneficiando con ello a un total aproximado de 2 mil 765 personas al día.

**INFORME DE GESTIÓN  
2022-2023**  
Instituto Guatemalteco  
de Seguridad Social

**JUNTA DIRECTIVA**

Lic. José Adolfo Flamenco Jau  
**Presidente de Junta Directiva**  
Lic. Henry Estuardo Castillo Villatoro  
**Primer Vicepresidente**  
Dr. Mario David Cerón Donis  
**Segundo Vicepresidente**  
Dr. Luis Rodolfo Narciso Chúa  
**Vocal I**  
Oscar Eduardo Montoya White  
**Vocal II**  
Sr. Adolfo Lacs Palomo  
**Vocal III**

**CONSEJO EDITORIAL**

M.Sc. Edson Javier Rivera Méndez  
**Gerente**  
Dr. Francisco Javier Gódinez Jerez  
**Subgerente de Prestaciones en Salud**  
Lic. José Domingo Argueta Salazar  
**Subgerente de Prestaciones Pecuniarias**  
Lic. Carlos Alberto Franco Antonio  
**Subgerente de Planificación y Desarrollo**  
Lcda. Irma Estela Guzmán Herrera  
**Subgerente de Integridad y Transparencia  
Administrativa**  
Dr. Héctor Fajardo Estrada  
**Subgerente Administrativo**  
M.Sc. Zámara Yohana Velásquez Ramos de Herrera  
**Subgerente de Recursos Humanos**  
Lic. Sergio Roberto Vinicio Barillas Ramírez  
**Subgerente de Tecnología**  
Lcda. Andrea Victoria Alvizures Escobar  
**Jefe de Departamento Administrativo, Departamento  
de Comunicación Social y Relaciones Públicas**

**Portada y contraportada**

Mérida C. (1959) La seguridad social (mosaico veneciano con espejo de agua).  
Oficinas Centrales del IGSS, Centro Cívico, ciudad de Guatemala.

**EQUIPO GERENCIAL**

M. Sc. Licda. Amilda Xiomara  
Monge Solís  
**Secretaria de Gerencia**  
M.A. Lic. David Isaac Pérez López  
**Asistente de Dirección**  
Lic. Oscar David Pérez Mérida  
**Asistente de Dirección**  
Sr. Carlos Alfredo Wannan  
Escobar  
**Asesor**

**COORDINACIÓN GENERAL**

Licda. Andrea Aguilar  
y Lic. Julio Sosa  
**Redacción y edición**  
Arnulfo Villagrán  
y Luis Mazariegos  
**Corrección**  
William García  
**Fotografía**  
Rafael Rosales, Diego Paz  
y Juan Carlos Estrada  
**Diseño y diagramación**  
José Miguel Oxlaj



# INFORME DE GESTIÓN 2022-2023

Instituto Guatemalteco de Seguridad Social



f t v @ in d s  
[www.igsgt.org](http://www.igsgt.org)

