

Instituto Guatemalteco
de Seguridad Social

INFORME DE GESTIÓN

2024 - 2025



Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

JUNTA DIRECTIVA

TITULARES



Licenciado
José Adolfo Flamenco Jau
Presidente de la Junta Directiva,
Representante Titular del
Organismo Ejecutivo.



Licenciado
Manuel de Jesús Archila Cordón
Primer Vicepresidente
Representante Titular
de la Junta Monetaria
del Banco de Guatemala.



Doctor
Mario David Cerón Donis
Segundo Vicepresidente,
Representante Titular del
Consejo Superior Universitario, USAC.



Doctor
Luis Rodolfo Narciso Chúa
Vocal I, Representante Titular del
Colegio de Médicos y Cirujanos
de Guatemala.



Señor
Oscar Eduardo Montoya White
Vocal II,
Representante Titular
del Sector Patronal.



Señor
Adolfo Lacs Palomo
Vocal III,
Representante Titular
del Sector Laboral.



Doctor
Manuel Vicente Paiz Luarca
Suplente del Presidente
Representante del
Organismo Ejecutivo.



Licenciado
Diego José Montenegro López
Suplente del Segundo Vicepresidente
Representante del Consejo Superior
Universitario, USAC.



Licenciado
Douglas Ovalle Ruano
Suplente Vocal II,
Representante del
Sector Patronal.



Ingeniero
Luis Javier López Bolaños
Suplente del Primer Vicepresidente
Representante de la Junta Monetaria
del Banco de Guatemala.



Doctor
Marco Antonio Montes Mendoza
Suplente Vocal I
Representante Colegio de Médicos
y Cirujanos de Guatemala.



Señor
Santiago Yupe Perén
Suplente Vocal III
Representante
del Sector Laboral.



Licenciado
José Fernando Sierra Cobar
Secretario de la Junta Directiva.



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

Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

GERENTE Y SUBGERENTES



M.Sc. Licenciado
Edson Javier Rivera Méndez
Gerente



Doctor
Francisco Javier Gódinez Jerez
Subgerente de Prestaciones en Salud



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



Licenciada
Irma Estela Guzmán Herrera
Subgerente de Integridad
y Transparencia Administrativa



Licenciado
José Domingo Argueta Salazar
Subgerente de Prestaciones Pecuniarias



Doctor
Héctor Fajardo Estrada
Subgerente Administrativo



Licenciado
Sergio Roberto Vinicio Barillas Ramírez
Subgerente de Tecnología



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



M.Sc. Licenciada
Amilda Xiomara Monge Solís
Secretaria de Gerencia



Lic. José Adolfo Flamenco Jau
Presidente de Junta Directiva

Es un honor dirigirme a ustedes para presentar el Informe de Gestión 2024-2025 del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS). Este cuarto periodo al frente de esta vital institución para los guatemaltecos ha representado un año de avances sustanciales, impulsados por una visión clara de fortalecimiento para garantizar una atención digna, oportuna y de calidad a nuestros afiliados y beneficiarios.

Bajo la visión de la Junta Directiva que me honro en presidir, continuamos impulsando un ambicioso proceso de transformación digital por medio del cual estamos brindando a nuestros afiliados y derechohabientes un mejor acceso a los servicios del Instituto.

Estamos automatizando nuestros procesos internos y mejorando la experiencia de los usuarios, por medio de la implementación de nuevas plataformas tecnológicas que facilitan el acceso a servicios y nos brindan herramientas de gestión transparentes y efectivas.

En cuanto al equipamiento, se ha realizado una inversión sin precedentes en infraestructura médica, adquisición de tecnología de última generación y mejoramiento de nuestras unidades médicas. Esto ha permitido brindar diagnósticos más precisos y tratamientos más eficaces, elevando de manera significativa los estándares de atención para cada derechohabiente.

¡Unidos somos más fuertes! Y es por esto que reconocemos la importancia de trabajar de manera conjunta con los patronos, mediante alianzas estratégicas que nos permita acercar los servicios

a nuestros afiliados y a la vez contribuir a la competitividad del país. Es por esto, que el Sistema de Atención en Clínica de Empresa ha sido objeto de atención prioritaria, ya que con ella logramos expandir la cobertura.

Este Sistema representa un modelo clave de atención preventiva y acceso oportuno a servicios para la población trabajadora, promoviendo a la vez la salud ocupacional y la productividad, factores que conjugados harán más grande a nuestro país. El exponencial crecimiento de empresas adscritas a este exitoso modelo en el último año, es motivo de gran satisfacción en la presentación de este informe.

Estamos convencidos de que el talento y la capacitación son pilares esenciales para la sostenibilidad del Instituto, por lo que hemos promovido la transferencia de conocimientos mediante alianzas interinstitucionales, programas de formación continua y actualización profesional del recurso humano, lo que deriva en una mejor atención para nuestros afiliados.

Por último, deseo patentizar mi profundo agradecimiento por el compromiso que cada colaborador del IGSS brinda a diario, y también al respaldo de los sectores que han creído en nuestra visión.

Este informe refleja no solo resultados cuantificables, muestra con hechos la transformación que nuestras acciones generan en la calidad de vida de nuestros afiliados y sus familias. Sigamos trabajando juntos por un IGSS más fuerte, moderno y humano.



M.Sc.Lic. Edson Javier Rivera Méndez
Gerente

Me complace en gran manera coordinar la presentación del Informe de Gestión 2024-2025, un documento que presenta los avances y logros más significativos durante el tercer año de gestión de la Gerencia, misma que tengo el honor de dirigir.

Hemos consolidado el fortalecimiento y la modernización de los servicios de salud y de prestaciones en dinero que ofrece el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, instruyendo a las distintas Subgerencias priorizar la inversión en infraestructura, equipamiento médico y tecnología, con el fin de garantizar una atención moderna, segura y eficiente en todas nuestras unidades.

El liderazgo institucional se ha traducido en una clara determinación de trabajar de manera articulada con todo el equipo humano del IGSS para cumplir con nuestra misión que es asegurar la protección económica y servicios de salud a la población protegida, a través de la gestión transparente y eficiente.

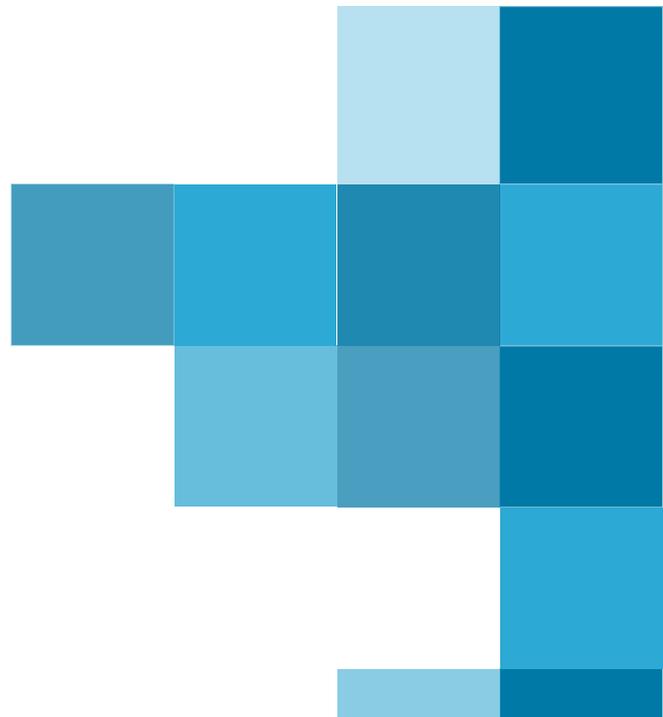
Estos esfuerzos, bajo la visión y directrices de la Junta Directiva han contribuido significativamente a ampliar la cobertura y mejorar los tiempos de respuesta en los servicios que ofrecemos a lo largo y ancho del territorio nacional.

Gracias al compromiso, talento y entrega de nuestro personal, los niveles de satisfacción de nuestros derechohabientes han mostrado una mejora sostenida.

Este reconocimiento nos motiva a seguir avanzando y a construir un IGSS más fuerte, moderno y cercano a la población.

Puedo reafirmar con mucha satisfacción que como equipo nos sentimos orgullosos de los logros alcanzados, y estamos convencidos de que continuamos avanzando por el camino correcto.

Reafirmo el compromiso de continuar trabajando de manera transparente y eficiente, con la convicción de que el IGSS seguirá siendo una institución de referencia en la región.



ÍNDICE

Protección Social	8
Sostenibilidad Financiera	18
Innovación, mejora continua y calidad de los servicios	26
Fortalecimiento y resiliencia Institucional	42
Directorio	62



Protección Social

552809
552809



El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) ha orientado su labor hacia la consolidación de la protección social como uno de los pilares fundamentales de su gestión. En un contexto internacional donde el acceso a la Seguridad Social es un desafío latente, el fortalecimiento de nuestro sistema representa no solo un deber institucional, sino también un compromiso con el desarrollo humano para asegurar la continuidad del servicio y automatización de procesos.

Bajo la visión de Junta Directiva y Gerencia del IGSS las acciones ejecutadas durante este período se han enfocado en ampliar la cobertura de los programas contributivos, mejorar la calidad de los servicios ofrecidos y acercar la seguridad social a quienes históricamente han estado al margen del sistema, conscientes que la protección social no es únicamente un conjunto de beneficios o prestaciones, sino una herramienta clave para mitigar la pobreza, reducir la vulnerabilidad y garantizar el acceso a derechos fundamentales como la salud y la seguridad económica.

Este proceso ha implicado una revisión constante de los desafíos estructurales derivados de los cambios demográficos, la transición epidemiológica y las transformaciones en el mercado laboral. En respuesta, se han implementado políticas y programas enfocados en brindar protección a los sectores más vulnerables, con una mirada integral que reconoce el papel de la seguridad social como motor de desarrollo sostenible, inclusión y estabilidad social.

Este informe da cuenta de los avances y logros impulsados por la Presidencia, la Gerencia y las Subgerencias en el marco de este eje temático, destacando los esfuerzos orientados a garantizar que cada vez más guatemaltecos puedan acceder a una protección social eficiente, oportuna y con sentido humano. Los resultados reflejan una gestión comprometida con ampliar el alcance del IGSS, fortalecer su función social y construir un país más justo desde la base de la seguridad social.



Acciones relevantes realizadas para el cumplimiento del PEI

- Elaboración de “Guía metodológica para el seguimiento de los planes de trabajo desarrollados para las metas establecidas en el Plan Estratégico Institucional”.
- Análisis y correlación de los planes de implementación de recomendaciones de los informes PEAT (Herramienta de evaluación de la eficiencia en contrataciones) a la planificación institucional, para el fortalecimiento del seguimiento de las cadenas de suministro de Material Médico Quirúrgico Menor (MMQM), Reactivos de Laboratorio, Banco de Sangre y Patología (RLBSP) y Equipamiento Médico Hospitalario (EMH).
- Soporte técnico en la elaboración de la “Guía de Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo Institucional”, para fortalecer las buenas prácticas de gobernanza. dentro del Instituto.
- Elaboración de informe de análisis para la identificación de modelos de contratación de los servicios de salud y su grado de gestión, específicamente del sector médico y el IGSS.
- Se elaboró el “Plan Integral para la Promoción de la Cultura de la Seguridad Social”, dicho plan, tiene como objetivo promocionar la cultura de la seguridad social en la sociedad guatemalteca y la incorporación de contenidos relacionados con esta en el sistema educativo nacional en coordinación con el Ministerio de Educación.



Otros proyectos

- Unidades modulares Zona 11 y Escuintla. La unidad modular de Zona 11 cuenta con 216 camas y la unidad modular en Escuintla con 168 camas.
- Etapa de preinversión, planificación y construcción Hospital General del IGSS Zona 5 Guatemala, Guatemala, el cual contará con cinco especialidades, quirófanos y Unidad de Cuidados Intensivos.
- Hospital Regional de Oriente, Zacapa. Se finalizaron los estudios y diseños que incluyen el servicio de hemodiálisis y se deja un área específica para la atención de pandemia o circunstancias emergentes. El Hospital contará con una amplia cartera de servicios, distribuidos en servicios finales, servicios de apoyo médico y servicios de soporte.



Proyecto de extensión de la cobertura de la Seguridad Social

El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, en coordinación con la iniciativa SOCIEUX+ de la Unión Europea, lanzó una propuesta técnica para ampliar la cobertura de la seguridad social en el país.

La actividad estuvo acompañada de representantes de instituciones de gobierno, gremios empresariales y laborales, colegios profesionales, tanques de pensamiento y organizaciones internacionales, con el objetivo de recabar insumos que fortalezcan el proyecto en desarrollo.

El Instituto presentó los avances técnicos de la propuesta y la planificación estratégica para dicho fin.

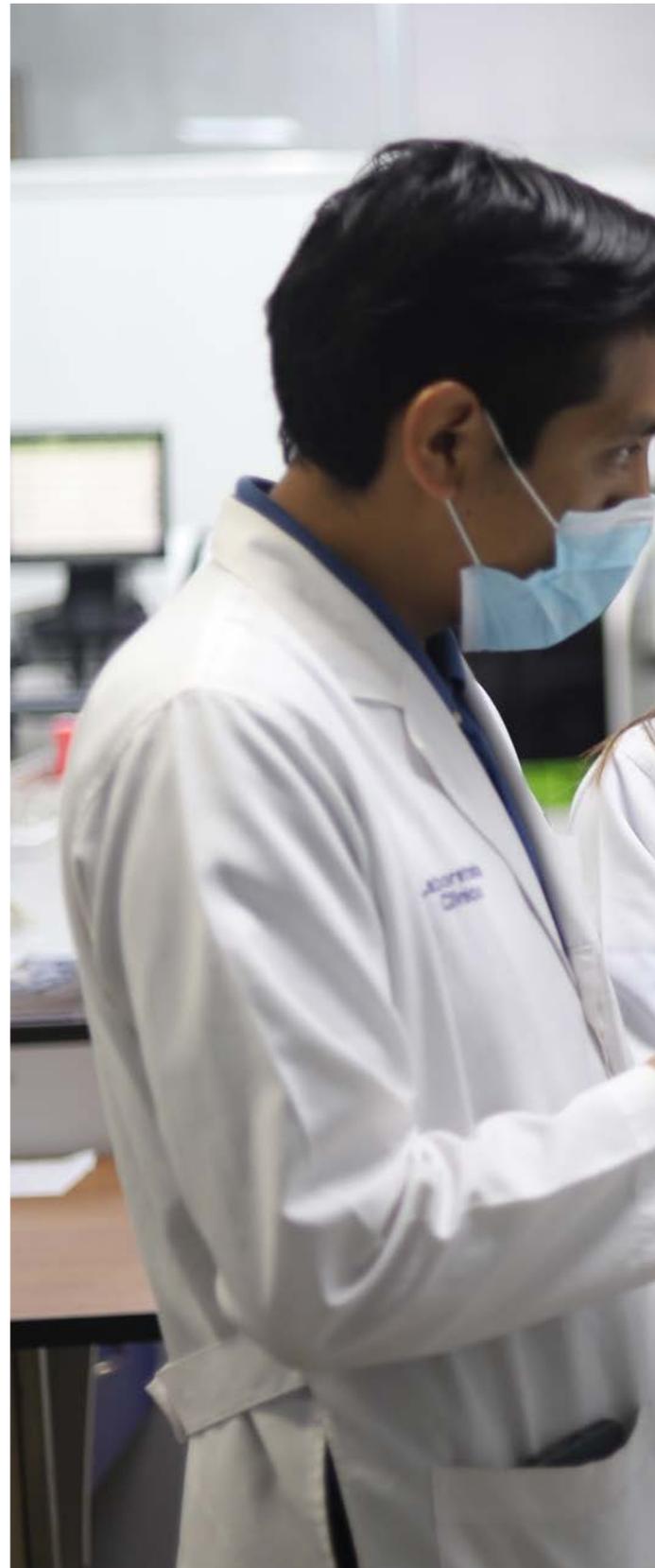
Los expertos internacionales compartieron antecedentes de la cooperación y resaltaron la importancia del fortalecimiento de la protección social en el país.

Este esfuerzo es parte de la estrategia de las autoridades para integrar a más trabajadores al sistema de seguridad social, y se trabaja en línea con Acuerdos como la afiliación de migrantes y de empresas con un solo trabajador.

Elaboración de dictámenes

La elaboración de dictámenes es una de las funciones clave del Departamento de Planificación, ya que proporciona asesoramiento y recomendaciones a las dependencias.

Durante el período analizado de junio 2024 a mayo 2025 se elaboraron 182 dictámenes.





Plataforma de Educación Virtual denominada FÓRMATE

En vinculación con el PEI 2023-2027, que impulsa la promoción de la cultura de la seguridad social en la sociedad guatemalteca, para ampliar integralmente la cobertura y alcanzar un incremento del 5 % interanual de trabajadores, patrones, estudiantes y distintos sectores productivos, se ha implementado la plataforma de educación virtual denominada FÓRMATE.

FÓRMATE es una plataforma de aprendizaje en línea del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, diseñada para dar a conocer temas sobre Seguridad Social. Su objetivo es ser la plataforma creada para educar y sensibilizar a la comunidad en general sobre los diversos aspectos de la Seguridad Social, promoviendo una mayor comprensión y conciencia de sus beneficios y servicios.

En plataforma FÓRMATE se habilitaron 8 cursos del Programa Permanente en Educación en Seguridad Social, que pertenecen al Plan Integral para la promoción de la cultura de la Seguridad Social, disponibles para la población guatemalteca, siendo estos:

- Identidad Institucional
- Historia y Marco legal de la Seguridad Social
- Sociedad y Seguridad Social
- Enfermedad, Maternidad y Accidentes -EMA-
- Protección a empleadas de casa particular -PRECAPI
- Programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia IVS
- Financiamiento de la Seguridad Social
- Valuaciones Actuariales de la Seguridad Social





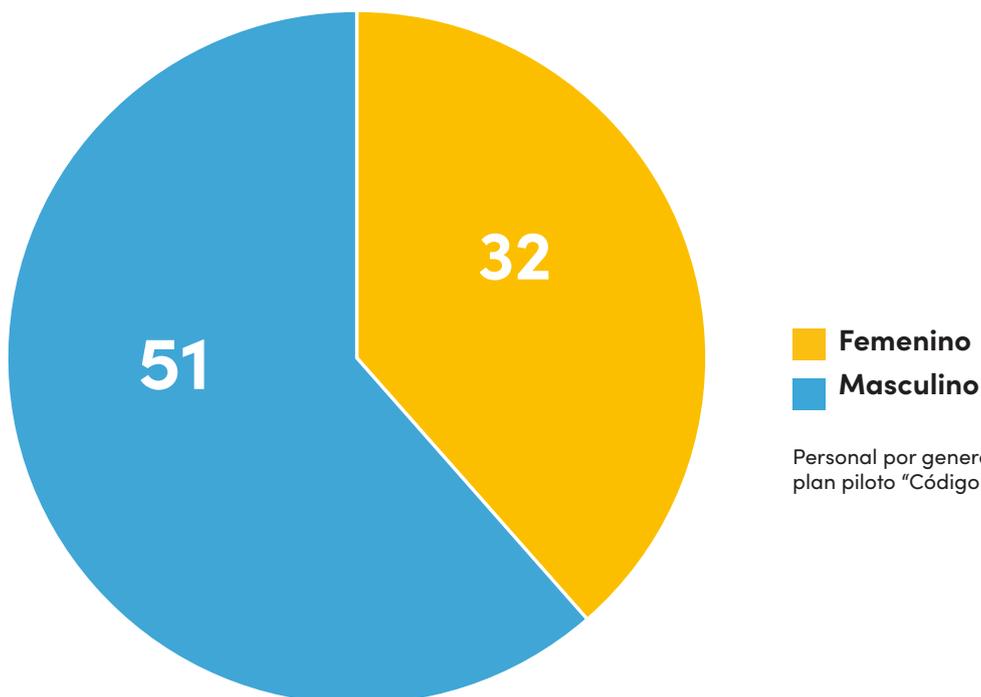
La plataforma de Educación Virtual FÓRMATE inició en diciembre de 2024 con el curso piloto “Código de Ética”, cuyo objetivo fue socializar a los Prestadores de Servicios de las Subgerencias de Integridad y Transparencia Administrativa, Tecnología y de Recursos Humanos. El grupo objetivo fue de 83 personas y adicional al curso a lo interno del Instituto, se pudo evaluar el funcionamiento general de la plataforma.

El 11 de abril de 2025 se realizó el evento de lanzamiento de plataforma FÓRMATE, en el Congreso Regional del Sistema de Clínicas de Empresa IGSS.



FÓRMATE

Plataforma de Formación del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social



Personal por genero que cursó el plan piloto “Código de Etica”.

Fuente: Subgerencia de Recursos Humanos y Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa.

Asimismo, se desarrollaron cursos de interés de los patronos en temas de Seguridad Social, con el apoyo del Sistema de Atención en Clínica de Empresa.

Los cursos implementados se brindarán a los trabajadores de los patronos afiliados a clínicas de empresas del Instituto. Los cursos habilitados son:

- Pausas Activas
- Salud Mental para todos
- Buenas prácticas de Manufactura
- Etiquetado Nutricional
- Alimentación Saludable



¡Unidos somos más fuertes!

Más de 80 mil beneficiados en el Sistema de Atención de Clínica de Empresa

Bajo la visión de la Junta Directiva y Gerencia General del Instituto, se ha desarrollado el Sistema de Atención de Clínica de Empresa, que representa un exitoso modelo de trabajo colaborativo entre patronos e Instituto, que ha beneficiado a más de 80 mil trabajadores durante los últimos tres años de funcionamiento.

Durante el último año de gestión, un total de 22 empresas se adhirieron a este modelo, que cuenta entre sus principales ventajas el incremento de la productividad, la dignificación de los espacios laborales y la ampliación de los servicios de Seguridad Social, con el único fin



común de trabajar en beneficio de los afiliados y colaboradores de las distintas empresas.

El novedoso sistema 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, bajo las distintas modalidades en las que se desarrolla:

- Empresarial
- Corporativa
- Institucional

El Sistema de Atención en Clínica de Empresa, también se ha constituido como un pilar fundamental en la promoción de la salud preventiva, mediante el desarrollo de jornadas diferenciadas y de seguridad ocupacional, así como otros servicios fundamentales en el entorno laboral, entre los que se cuentan:

- Consulta Externa
- Pruebas de laboratorio
- Entrega de medicamentos
- Control de enfermedades crónicas y embarazo
- Trámites de suspensiones
- Información general del portafolio de servicios del IGSS

Exitoso Congreso afianza alianzas estratégicas

El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) desarrolló el Primer Congreso Regional del Sistema de Clínica de Empresa, que contó con invitados nacionales e internacionales, en el que se propició un importante espacio de diálogo para conocer las ventajas y oportunidades de mejora de este Sistema.

En los distintos espacios de diálogo e intercambio de ideas de este Encuentro, también fueron presentadas una serie de oportunidades de formación y fomento a la cultura social, que el -IGSS- promueve como parte del modelo de atención integral mediante alianzas estratégicas con más de 160 empresas que ya se han sumado al Sistema de Clínica de Empresa.

En el marco de esta iniciativa, también se desarrolló la primera edición del Galardón a la Seguridad y Salud Empresarial, una ceremonia en la que se reconocieron a las empresas comprometidas con la promoción de la salud, la seguridad y el bienestar en sus lugares de trabajo, mediante la implementación de acciones conjuntas con el Instituto tales como jornadas médicas, capacitaciones, talleres y seminarios.

Con un total de 16 categorías de nominación, esta ceremonia destacó las mejores prácticas en programas de prevención de riesgos laborales, salud y bienestar en el trabajo.

Con estos importantes espacios, se fomentan oportunidades esenciales para el intercambio de experiencias y el fortalecimiento de alianzas entre patronos y el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.





Sostenibilidad Financiera

Gestión Financiera Transparente y Sostenible para Fortalecer la Seguridad Social

Evolución y crecimiento del 6.36 % en el Portafolio de Inversiones

Durante el período comprendido hasta el 30 de abril de 2025, la Subgerencia Financiera, a través de su gestión del Portafolio de Inversiones, reporta un rendimiento acumulado del 6.36 %, alcanzando un monto total de Q56,394.57 millones. Esta cifra representa un incremento de Q3,588.93 millones en comparación con el mes de junio de 2024, cuando el portafolio se situaba en Q52,805.64 millones.

Las acciones estratégicas implementadas tienen como objetivo principal optimizar el uso de los excedentes de ingresos institucionales en el Sistema Financiero Nacional, bajo los principios de seguridad, liquidez y rentabilidad, en concordancia con las necesidades de los programas que integran la seguridad social.

Las inversiones realizadas están alineadas a los requerimientos específicos de los siguientes programas:

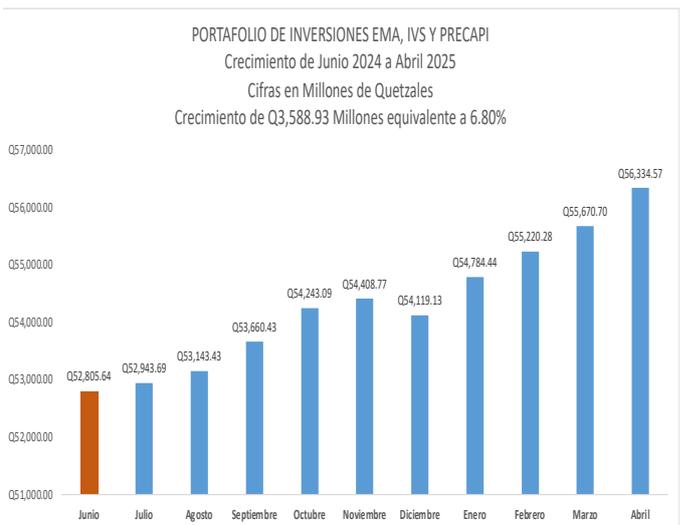
- Programa de Invalidez, Vejez y Supervivencia (IVS)
- Programa de Enfermedad, Maternidad y Accidentes (EMA)
- Programa Especial de Protección para Trabajadoras de Casa Particular (PRECAPI)

Con base en la programación semanal elaborada por el Comité de Inversiones y aprobada por la Gerencia del Instituto, los fondos fueron distribuidos en instrumentos financieros a corto, mediano y largo plazo, con el propósito de mantener un balance adecuado entre liquidez y rentabilidad.

Gracias a la implementación de procedimientos técnicos rigurosos, se ha logrado garantizar:

- La liquidez oportuna para atender las obligaciones de los distintos programas
- El cumplimiento efectivo de los fines de la seguridad social
- La sostenibilidad financiera del Instituto a mediano y largo plazo

La Subgerencia Financiera reafirma su compromiso con una gestión responsable, técnica y transparente de los recursos institucionales, en beneficio de la población afiliada.



Solidez financiera y superávit en los programas de EMA e IVS

Durante el 2024, el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) mantuvo una gestión financiera sólida y eficiente, orientada a garantizar la sostenibilidad del sistema y el cumplimiento de sus responsabilidades hacia los afiliados, pensionados y beneficiarios.

El cierre del ejercicio fiscal reflejó un superávit global de Q1,611.16 millones, lo que representa una diferencia positiva del 12.67 % entre ingresos y egresos. Este resultado evidencia una administración prudente de los recursos institucionales, permitiendo atender de manera oportuna las obligaciones en materia de salud y prestaciones económicas.

Uno de los pilares de la seguridad social es el Programa de Invalidez, Vejez y Supervivencia (IVS), cuyo objetivo principal es proteger a los trabajadores y sus familias ante riesgos asociados con la pérdida de ingresos por vejez, incapacidad permanente o fallecimiento. En 2024, este programa alcanzó un superávit de Q488.75 millones, equivalente a un 6.38 % de excedente entre sus ingresos y egresos.

Estos resultados financieros reafirman la solidez institucional y su capacidad para seguir fortaleciendo los servicios de salud, ampliar la cobertura y garantizar el pago puntual de las prestaciones económicas, de acuerdo con su misión de proteger integralmente a la población asegurada.

Aprobación de presupuesto para las mejoras en servicios

Durante el ejercicio fiscal correspondiente al 2025, el presupuesto general de ingresos y egresos de la Institución fue aprobado por un monto total de Q28,926,649,601.00 (veintiocho mil novecientos veintiséis millones seiscientos cuarenta y nueve mil seiscientos un quetzal), según lo estipulado en el Acuerdo No. 1554, emitido por la Honorable Junta Directiva del Instituto.

Este presupuesto fue formulado con base en los principios de responsabilidad financiera,

sostenibilidad y eficiencia, en estricto cumplimiento del marco legal vigente y alineado con los objetivos estratégicos institucionales.

Los ingresos devengados fueron asignados prioritariamente a las siguientes áreas:

- Prestación de servicios de salud integral, destinados a los afiliados y sus núcleos familiares, garantizando el acceso a atención médica oportuna y de calidad.
- Pago de pensiones y otros beneficios previsionales, cumpliendo con los compromisos adquiridos con los trabajadores jubilados y sus beneficiarios.
- Programas de protección social, dirigidos a fortalecer la cobertura y la equidad en la distribución de los beneficios institucionales.

Como parte del cumplimiento de los fines primordiales del Instituto, se contemplaron recursos para:

- Proyectos de infraestructura: ampliación, mejora y modernización de centros de atención médica, administrativos y logísticos.
- Desarrollo de programas sociales complementarios, enfocados en el bienestar integral de la población asegurada.



Implementación de Pago en Línea para Contribuyentes Voluntarios

Modernización Tecnológica del IGSS

A partir de octubre de 2023, en cumplimiento del Acuerdo 13-2023 de Gerencia, emitido el 11 de abril de 2023, el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) puso a disposición de los Contribuyentes Voluntarios una nueva opción de pago ágil y segura a través del Portal Web del Afiliado. Esta iniciativa forma parte del proceso de modernización tecnológica, reafirmando el compromiso institucional de acercar los servicios a la población asegurada.



Oportunidad para Mantener la Cobertura

La modalidad de Contribución Voluntaria representa una alternativa para que los afiliados continúen aportando al régimen de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia (IVS), incluso si han dejado de trabajar con un empleador o emprendido su negocio. Esta opción fue aprobada por la Junta Directiva del IGSS mediante el Acuerdo 1124.

Los afiliados voluntarios tienen la oportunidad de seguir construyendo su historial de aportes de forma individual, lo que les permite:

- Acceder a una pensión por vejez
- Obtener cobertura en caso de invalidez
- Brindar protección económica a su familia en caso de fallecimiento

Durante el período de junio de 2024 a abril de 2025, el IGSS generó 7,700 recibos de pago bajo la modalidad de Contribución Voluntaria, beneficiando aproximadamente a 2,733 afiliados que utilizaron esta nueva herramienta de pago en línea. El monto mensual que pagar corresponde al 5.5% del último salario reportado en el régimen obligatorio, o bien del salario mínimo vigente si este es inferior.

La implementación del pago en línea para Contribuciones Voluntarias ha tenido un impacto positivo en los afiliados y en el funcionamiento institucional:

- Facilita el acceso al pago desde cualquier dispositivo con conexión a internet
- Incentiva la afiliación voluntaria, permitiendo mantener la continuidad de los aportes
- Fortalece el control, la transparencia y el monitoreo de las contribuciones realizadas

El IGSS continuará promoviendo esta herramienta, como parte de su compromiso con la innovación tecnológica y el bienestar de sus afiliados.

Ingresos por Contribuciones a la Seguridad Social

Durante el periodo comprendido entre junio de 2024 y abril de 2025, el Departamento de Cobro Administrativo implementó acciones orientadas al fortalecimiento de la recaudación y depuración de la cartera morosa del sector patronal, tanto público como privado. Estas acciones tuvieron como objetivo principal garantizar el cumplimiento de las obligaciones patronales, asegurando así la protección de los derechos de afiliados, beneficiarios y derechohabientes del Instituto.

Se conformaron equipos especializados para ejecutar acciones de recuperación efectiva, seguimiento de adeudos y actualización de registros, bajo una estrategia orientada a maximizar la eficiencia en la recaudación.

El Departamento de Cobro Administrativo, adscrito a la Dirección de Recaudación, tiene como función principal garantizar el cumplimiento de las obligaciones patronales



en materia de Seguridad Social. Durante el periodo mencionado, se realizaron actividades que permitieron:

- Aplicar mecanismos administrativos eficaces de control y seguimiento de obligaciones patronales
- Fortalecer la coordinación interinstitucional para la recuperación de adeudos
- Mejorar la eficiencia en los procesos de cobro, conforme al marco normativo vigente

El cumplimiento de estas funciones permitió avanzar en la recuperación de contribuciones atrasadas y en la consolidación de una cultura de cumplimiento por parte del sector patronal.

En cumplimiento del Artículo 3 del Acuerdo 1421, que obliga al patrono a trasladar tanto las cuotas laborales como las patronales al IGSS dentro de los plazos establecidos, se desarrolló un proceso continuo de análisis, monitoreo y seguimiento a la mora patronal. Este proceso dio lugar a:

- Acciones administrativas y judiciales contra patronos morosos
- Recuperación efectiva de documentos de cobro
- Generación de reportes periódicos para la toma de decisiones estratégicas

Estas acciones se alinean con el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023–2027, particularmente con el Objetivo Estratégico No. 2: Garantizar la sostenibilidad y solidez financiera, y su Estrategia 1: Fortalecer los mecanismos de recaudación de contribuciones laborales.

Los logros obtenidos en el periodo evaluado evidencian un fortalecimiento institucional en materia de recaudación, lo cual es fundamental para garantizar la sostenibilidad financiera del IGSS. La implementación de procesos más eficientes y el uso adecuado de los recursos humanos y normativos han permitido avanzar significativamente en el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales.

En consecuencia, el sostenimiento del régimen de seguridad social proviene principalmente de la contribución de cuotas obligatorias de los patronos y trabajadores. La ejecución presupuestaria de ingresos en el rubro de Contribuciones a la Seguridad Social y Previsión Social, del 01 de junio de 2024 al 30 de abril de

2025 Q. 15,619,416,809.98 (Quince mil seiscientos diecinueve millones cuatrocientos dieciséis mil ochocientos nueve quetzales con noventa y ocho centavos), que representó un incremento del 12.75 % respecto del mismo periodo del año anterior (Q. 13,853,257,130.77).

Recaudación de Contribuciones a la Seguridad Social
Periodo junio de 2024 a abril de 2025

Periodo	Recaudo	Comparativo 2023-2024 2024-2025
JUNIO 2023 - ABRIL 2024	Q. 13,853,257,130.77	Incremento del 12.75%
JUNIO 2024 - ABRIL 2025	Q. 15,619,416,809.98	



Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias es certificada por la Asociación Internacional de la Seguridad Social



Es importante destacar que los datos presentados reflejan únicamente la cantidad de inscripciones mensuales de afiliados realizadas por este Departamento.

Afiliaciones por Actividad Económica (junio 2024 – abril 2025) Durante el período comprendido entre junio de 2024 y abril de 2025, se han reportado 163,468 afiliados.

El crecimiento en el número de afiliados genera un efecto positivo en la recaudación del Instituto, fortaleciendo así los programas de protección social:

- Enfermedad
- Maternidad
- Accidentes

Además, este aumento garantiza que una mayor cantidad de trabajadores cuenten con cobertura y acceso a los beneficios del régimen de la Seguridad Social.



Inscripción de Trabajadores Modalidades Presencial y en Línea

Con base en el Acuerdo 1529 de Junta Directiva “Reglamento de Inscripción en el Régimen de Seguridad Social”, la inscripción de trabajadores al Régimen de Seguridad Social se realiza mediante dos modalidades la primera es de manera presencial la cual representa aproximadamente el 13 % del total de inscripciones. Los procesos en línea se llevan a cabo a través de los servicios electrónicos del patrono, abarcando alrededor del 87 % de las inscripciones.

No.	Mes	Total
1	Junio	15,699
2	Julio	14,985
3	Agosto	14,392
4	Septiembre	13,535
5	Octubre	13,996
6	Noviembre	16,346
7	Diciembre	11,918
8	Enero	14,802
9	Febrero	18,203
10	Marzo	16,097
11	Abril	13,525
Total:		163,498

FUENTE: REPORTE GENERADO SISTEMA DE REGISTRO ÚNICO DE AFILIADOS Y PATRONOS -RUAP-



**INSCRIPCIÓN DE AFILIADOS PRESENCIAL
DE JUNIO 2024 A ABRIL 2025**

No.	Mes	Total
1	Junio	2,205
2	Julio	1,987
3	Agosto	1,760
4	Septiembre	1,586
5	Octubre	1,805
6	Noviembre	2,225
7	Diciembre	1,176
8	Enero	2,319
9	Febrero	2,723
10	Marzo	2,169
11	Abril	1,831
Total:		21,786

FUENTE: REPORTE GENERADO SISTEMA DE REGISTRO ÚNICO DE AFILIADOS Y PATRONOS -RUAP-

**INSCRIPCIÓN DE AFILIADOS EN LINEA
DE JUNIO 2024 A ABRIL 2025**

No.	Mes	Total
1	Junio	13,494
2	Julio	12,998
3	Agosto	12,632
4	Septiembre	11,949
5	Octubre	12,191
6	Noviembre	14,121
7	Diciembre	10,742
8	Enero	12,483
9	Febrero	15,480
10	Marzo	13,928
11	Abril	11,694
Total:		141,712

FUENTE: REPORTE GENERADO SISTEMA DE REGISTRO ÚNICO DE AFILIADOS Y PATRONOS -RUAP-

Cobertura del Régimen de Seguridad Social para el Migrante Guatemalteco

El Acuerdo 1543 amplía la cobertura del IGSS a migrantes guatemaltecos en el extranjero y a su núcleo familiar (esposa e hijos menores de 7 años en Guatemala), permitiéndoles acceder a los programas de Enfermedad, Maternidad y Accidentes (EMA), así como Invalidez, Vejez y Sobrevivencia (IVS).

Entre junio 2024 y abril 2025 se inscribieron 52 migrantes mediante servicios electrónicos esto permite a los migrantes mantener sus aportes, conservar derechos a jubilación y brindar protección médica a sus familias.

El número de afiliados migrantes que se inscriben en forma electrónica en este Departamento incrementa los ingresos del Instituto de manera positiva en la Recaudación, beneficiando a la población migrante ya que no dejan de cotizar al Instituto las cuotas correspondientes pudiendo obtener una jubilación al momento de completar los requisitos.

**TOTAL, DE INSCRIPCIÓN DE
TRABAJADORES MIGRANTES EN LINEA DE
JUNIO 2024 A ABRIL 2025**

No.	Mes	Total
1	Junio	6
2	Julio	5
3	Agosto	1
4	Septiembre	5
5	Octubre	3
6	Noviembre	3
7	Diciembre	4
8	Enero	9
9	Febrero	7
10	Marzo	4
11	Abril	5
Total:		52

FUENTE: REPORTE GENERADO SISTEMA DE REGISTRO ÚNICO DE AFILIADOS Y PATRONOS -RUAP-



Incremento significativo de la recaudación de cuotas de seguridad social

Conforme a lo establecido en el Manual de Organización aprobado mediante la Resolución No. 841-SGF/2023 de fecha 6 de noviembre de 2023, emitida por la Subgerencia Financiera, el Departamento de Cobro Judicial ha implementado un plan de trabajo y cobranza anual orientado a fortalecer los procesos de ejecución y fiscalización administrativa, así como las gestiones de cobro judicial.

Este plan se ha basado en un enfoque metodológico, estructurado y predecible, sustentado en buenas prácticas institucionales. Como resultado, se ha logrado incrementar significativamente la recuperación de la cartera de cobranza vencida.

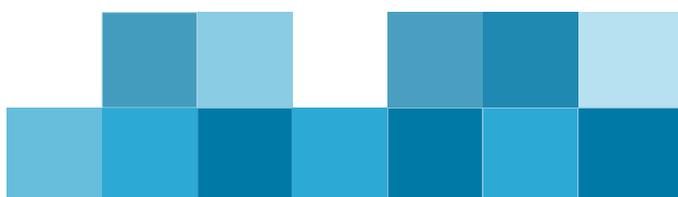
Resultados Destacados:

1. Recaudación en período anual:

Durante el período comprendido entre junio de 2024 y mayo de 2025, y mediante las gestiones realizadas por las Divisiones Civil, Económico Coactivo y el Área Económico Coactivo Departamental, se logró una recaudación efectiva de Q. 29,092,238.91 correspondiente a cartera morosa asignada.

2. Impacto Institucional:

El aumento en la recaudación ha permitido reducir de forma significativa la cartera morosa pasiva del Instituto, generando un impacto positivo en los estados financieros y contables, lo cual fortalece su capacidad operativa y su sostenibilidad a largo plazo.





**Innovación,
mejora continua
y calidad de los
servicios**

Transformación Digital

Mejoras en Salud, Seguridad y Eficiencia en Todo el País

La Transformación Institucional es parte de la agenda del Seguro Social y está orientada a la innovación, la mejora continua y la calidad en sus servicios. Este esfuerzo conjunto trabajado desde la Presidencia y Gerencia responde a un panorama en el que evolucionamos para enfrentar nuevos desafíos, exigencias ciudadanas y entornos sociales más complejos.

En ese sentido, el IGSS ha venido desarrollando un enfoque estratégico que prioriza la eficiencia, la transparencia y la capacidad de respuesta como pilares de un modelo más ágil, moderno y humano.

Esta visión se traduce en la implementación de acciones concretas sustentadas en tres estrategias fundamentales de gobernanza: la digitalización progresiva, el trabajo colaborativo entre diferentes actores, y una gestión apoyada en datos confiables y oportunos.

Esta planificación ha permitido fortalecer procesos institucionales, optimizar la toma de decisiones y en algunos casos, rediseñar servicios con un enfoque

centrado en los asegurados, orientado a responder con mayor pertinencia a sus necesidades en general.

El avance alcanzado no solo representa una mejora funcional de los servicios, sino también un cambio estructural en la manera de concebir la infraestructura y los procesos internos. De esa cuenta, se han priorizado proyectos que fortalecen la capacidad instalada con un enfoque desconcentrado y descentralizado, alejándose de la visión tradicional de “infraestructura gris” e incorporando nuevas categorías de desarrollo. Esto para acercar los servicios a la población, considerando criterios geográficos, demográficos, culturales y ampliando así la cobertura con equidad y sentido territorial.

Este informe presenta los principales resultados y avances logrados por la Presidencia, la Gerencia y las Subgerencias del Instituto durante el período 2024-2025, reflejando una gestión orientada a transformar los servicios del IGSS en soluciones más inteligentes, oportunas, capaces de responder con solidez a los retos del presente y del futuro.



Transformación Digital y Modernización Tecnológica

Con fundamento en los Ejes Temáticos y Transversales del Plan Estratégico Institucional -PEI- 2023-2027, la Subgerencia de Tecnología ha desarrollado dos grandes estrategias:

- Adquisición de Soluciones y Equipamiento
- La gestión, acompañamiento y Desarrollo del Plan de Modernización Médico-Tecnológico e Infraestructura Institucional.



Adquisición de soluciones y equipamiento



Software e implementación de centros de control y monitoreo



Desarrollo e implementación del nuevo sistema de Clínica de Empresa



Sistema Hospitalario para la automatización de servicios



Servicio de "Colocation" para mejora y resguardo del equipo



Reconocimiento facial y dactilar

Estas adquisiciones fueron realizadas con el fin de:

Proteger

La información de los afiliados y patronos

Protección

Ante amenazas de ataques cibernéticos

Ampliar

La capacidad de desarrollo e implementación de nuevas aplicaciones que benefician al afiliado y derechohabientes



La gestión, acompañamiento y Desarrollo del Plan de Modernización Médico-Tecnológico e Infraestructura Institucional.



1 **Infraestructura**



2 **Servicios Médico asistenciales**



3 **Modernización Tecnológica**



4 **Recursos Humanos**



5 **Electromecánica**



Infraestructura Tecnológica

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

Sistema de Gestión de Turnos

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

Conectividad

Aseguramiento de la disponibilidad de las aplicaciones en tiempo real.

Nodos de Conexión

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

Switches y Access Points

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

COEX Digital

Como parte del Plan de Modernización, se cuenta con una programación para la implementación de Coex Digital a nivel nacional, lo que permite al médico acceder de manera inmediata al historial clínico del paciente, agilizando los procesos y disminuyendo el tiempo de permanencia en las unidades médicas además de eliminar el uso de papel, a la fecha estas son las Unidades en las que ya está funcionando:



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

Consultorio IGSS Jalapa

La inauguración del IGSS Jalapa en julio de 2024 fue parte de un proyecto para modernizar y fortalecer el Consultorio de Jalapa. En un acto protocolario, se entregó un consultorio robustecido con mejoras en los servicios, incluyendo el Laboratorio Clínico. Más de 12,000 derechohabientes fueron beneficiados de este proyecto médico-tecnológico.



Hospital de Escuintla

En agosto de 2024, se inauguró la primera fase de un proyecto de modernización médico-tecnológica e infraestructura en el Hospital de Escuintla. Esta iniciativa busca mejorar la calidad de la atención y el acceso a los servicios de salud para los más de 289,000 pacientes afiliados en este departamento.





Consultorio IGSS Jutiapa

Se llevó a cabo la inauguración oficial de la modernización de sus instalaciones en el departamento de Jutiapa, esta renovación incluyó la mejora de infraestructura, adquisición de nuevo equipo médico, y la implementación de procesos tecnológicos que permitirán agilizar los servicios de Consulta Externa, Emergencias, Laboratorio y Farmacia, beneficiando a miles de afiliados y sus familias.



uno de los centros más importantes del país en atención materno-infantil.

La renovación incluyó mejoras significativas en infraestructura, tecnología médica de última generación, ampliación de áreas clave como maternidad, neonatología y cuidados intensivos, así como la implementación de sistemas digitales para una atención más eficiente y humana.



Unidad Asistencial Amatitlán

La Unidad Asistencial de Amatitlán fue inaugurada en octubre de 2024, beneficiando a más de 48,000 derechohabientes con modernización médico-tecnológica. Esta incluyó nuevas instalaciones y equipos para la atención médica, mejorando la calidad de los servicios disponibles para los asegurados de la unidad.



Hospital de Gineco Obstetricia Primera Fase

En Octubre de 2024, se celebró la inauguración oficial de la modernización del Hospital de Gineco Obstetricia

Unidad Periférica Zona Once

Más de 2,500 pacientes que asisten diariamente a la Unidad Periférica de la Zona Once fueron beneficiados con espacios confortables, renovados e iluminados para su atención, aunado a la implementación de un moderno sistema gestor de turnos que agilizará los tiempos de espera.

Esta primera fase incluyó más de 30 proyectos de infraestructura, como la formalización de las salas de espera, iluminación por la jornada nocturna y remodelación de la fachada principal.

Se dio un giro a la atención con la implementación tecnológica del sistema de turnos en Admisión, Registros Médicos, enfermería y atención en clínicas. Esto agilizó los procesos y optimización de los tiempos.



Centro de Atención Médica Integral para Pensionados CAMIP 2 Barranquilla

La actual administración del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social impulsó el Nuevo Modelo de Atención en el Centro de Atención Médica Integral para Pensionados (CAMIP) 2 Barranquilla, en donde cuentan con un laboratorio moderno y exclusivo y un sistema de voceo y gestión de turnos para agilizar la atención de los pacientes.

En este sentido, las mejoras inauguradas buscan brindar una mejor atención a más de 38 mil 700 jubilados y pensionados adscritos a CAMIP 2 Barranquilla.



Hospital de Mazatenango

En noviembre de 2024, se inauguró el Proyecto de Modernización Médico-Tecnológico del Hospital de Mazatenango, Suchitupéquez, que benefició a más de 17 mil asegurados con unos espacios remodelados y la reducción de los tiempos de espera.

Los trabajos de modernización consistieron en la implementación de un sistema informático que dirigirá al afiliado a través de un circuito de voceo y pantallas, desde la admisión hasta la clínica y farmacia. Esto ordenó e hizo más ágil la atención en cada uno de los servicios.

Asimismo, la unidad estrenó unas salas de espera ampliadas en la Admisión, Laboratorio, Farmacia y Signos Vitales; pérgolas para el resguardo del sol y lluvia para los afiliados y la remodelación del Banco de Sangre, entre otras remodelaciones.

Además, esta unidad es pionera en implementar parte del Laboratorio Clínico en la Emergencia, con el fin de agilizar los procedimientos.



Policlínica

En noviembre de 2024, se realizó la inauguración oficial de la modernización de su Policlínica, como parte del proceso de fortalecimiento de la red de servicios de salud a nivel nacional.

La modernización incluyó mejoras estructurales, ampliación de áreas de atención médica, renovación de mobiliario y equipos clínicos, así como la implementación de tecnologías digitales que permiten optimizar la atención al usuario.

Con estas mejoras, la Policlínica brinda un servicio más ágil, cómodo y eficiente en especialidades como Medicina General, Pediatría, Ginecología, Odontología, Laboratorio Clínico, y Farmacia, beneficiando a miles de afiliados que acuden diariamente.





Hospital de Antigua Guatemala, Sacatepéquez “La Capitanía”

Autoridades del Instituto inauguraron el Hospital de Antigua Guatemala, “La Capitanía”, para mejorar la atención a los derechohabientes. Ahora ofrece servicios hospitalarios más completos, incluyendo quirófanos, áreas de encamamiento y atención especializada.

Detalles de la modernización:

Ampliación de servicios:

El hospital ofrece ahora servicios más amplios, incluyendo cirugía mayor, como la colecistectomía abierta, y atención especializada en diferentes áreas.

Equipamiento moderno:

El hospital cuenta con equipos de última generación, como ventiladores pulmonares, monitores multiparamétricos y equipos de rayos X digitales, que permiten diagnósticos más efectivos y menos invasivos.

Digitalización:

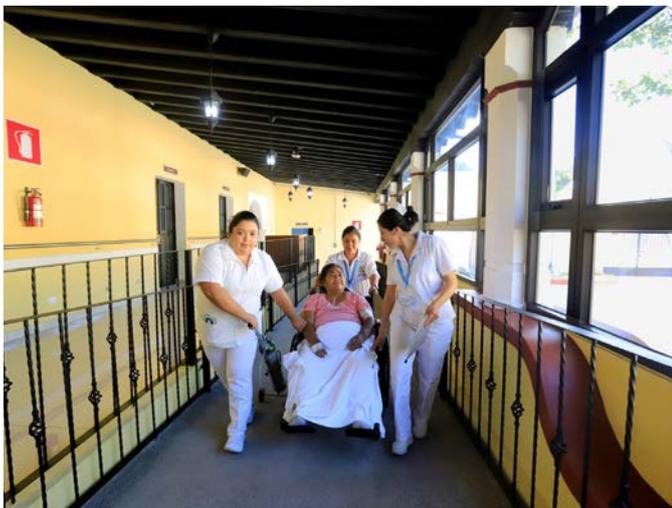
Se ha implementado el sistema de Expediente Clínico Electrónico “COEX Digital” para sistematizar órdenes médicas y reducir el uso de papel.

Capacidad Instalada:

El hospital cuenta con 42 camas en el área de encamamiento, incluyendo camas de Cuidados Intensivos, Maternidad y Aislamiento.

Atención a derechohabientes:

La modernización busca beneficiar a más de 76,000 derechohabientes de la región, ofreciendo atención de calidad y calidez.



Unidad Periférica Zona Cinco

Los afiliados adscritos a la Unidad Periférica de la Zona 5 tienen a su disposición un servicio más cómodo, renovado y ágil, gracias a la modernización tecnológica y remodelación realizada.

Estos trabajos de modernización beneficiaron a los usuarios con la reducción de los tiempos de espera, gracias a la implementación de un sistema informático que los dirigirá a través de un circuito de voceo y 17 pantallas, además de la puesta en marcha de la cita escalonada con aviso por mensaje de texto. La unidad también cuenta con Internet para sus derechohabientes.

Asimismo, la Periférica estrenó fachada de ingreso, remozamiento de su muro perimetral, sala de espera en plazoleta, la remodelación del Área de Signos Vitales, del área de juegos en Pediatría y de las clínicas de la Consulta Externa para Adultos, los asegurados de esta unidad cuentan con servicios dignos, cómodos y ágiles.



Hospital General Doctor Juan José Arévalo Bermejo

En diciembre de 2024, el IGSS llevó a cabo la modernización de infraestructura y tecnología en el Hospital General Doctor Juan José Arévalo Bermejo. Este proyecto incluyó mejoras en áreas como las Clínicas de Consulta Externa, Monitoreo Fetal, Neumología y Cardiología, así como el fortalecimiento del Laboratorio Clínico. Se implementaron nuevas herramientas y tecnologías para mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios.



Esta conectividad facilita procesos más ágiles y contribuye a una atención más eficiente y centrada en las pacientes.

Con esta nueva tecnología los radiólogos trabajan con sistemas más seguros que minimizan la exposición a radiaciones ionizantes, que minimizan los riesgos asociados al uso de aparatos obsoletos.

Asimismo, se habilitaron clínicas para atenciones oncológicas, colposcopías, ginecológicas, para procedimientos menores y ambulatorios, quirófanos; Sistemas de Control de Ingreso, voceo, para signos vitales, Cita Escalonada y COEX Digital.



Hospital de Gineco Obstetricia Fase II

Como parte de los esfuerzos realizados en colaboración con el programa INFRAIGSS, ejecutado por Oficina de las Naciones Unidas de Servicios para Proyectos (UNOPS), y específicamente su Componente de Equipamiento, el Hospital de Gineco Obstetricia integró el sistema de rayos X digital Agfa Radiology Solution Valory, marcando un hito en la transformación de los servicios de imagenología.

Con la incorporación de este equipo, más de 200 pacientes de las áreas de Ginecología, Gineco-Oncología y Neonatos se benefician mensualmente con diagnósticos más precisos y oportunos.

Este sistema de última generación ofrece imágenes de alta calidad en comparación con la radiología convencional, al tiempo que reduce la exposición a radiación, garantizando la seguridad de los pacientes. Además, mejora la calidad diagnóstica y optimiza los flujos de trabajo médico, ya que permite a los especialistas acceder y compartir imágenes de forma inmediata a través de redes informáticas especializadas.

Unidad de Rayos X CAMIP Pamplona

Con este equipo los pacientes ya no son referidos a otras Unidades o servicios contratados, reciben diagnósticos y tratamientos más precisos, y se ahorran tiempo y gastos.





Centro de Atención Médica Integral para Pensionados CAMIP 3 Zunil

El Centro de Atención Médica Integral para Pensionados CAMIP 3 Zunil se sumó a la larga lista de unidades médicas que benefician a los derechohabientes con servicios tecnológicos más ágiles y eficientes.

Esta inauguración incluyó una serie de mejoras que no solo transformaron los espacios físicos, sino también la experiencia de atención médica que se brinda a los miles de asegurados.

Las áreas como el Mezanine, Bodega, Salas de Espera, Consulta Externa, Enfermería y Odontología se habilitaron, remozaron y ampliaron; además, se dotó a la unidad médica con plataformas y sistemas de comunicación como el COEX Digital, la digitalización del Expediente Médico, software de Control de Turnos, un Centro de Datos, Teleconsulta y Telemedicina.

Zunil atiende a 20,475 pacientes y cada mes se acreditan derechos a un promedio de 155 nuevos pacientes. Estas mejoras tienen como fin ofrecer una atención segura y eficiente.



Consultorio de Guastatoya

En mayo de 2025, se celebró la inauguración oficial de la modernización del Consultorio de Guastatoya, con el objetivo de brindar una atención más eficiente, cómoda y de calidad a sus derechohabientes.

Las mejoras incluyen la renovación de infraestructura, la implementación de nuevo equipo médico, áreas de atención más amplias y cómodas, así como la digitalización de procesos administrativos para agilizar los servicios.

Otros Proyectos

-  → Diagnóstico de aire acondicionado en las Unidades Médicas
-  → Diagnóstico de cadena de frío para el óptimo manejo de los medicamentos
-  → Mejora e implementación de sistemas de aire acondicionado y cadena de frío
-  → Ficha médica electrónica
-  → Digitalización de documentos médicos

Modernización y Adquisición de Equipamiento Médico Especializado

En respuesta a las necesidades operativas de las unidades médicas y hospitalarias, el IGSS desarrolló una estrategia de fortalecimiento de la capacidad instalada a través de equipamiento moderno y distribuido en todo el país.

Equipamiento médico entregado en 2024
Total de equipos entregados: 626 unidades,
distribuidas en 12 unidades médicas

Detalle del equipamiento:

Cantidad	Descripción del Equipo
225	Camas hospitalarias para áreas de encamamiento general
24	Camas para cuidados intensivos con características especiales como báscula integrada
30	Ventiladores mecánicos (adultos, neonatales y de transporte)
52	Monitores de signos vitales, esenciales para seguimiento constante en áreas críticas
62	Unidades de fototerapia neonatal, vitales para tratamiento de ictericia
7	Equipos de rayos X digitales (fijos y portátiles)
11	Ultrasonidos para consulta general y atención materno-fetal
9	Incubadoras de transporte, garantizando condiciones óptimas para neonatos
4	Máquinas de anestesia modernas, con integración digital
3	Microscopios multicaberales, especialmente para patología y docencia médica
5	Unidades odontológicas completas
--	Sistemas laparoscópicos, lámparas quirúrgicas, cunas térmicas, equipos para laboratorio clínico y más

Equipamiento para el Hospital de Antigua Guatemala, Sacatepequez "La Capitanía":

Para el nuevo Hospital inaugurado en Antigua Guatemala, se adquirieron 223 equipos médicos, de los cuales 164 ya están operativos. Estos incluyen:

- Equipos de rayos X portátil
- Esterilizadores eléctricos
- Máquinas de anestesia
- Monitores multiparámetro
- Torres de laparoscopia
- Lámparas cirúrgicas y camillas de transporte

Adquisición de ambulancias:

En etapa de fabricación y próxima importación, se adquirieron 35 ambulancias completamente equipadas, que beneficiarán a 25 unidades médicas. Esta inversión permitirá mejorar el sistema de referencia y contrarreferencia, agilizando traslados interhospitalarios de pacientes en estado crítico y fortaleciendo la respuesta a emergencias.



Expansión de Infraestructura Hospitalaria: Planificación, Ejecución y Resultados

El programa INFRAIGSS, en conjunto con apoyo técnico de UNOPS, impulsó proyectos estratégicos que se enfocan en ampliar, renovar y construir infraestructura hospitalaria en todo el país. Estas inversiones tienen como objetivo mejorar la cobertura y elevar el estándar de los servicios prestados.

Proyectos ejecutados y en marcha:

- Hospital La Capitanía (Sacatepéquez): Inaugurado en diciembre 2024, cuenta con 44 camas, quirófanos, UCI, encamamiento, labor y parto, esterilización, planta de tratamiento, gases medicinales y otras áreas de soporte clínico, sobre una construcción de 3,081.76 m².
- Hospital IGSS Mazatenango (Suchitepéquez): Finalizada la ampliación de banco de sangre, construcción de mezzanine y muro perimetral de 760 metros lineales.

Obras en ejecución:

- Ampliaciones en Hospital de Retalhuleu (archivo pasivo, farmacia, centro de acopio)
- Sistema de tratamiento de aguas residuales en el complejo IGSS Pamplona (zona 12)

Proyectos en planificación avanzada:

- Hospital IGSS Jutiapa
- Hospital IGSS San Benito, Petén
- Hospital Regional de Oriente Zacapa
- Hospital Monja Blanca Cobán
- Ampliación del hospital en Santa Lucía Cotzumalguapa, Escuintla

Ampliaciones y Mejoras en Hospitales y Consultorios Departamentales

El IGSS también fortaleció su red hospitalaria y de consultorios en los departamentos con el objetivo de descentralizar servicios y responder a las necesidades específicas de cada región:

- Hospital de Escuintla: Remozamiento del Intensivo de

Adultos, nuevas ventanillas de farmacia, creación de un centro de nefrología, y ampliación de urgencias de gineco-obstetricia y farmacia externa.

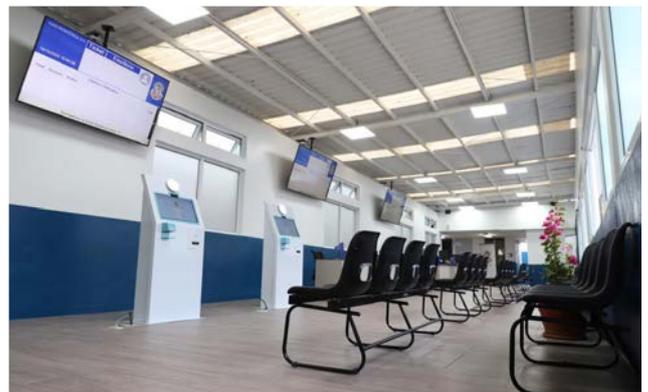
- Hospital de Santa Lucía Cotzumalguapa: Mejoras sustanciales en ginecología, pediatría, áreas de espera, implementación de quirófano para cirugías menores, área de aislamiento pediátrico y remodelación de farmacia.
- Hospital de Puerto Barrios: Implementación de Clínica de Artroscopia y Reemplazo Articular, y ampliación del Intensivo Adultos.
- Hospital de San Benito (Petén): Incorporación de clínicas de Medicina Interna, Pediatría y Ginecología.
- Hospital General de Quetzaltenango: Ampliación del Área Neonatal de Alto y Mínimo Riesgo (con 5 incubadoras y módulos térmicos), implementación de clínicas de Geriatría y Salud Mental, y habilitación de Clínicas Rápidas.
- Hospital de Malacatán (San Marcos): Remozamiento completo de pisos, encamamientos, rayos X, Consulta Externa y otras áreas críticas.
- Hospital de Coatepeque (Quetzaltenango): Habilitación de clínicas de Enfermedad Común y especialidades médicas.



Ampliaciones y Mejoras en Hospitales y Consultorios Departamentales

Entre los avances más notables en consultorios se destacan:

- Jutiapa: Modernización integral con duplicación de clínicas (de 8 a 16), Laboratorio Clínico, Sala de Observación, Área de Emergencia, Vacunación, Estación de Enfermería y nueva Sala de Espera.
- Jalapa: Ampliación de horarios en el Laboratorio Clínico (ahora 24/7), nuevas clínicas de Enfermedad Común, Ginecología y Servicio IVS, además de Ultrasonografía.
- Sayaxché, Petén: Clínicas odontológicas y pediátricas implementadas.
- La Gomera, Escuintla: Remozamiento completo de encamamientos.
- Sololá: Habilitación de anexo para Consulta Externa, Bodega y Salas de Espera.
- Tecún Umán, San Marcos: Clínica de Ginecología y Obstetricia con atención especializada.
- San Felipe, Retalhuleu: Habilitación de Clínica de Emergencia y remozamiento General del Consultorio.



Compromiso de la Junta Directiva: Gobernanza, Sostenibilidad y Continuidad Social

En cumplimiento de su misión institucional de fortalecer la atención integral a los derechohabientes, la Junta Directiva del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) ha emitido una serie de acuerdos orientados a mejorar los servicios médicos, optimizar el uso de los recursos financieros y garantizar una administración eficiente y transparente. Estas acciones reflejan el esfuerzo diario por ampliar la cobertura, modernizar la infraestructura hospitalaria, asegurar el bienestar del personal y velar por cada uno de los beneficiarios del régimen de la Seguridad Social.

Durante el período 2024–2025, la Junta Directiva ha girado instrucciones clave a la Gerencia para ejecutar decisiones estratégicas que fortalecen la institucionalidad del IGSS y responden a las necesidades de la población asegurada. Entre las principales acciones destacan: el seguimiento a los informes de auditoría de desempeño y cumplimiento de la Contraloría General de Cuentas, para mejorar la calidad de los servicios médicos; la regularización de resultados financieros de los programas EMA e IVS por más de Q2,576 millones; y la ejecución del Plan de Becas y Subsidios 2025, con una asignación inicial de Q11,000,000.00, priorizando un análisis técnico riguroso de cada solicitud.

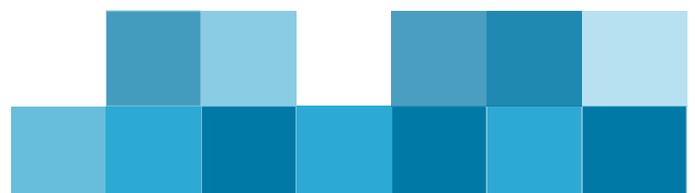
Además, se han instruido medidas para mejorar la gestión presupuestaria, como el incremento del límite para modificaciones de presupuesto de 3% a 7 %, y se ha dado seguimiento a la revisión del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023–2027, como guía para el fortalecimiento de la seguridad social en los próximos años. La Junta Directiva también ha instruido la formalización de un convenio marco de colaboración técnica con la Organización Internacional del Trabajo (OIT), fomentando el intercambio de experiencias y el fortalecimiento de capacidades en materia de seguridad social.

Otras acciones relevantes incluyen la revisión técnica especializada del Informe Anual de Labores 2024, la elevación de categoría del Consultorio en Antigua Guatemala, la aprobación de presupuestos de ingresos, egresos y pensiones, la designación de representantes ante el CONADI y la actualización del reglamento de

donaciones, todos como pasos esenciales para avanzar hacia una atención más accesible, eficiente y de calidad.

La propuesta de ajuste presupuestario es prueba del compromiso con la eficiencia y la correcta administración de los recursos públicos, mientras que cada una de estas acciones reafirma al IGSS como una entidad dinámica, sensible a las necesidades sociales, y comprometida con la transparencia, la equidad y la mejora continua.

Las decisiones adoptadas por la Junta Directiva durante este período reflejan una visión estratégica centrada en el bienestar de los derechohabientes, fortaleciendo la seguridad social como un pilar fundamental para el desarrollo del país. La coordinación con la Gerencia permite avanzar de manera sostenida hacia una gestión moderna, eficaz y orientada a resultados, que responda a las expectativas de la población asegurada.



Gerencia: Ejecución en busca de la Eficiencia y Mejora

Durante el período 2024–2025, la Gerencia del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) ha desarrollado y ejecutado una serie de acciones estratégicas orientadas a fortalecer la capacidad institucional, modernizar procesos internos y garantizar una gestión eficiente, transparente y enfocada en la mejora continua de los servicios. En su papel como órgano responsable de la administración general y la ejecución de las decisiones de la Junta Directiva, la Gerencia ha dado pasos clave para optimizar la atención a los derechohabientes y asegurar el uso responsable de los recursos institucionales.

Entre los principales logros de la Gerencia, destacan la implementación de reformas significativas en los procesos de contratación de servicios profesionales, a través de la actualización del Manual de Normas y Procedimientos para la Contratación de Servicios Profesionales Individuales y Técnicos. Estas reformas han permitido modernizar los procedimientos administrativos y asegurar una gestión más ágil y transparente en la contratación de personal bajo renglones presupuestarios temporales.

Asimismo, lideró la creación e implementación del Manual para el Reembolso de Gastos de Transporte a Afiliados y Beneficiarios, una herramienta que estandariza y agiliza la compensación de gastos, mejorando la atención y el acceso a servicios de los asegurados.

Otro hito relevante es la aprobación del Listado General de Insumos, Equipos y Materiales Odontológicos, así como la elaboración de los listados de insumos para Cirugía Oral y Maxilofacial y para Laboratorio Clínico, Banco de Sangre y Patología, asegurando una mejor planificación, abastecimiento y control de inventarios, lo que impacta directamente en la calidad de los servicios médicos.

En el ámbito de infraestructura y fortalecimiento de la red de servicios, la Gerencia autorizó la apertura y funcionamiento del Hospital de Antigua Guatemala, Sacatepéquez “La Capitanía”, una nueva unidad médica que amplía la cobertura y fortalece la atención especializada en la región. Además, se delegó la aprobación de documentos técnicos clave, como el Instructivo del Sistema de Referencia y Contrarreferencia de Pacientes para Servicios Cardiovasculares

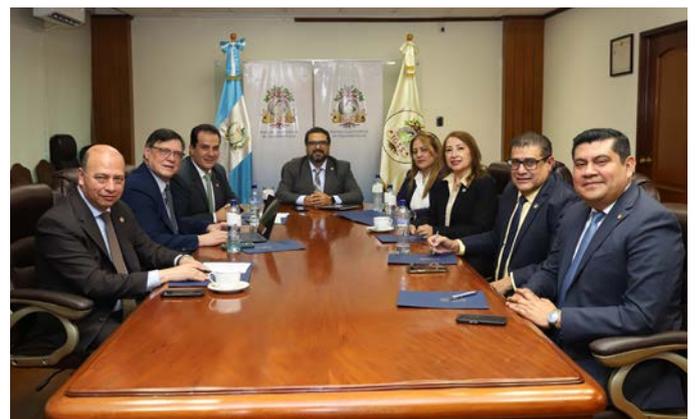
Especializados en UNICAR, asegurando una atención oportuna y eficiente para los pacientes que requieren procedimientos de alta complejidad.

En el fortalecimiento organizacional, la Gerencia aprobó el Manual General de Organización Administrativa del IGSS, una herramienta fundamental para establecer estructuras claras, líneas de mando y funciones, promoviendo la eficiencia operativa en todas las dependencias del Instituto. Asimismo, se delegó la actualización del Manual de Organización de las Delegaciones y Cajas Departamentales, así como el Manual de Organización de la Sección de Biblioteca, asegurando la actualización normativa de áreas administrativas clave.

Como parte de los esfuerzos por reconocer las buenas prácticas externas, se establecieron lineamientos para el reconocimiento institucional a empresas inscritas en el Sistema de Atención en Clínica de Empresas, promoviendo la integración y el fortalecimiento del modelo de atención en el sector privado.

Finalmente, se emitieron nuevos lineamientos, como el Instructivo para la Emisión de Certificaciones en el IGSS y la actualización del Normativo del Comité de Inversiones, ambos orientados a estandarizar procesos internos y garantizar la correcta ejecución de funciones dentro del marco legal y administrativo vigente.

La gestión de la Gerencia durante este período es muestra clara de un compromiso firme con la modernización institucional, la transparencia en el manejo de recursos, la mejora continua de los servicios, la ampliación de la cobertura y la atención oportuna a las necesidades de los derechohabientes. Estas acciones contribuyen a consolidar al IGSS como una institución sólida, dinámica y responsable, que responde a las demandas sociales y fortalece el sistema de seguridad social en Guatemala.







Fortalecimiento y resiliencia Institucional

Como parte del proceso de modernización las autoridades también han orientado su gestión hacia el fortalecimiento integral de su estructura institucional y la construcción de una resiliencia organizacional capaz de sostener y mejorar sus resultados en un entorno cada vez más cambiante y exigente.

Esta etapa ha estado marcada por una visión estratégica que reconoce la importancia de consolidar una institución sólida, legítima, adaptable y preparada para enfrentar desafíos internos y externos con capacidad de respuesta, continuidad y eficacia.

En este contexto, el fortalecimiento institucional, entendido como el equilibrio entre la administración eficiente de recursos, el desarrollo de capacidades, y la articulación efectiva de relaciones institucionales, ha sido una prioridad transversal en cada una de las áreas del Instituto. Las acciones impulsadas durante este período se han centrado en consolidar procesos, mejorar la gobernanza, fortalecer el talento humano y garantizar que cada componente de la organización contribuya de forma coordinada al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Asimismo, se ha trabajado activamente en desarrollar una cultura de resiliencia institucional, que permita no solo hacer frente a eventos imprevistos o adversos, sino que también tener la capacidad de anticiparse a ellos, aprender de cada experiencia y transformarse continuamente. Este enfoque ha promovido una capacidad dinámica que prioriza la innovación, la mejora continua y la adaptabilidad como elementos esenciales para garantizar la sostenibilidad a largo plazo.

En estas páginas están plasmados los avances más relevantes alcanzados por la Presidencia, la Gerencia y las Subgerencias, destacando las acciones articuladas que han contribuido a reforzar la capacidad institucional del IGSS. Este esfuerzo conjunto está a la vista y refleja una gestión comprometida con la construcción de una seguridad social más fuerte, más humana y preparada para enfrentar con solidez los retos actuales y los que surjan.





Procedimiento Administrativo para designar Beneficiarios de las Prestaciones e Indemnización, en caso de fallecimiento de los trabajadores al servicio del Instituto

De conformidad con lo establecido en el Artículo 65 del Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo entre el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS- y el Sindicato de Trabajadores del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -STIGSS-, el Instituto a través de la Gerencia, aprobará el procedimiento administrativo para que el trabajador establezca quien o quienes serán sus beneficiarios de las prestaciones e indemnización a las que tengan derecho a su fallecimiento, facultando a la Subgerencia de Recursos Humanos a realizar las gestiones administrativas para su cumplimiento.

El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS- ha establecido un procedimiento caracterizado por su accesibilidad, simplicidad, transparencia y agilidad, en beneficio de sus trabajadores.

Instructivo para diligenciar ausencia de labores (abandono de labores).

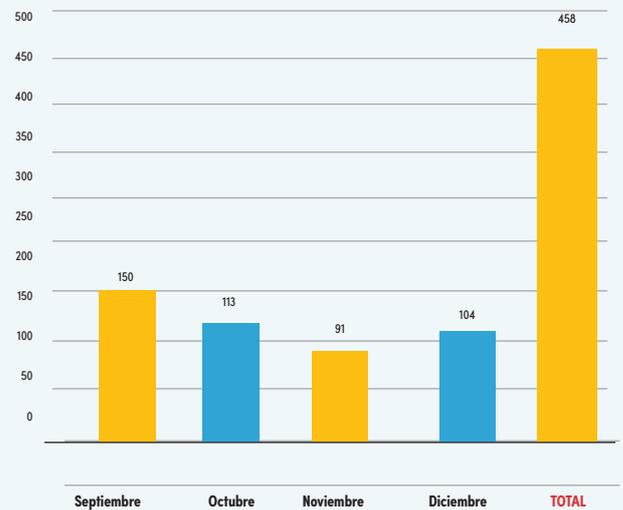
Para fortalecer la Administración del Recurso Humano, se estableció el procedimiento a seguir en los casos de inasistencia del personal del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, con cargo a los renglones presupuestarios 011, 021, 022 y 023, el cual permite mejorar los procesos administrativos.

El procedimiento establece cómo debe proceder el jefe inmediato o encargado de unidad, en caso de ausencia injustificada o abandono de labores del personal bajo su cargo; además le indica que documentos debe adjuntar al procedimiento administrativo disciplinario iniciado por dicha falta, para su análisis y resolución en los Departamentos de la Subgerencia de Recursos Humanos.

Capacitaciones sobre “Régimen Administrativo Disciplinario, Despido y su Marco Legal”

Para fortalecer el control interno en cuanto a la aplicación del régimen disciplinario establecido en el Acuerdo 1090 de Junta Directiva del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, se han capacitado a 603 trabajadores a nivel nacional, quienes ocupan cargos de dirección y administración o que tienen asignado personal, relacionado al tema “Régimen Administrativo Disciplinario, Despido y su Marco Legal”, durante el periodo comprendido de septiembre 2024 a mayo 2025.

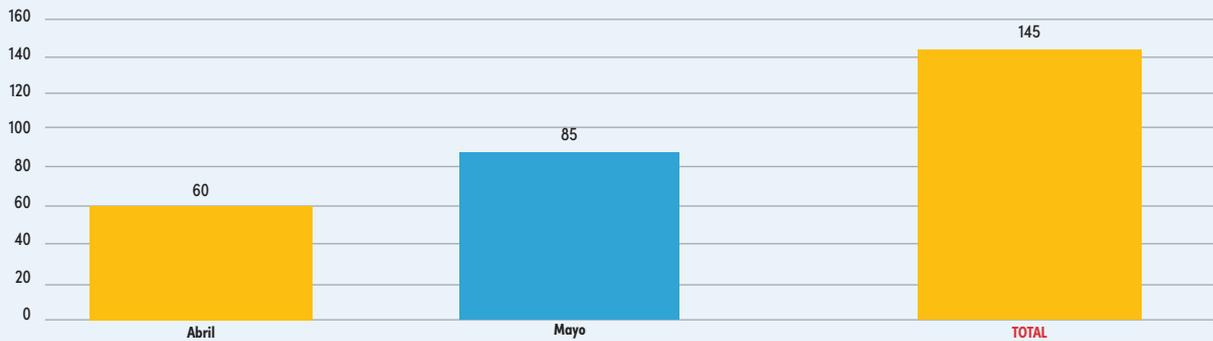
Capacitaciones 2024



Fuente: información proporcionada por el Área de Capacitación del Departamento de Capacitación y Desarrollo



Capacitaciones 2025



Procedimiento Administrativo para designar Beneficiarios de las Prestaciones e Indemnización, en caso de fallecimiento de los trabajadores al servicio del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

Durante el período de confinamientos y las posteriores restricciones de movilidad establecidas durante el período que duró la Pandemia de COVID 19, se evidenció la importancia de contar con herramientas digitales accesibles que evitarán el contacto físico y garantizarán la continuidad de las gestiones administrativas, incluyendo las que se realizan desde ubicaciones remotas en el interior de la República.

Es por eso que a través del Oficio No. 18587 del 18 de noviembre de 2021, se solicitó el desarrollo de una solución web denominada "Herramienta Integradora", que incluyera un submódulo específico para la gestión electrónica de solicitudes de licencias. Este submódulo debía formar parte del Sistema Integrado de Recursos Humanos (SIRHH), dentro del módulo de Compensaciones y Beneficios (DCB), con vistas diferenciadas para solicitantes, operadores y autoridades.

A través de la Circular 191-2024 de fecha 29 de abril de 2024 dirigida a Todo el Personal del Instituto, se recordó el uso de la herramienta del Área de Beneficios para las gestiones de solicitud de licencia con goce y sin goce de salario y vacaciones, y a través de la circular 278-2024 de fecha 5 de junio de 2024 también dirigida a todo el personal del Instituto, se informó que a partir

del 17 de junio de 2024 ya no se recibirán solicitudes de dichos trámites de manera física (en papel), por lo que la herramienta estableció la obligatoriedad de realizar las gestiones indicadas de manera electrónica a nivel nacional.

La implementación de esta herramienta informática representa un paso fundamental hacia la transformación digital del Instituto, que permite a los trabajadores gestionar en línea vacaciones y licencias, de manera ágil, lo que representa economía de recursos.

La distribución aleatoria de solicitudes entre los analistas activos del área, optimiza el flujo de trabajo y reduce tiempos de respuesta.



Estadísticas

Departamento de Compensaciones y Beneficios
1 de jun 2024 - 9 may 2025

ESTADO
SOLICITUD /
GENERADAS

Tipo de solicitud	RRHH aprobado	Rechazado 01-DEP	Rechazado RH	Análisis 01-DEP	Rechazado 02-DEP	Análisis 02-DEP	Análisis RRHH
Variaciones	mil 7,5	mil 1,5	mil 1,9	312	276	210	81
Licencia sin goce de salario	42	23	21	2	5	2	1
Licencia con goce de salario	mil 3,4	mil 1,3	858	166	171	127	130
Total	mil 11	mil 2,8	mill 2,7	480	452	339	212

Resultados e Impactos

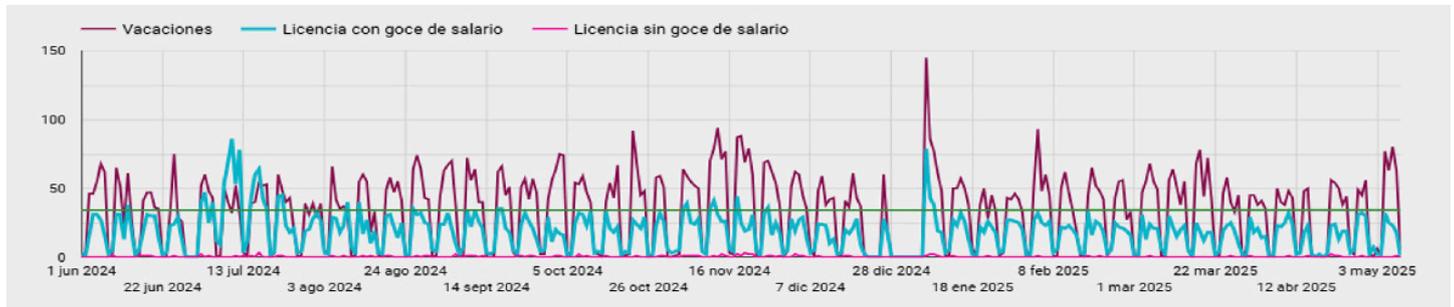
- Digitalización de procesos: Se logró eliminar el uso de formularios físicos para más de 1,450 gestiones mensuales aproximadas.
- Reducción de tiempos: Los tiempos de respuesta para la aprobación de licencias disminuyeron significativamente, gracias a la automatización del flujo de trabajo.
- Accesibilidad: Los trabajadores pueden gestionar sus solicitudes desde cualquier dispositivo, dentro o fuera del Instituto.
- Transparencia y trazabilidad: El sistema genera notificaciones electrónicas y permite dar seguimiento en tiempo real al estado de cada solicitud.
- Alineación estratégica: Esta acción concreta da cumplimiento al PEI 2023-2027 en su objetivo de modernizar la gestión del recurso humano mediante el uso de tecnologías de la información.





ESTADO SOLICITUD / GENERADAS

Tipo de solicitud	RRHH aprobado	Rechazado 01-DEP	Rechazado RH	Análisis 01-DEP	Rechazado 02-DEP	Análisis 02-DEP	Análisis RRHH
Variaciones	mil 7,5	mil 1,5	mil 1,9	312	276	210	81
Licencia sin goce de salario	42	23	21	2	5	2	1
Licencia con goce de salario	mil 3,4	mil 1,3	858	166	171	127	130
Total	mil 11	mil 2,8	mill 2,7	480	452	339	212



Carta de entendimiento entre el Benemérito Comité Pro Ciegos y Sordos de Guatemala y el IGSS

En Decreto 3-2020 del Congreso de la República de Guatemala, se reconoció y aprobó la Lengua de Señas de Guatemala -LENSEGUA-, que, entre otras cosas, establece el Consejo Nacional para la Atención de las Personas con Discapacidad -CONADI-, como el ente para asesorar y coordinar a las instituciones públicas y privadas que impartirán la enseñanza de la Lengua de Señas de Guatemala.

El Instituto, consciente de la importancia de la atención a nuestros afiliados, derechohabientes y población en general, especialmente a la población con discapacidad auditiva, inició un trabajo colaborativo con las Instituciones expertas en la enseñanza de Lengua de

Señas Guatemalteca, colaboración que llevó a la creación del curso a nivel básico de la Lengua de Señas de Guatemala y los consiguientes niveles, mismos que se encuentran publicadas en la plataforma de Educación Virtual Educa IGSS, a disposición de los trabajadores que deseen adquirir estos nuevos conocimientos.



El objetivo del proyecto fue: Brindar una herramienta de comunicación visual para la atención de personas con discapacidad auditiva que asisten a los diferentes servicios del Instituto, contribuyendo de esta manera a disminuir las barreras de comunicación con personas en condición de discapacidad auditiva, promoviendo su independencia en las gestiones personales realizadas en el Instituto.

La plataforma de Educación Virtual Educa IGSS contiene 3 niveles de cursos de aprendizaje de lengua de señas de Guatemala, en modalidad asincrónica, liberando semanalmente una lección que cada participante realizó en el transcurso de la semana; al finalizar las lecciones, los participantes fueron evaluados de manera práctica por la entidad que certifica sus conocimientos en la Lengua de Señas de Guatemala, que es el Benemérito Comité Pro Ciegos y Sordos de Guatemala.

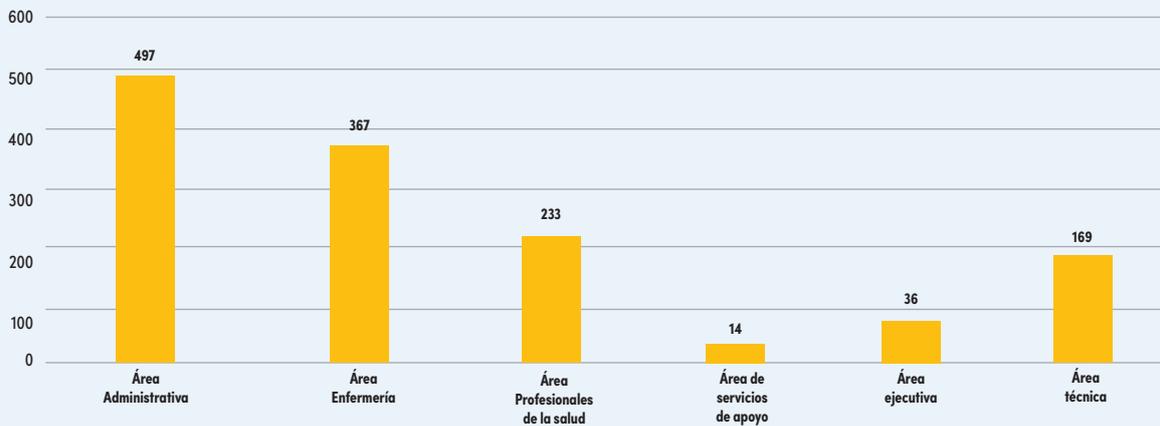
Personal con derecho a examen práctico 781



Luego de ejecutarse la firma de carta de entendimiento entre el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social y el Benemérito Comité Pro Ciegos y Sordos de Guatemala, se proporcionó un distintivo de reconocimiento del esfuerzo y aprendizaje de la lengua de señas a los participantes del plan piloto del curso obtuvieron

resultados satisfactorios, poniendo en disponibilidad 73 trabajadores con conocimiento en el tema y disposición a atender a la población afiliada y derechohabiente en condición de discapacidad auditiva en las distintas áreas de trabajo.

Participantes del curso básico por áreas



Maestría en Medicina Geriátrica

La implementación de la maestría en Medicina Geriátrica en el IGSS reviste una importancia trascendental al abordar de manera especializada la insuficiente atención de salud de la población adulta mayor. Este sector, cada vez más numeroso, requiere una atención integral y oportuna que considere sus particularidades fisiológicas y patológicas. La creación de este programa de posgrado no solo fortalece la capacidad del Instituto para ofrecer servicios de salud de alta calidad a este grupo etario, sino que también representa un avance significativo en la formación de profesionales altamente capacitados en geriatría a nivel nacional.

Es crucial destacar que este logro es el resultado de un esfuerzo colaborativo sostenido desde el 2021 con la Universidad de San Carlos de Guatemala, lo que permitió concretar la apertura de esta maestría en el Hospital General de Quetzaltenango, marcando un hito en la descentralización de la formación médica especializada y ampliando el acceso a la atención geriátrica en el occidente del país.

Este esfuerzo se logró en atención a los objetivos estratégicos 1 y 3 del PEI 2023-2027 y constituye el primer posgrado de Geriatría ofrecido como subespecialidad y residencia a nivel nacional.

Estadísticas

En el servicio de Consulta Externa de Geriatría del Hospital General de Quetzaltenango, se evalúan más de 50 pacientes semanales, lo cual representa más de 200 pacientes al mes, esto refleja la necesidad e importancia de brindar una atención médica especializada para esta población.

En el servicio de encamamiento, se evalúan como mínimo 10 pacientes geriátricos al día y es importante mencionar que, gracias al crecimiento de este servicio derivado de la creación de la maestría, los pacientes geriátricos ubicados en los diferentes encamamientos en el Hospital General de Quetzaltenango, reciben atención por parte de los Médicos Geriatras en formación.

Durante el año 2024, se gestionó ante la Universidad de San Carlos de Guatemala, la autorización para incorporar al catálogo de formación de Especialidades Médicas del Instituto, la maestría de Medicina Geriátrica, la cual inició a partir del 01 de enero del 2025 y cuenta con 3 Médicos Internistas quienes iniciaron a cursar dicha maestría, para el beneficio de la población adulta mayor afiliada, beneficiaria y derechohabiente.





Automatización de resultados de Clima Laboral a las diferentes Subgerencias del Instituto

A principios de 2025 conjuntamente con el Área de Tecnología de la Subgerencia de Recursos Humanos, se implementó la automatización de los resultados de clima laboral, lo que permite a las Subgerencias poder visualizar, analizar y determinar que unidades necesitan reforzamiento en cada aspecto evaluado.

Los aspectos que la evaluación abarca son: 1) La Comunicación Efectiva, 2) Liderazgo, 3) Trabajo en Equipo, 4) Satisfacción Laboral y 5) Espacio Físico, lo cual brinda resultados claros y objetivos, que permitirá que el Departamento de Capacitación y Desarrollo, conforme a las necesidades presentadas por las unidades.

En años anteriores, se tenía la modalidad de trasladar los resultados de Clima Laboral por medio de Oficio a las diferentes Subgerencias del Instituto con relación a cada unidad médica-administrativa que se tiene bajo su cargo.

Resultados de Impacto

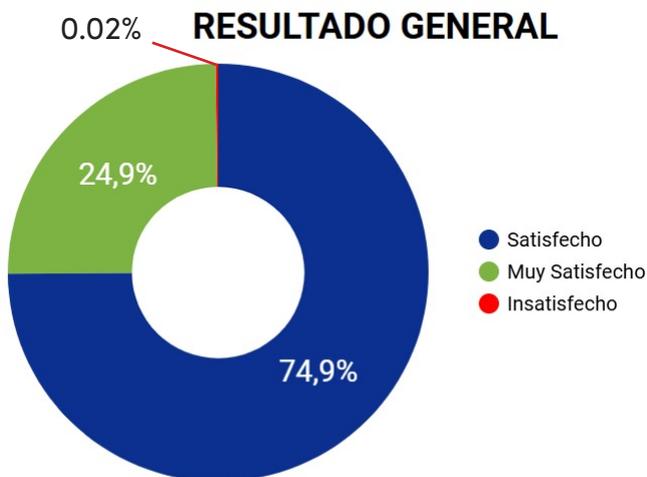
Con esta nueva modalidad de traslado de resultados, se promueve el uso de herramientas tecnológicas, la transparencia en los procesos y la búsqueda de la mejora continua ante las Subgerencias que conforman el Instituto.



SUBGERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
CLIMA LABORAL 2024

AUTORIDAD SUPERIOR ▾ DEPENDENCIA ▾

ÁREA ▾ ÁREA FUNCIONAL ▾



**"En medio de la dificultad yace la oportunidad".
Albert Einstein.**





Integridad y transparencia, prioridad de la administración

Más de 700 visitas de supervisión

Sabiendo que la función de supervisar los servicios que presta el Instituto es esencial para garantizar la calidad, eficiencia y legalidad de las atenciones, el Departamento de Supervisión de la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa llevó a cabo 772 acciones de verificación en las diversas modalidades de contratación para comprobar su adecuado cumplimiento.

Estas acciones permitieron verificar el cumplimiento de obligaciones contractuales y normativas y emitir recomendaciones preventivas y correctivas para mejorar la calidad de los servicios y procedimientos.

Modalidades	Visitas de Supervisión
Compra Directa y Baja Cuantía	424
Convenios y Licitaciones	5
Servicios institucionales	115
Clínicas de Empresa	182
Médicos Especialistas Contratados	35
Servicios Administrativos	11
Total	772

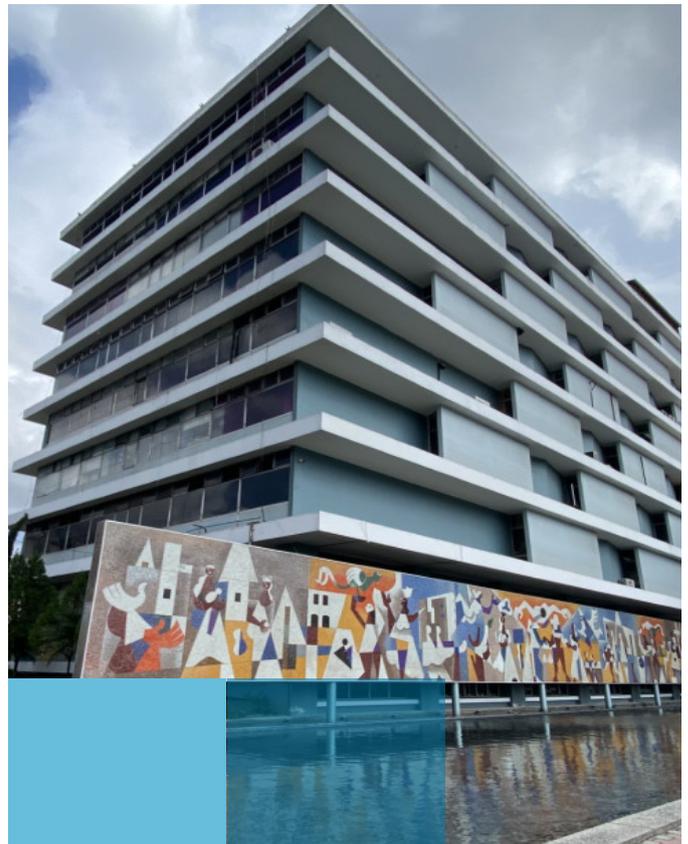
Fuente: Registros del Departamento de Supervisión.

Como resultado del fortalecimiento de las actividades de supervisión se ha mejorado la trazabilidad de los servicios, prevenido irregularidades y reforzado el control sobre la atención brindada al afiliado.

Los avisos, en su mayoría trasladados por la Sección de Recepción y Seguimiento de Denuncias del Departamento de Investigaciones Especiales, representan insumos prioritarios para la identificación de riesgos, aplicación

de correctivos y la prevención de hechos que vulneren los principios institucionales.

De esa cuenta, de junio de 2024 a abril de 2025, el Departamento de Supervisión gestionó un total de 258 casos derivados de avisos de faltas en el servicio. Para la gestión eficiente de estos casos, hubo participación de equipos multidisciplinarios.





- Medios de Recepción de Denuncia: Monitoreo de Redes Sociales y solicitudes escritas.
- Cobertura: Casos relacionados con servicios institucionales y contratados.

Seguimiento a recomendaciones emitidas

Luego de las recomendaciones derivadas del proceso de supervisión inicia la fase de verificación de cumplimiento de las mismas.

Durante el período del 1 de junio de 2024 al 30 de abril de 2025, el Departamento de Supervisión realizó la verificación de un total de 481 expedientes vinculados a recomendaciones.

Estas verificaciones permitieron clasificar los resultados en dos grandes grupos:

- 373 expedientes obtuvieron dictamen favorable, al comprobarse que las recomendaciones fueron cumplidas satisfactoriamente (78 %)
- 108 expedientes presentaron dictamen no favorable, motivando la emisión de nuevas acciones de seguimiento y recomendaciones adicionales (22 %)

La verificación de cumplimiento ha consolidado un modelo de control post-supervisión más robusto, incrementando la responsabilidad institucional ante las recomendaciones emitidas.

El alto porcentaje de cumplimiento evidencia la efectividad de las acciones correctivas y el impacto de la labor supervisora.

Compromiso con la mejora continua

Para contribuir con la mejora continua y la calidad institucional se ha desarrollado e implementado el Sistema de Gestión Integral para el Tratamiento de Avisos por Faltas en los Servicios de Salud y Administrativos.

El mismo es impulsado por el Departamento de Supervisión y responde a la necesidad de estandarización, trazabilidad y articulación efectiva de las diferentes etapas del proceso.

De junio de 2024 a abril de 2025, se logró establecer la metodología operativa y técnica, incluyendo procedimientos, formularios y mecanismos de seguimiento, y se inició su aplicación práctica en campo. En ese lapso, se gestionaron 1,095 boletas de recepción de avisos, principalmente relacionadas con posibles faltas en servicios médicos y administrativos, tanto internos como de entidades externas.

- Trazabilidad completa de cada aviso, desde la recepción hasta el cierre técnico
- Información estructurada para el análisis estadístico y la identificación de riesgo
- Fortalecimiento de la programación de visitas de supervisión, en áreas críticas
- Generación de datos confiables para la toma de decisiones de alto nivel institucional
- Promoción de un enfoque preventivo y proactivo, que permite anticiparse a posibles afectaciones a los afiliados o al patrimonio del Instituto

Lo anterior representa una transformación técnica y cultural, que viene a consolidar una gestión basada en la evidencia, teniendo como prioridad a los derechohabientes, la rendición de cuentas y la gobernanza.



Diseño Metodológico del Proyecto de Supervisión de Procesos Administrativos Institucionales

Los procesos administrativos, están entre las funciones más sensibles para la población afiliada, pues de su correcto y oportuno cumplimiento depende el acceso a beneficios vitales como subsidios de los dos grandes programas: Enfermedad, Maternidad y Accidentes (EMA) y de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia (IVS).

Durante el segundo semestre de 2024 e inicios de 2025, el Departamento de Supervisión diseñó el Proyecto de Supervisión de Procesos Administrativos Institucionales, centrado específicamente en:

- La revisión técnica de expedientes administrativos de pagos de prestaciones pecuniarias
- La evaluación de tiempos de respuesta y cumplimiento de normativas internas
- La identificación de demoras injustificadas, devoluciones o rechazos frecuentes
- El análisis de riesgos institucionales relacionados con la gestión de pagos
- La emisión de recomendaciones que permitan agilizar, corregir o estandarizar procesos



Este proyecto permitirá al Instituto implementar un modelo de supervisión orientado a procesos administrativos críticos, especialmente aquellos que tienen un impacto directo en el bienestar económico de los afiliados.

Se espera con su implementación:

- Detectar puntos de mejora en procesos de tramitación de expedientes administrativos
- Optimizar los tiempos de respuesta
- Reforzar el cumplimiento normativo
- Generar evidencia técnica útil para la toma de decisiones institucionales en torno a la administración general
- Fortalecer la rendición de cuentas, mediante dictámenes objetivos sobre la gestión administrativa interna

Departamento de Cambio Institucional

Cultura del Buen Trato Personal

En cumplimiento de la Meta 1 del PEI 2023–2027, se avanzó en la institucionalización de la Cultura del Buen Trato Personal, dirigida tanto a usuarios internos como externos del IGSS. Para ello, se estableció una mesa de trabajo permanente con participación de distintas subgerencias.

Con ello se logró:

- Elaboración del Informe de análisis del Buen Trato
- Propuesta de un Protocolo de Atención avalado por dictámenes técnicos y legales
- Diseño de mecanismos para fomentar el buen trato institucional
- Informe de análisis inclusivo para fortalecer la atención con enfoque humanizado
- Generación de estrategias de formación, sensibilización y divulgación
- Estas acciones consolidan el compromiso del IGSS con un trato digno, equitativo y respetuoso



Programa de Formación Interinstitucional

Con el objetivo de fortalecer la ética, la transparencia y la probidad, se ejecutaron actividades de formación conjunta con la Contraloría General de Cuentas entre junio y diciembre de 2024, totalizando 5,724 participantes en conferencias sobre:

- Actitudes permitidas/no permitidas
- Rendición de cuentas
- Liderazgo institucional
- Valores éticos
- Ley de Probidad

Estas capacitaciones contribuyeron a crear una base sólida de conocimiento ético entre los servidores públicos del Instituto.

Curso “Código de Ética del IGSS”

Desde junio de 2024, se impartió el curso institucional sobre el Código de Ética, con un enfoque de sensibilización profunda que permitió alcanzar a 374 colaboradores de distintas áreas (renglones 011, 021, 022 y 023).

El objetivo fue interiorizar principios éticos universales y promover la aplicación de estos en las funciones administrativas, médicas, operativas y financieras.

Créditos del Colegio de Médicos y Cirujanos de Guatemala

Por medio de la Subgerencia de Recursos Humanos, se incorporó el curso “Principios y Valores Éticos Institucionales” como parte de los créditos ante el Colegio de Médicos y Cirujanos de Guatemala. Esto como parte de una estrategia para integrar la ética profesional al quehacer clínico diario.

Firma de Declaraciones de Compromiso

Como parte de la implementación del Código de Ética (Acuerdo 1466/2020), personal bajo diversos renglones contractuales firmó el compromiso formal de actuar de acuerdo a las normas y preceptos establecidos en este documento. Durante el último año se marcó un incremento sustancial de colaboradores adheridos.

Implementado a nivel nacional, se capacitó a 4,651 trabajadores de diversas regiones. El curso promueve la práctica de valores y principios en el desempeño diario, fortaleciendo la calidad de los servicios y la integridad del personal.



6,568 firmas
(junio–diciembre 2024)



14,408 firmas
(enero–mayo 2025)

Total: 20,976 firmas



Curso “Cultura Ética Institucional”

En cumplimiento del Acuerdo 1466/2020 de Junta Directiva y como parte de las acciones para fortalecer la integridad institucional, en junio de 2024 se implementó el curso virtual “Cultura Ética Institucional”. Este programa busca sensibilizar al personal del Instituto sobre la importancia de aplicar principios y valores éticos en el desempeño diario de sus funciones.

El curso estuvo dirigido a trabajadores de diversas regiones del país, incluyendo la Región I, Metropolitana, Grupos A, B y C, II Sur, III Sur Occidente y V Nor Oriente. Durante el período de junio de 2024 a mayo de 2025, participaron un total de 4,651 trabajadores, distribuidos en 4,505 participantes entre junio y diciembre de 2024, y 146 entre enero y mayo de 2025.

Esta iniciativa ha contribuido al fortalecimiento de la cultura organizacional basada en la ética y el cumplimiento, promoviendo el compromiso del personal con los valores institucionales y mejorando la calidad del servicio.

Programa Académico de Integridad y Transparencia

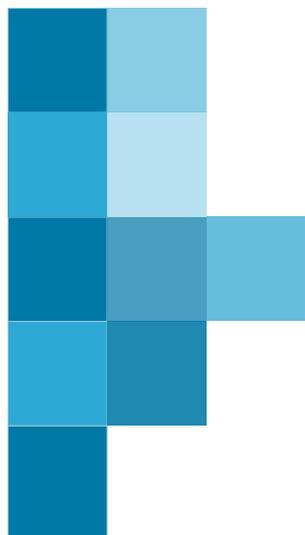
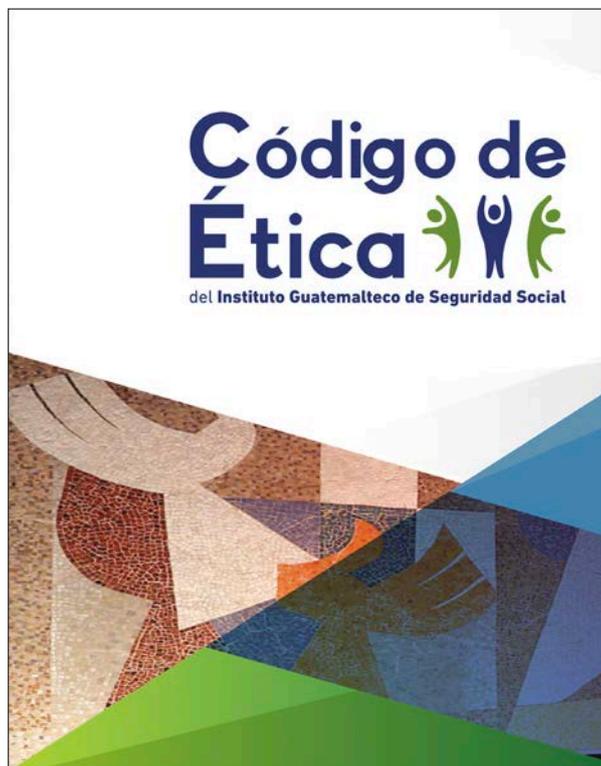
A través de una metodología andragógica, se ofreció un portafolio de cursos y talleres dirigidos a reforzar la ética institucional y prevenir prácticas indebidas. Entre los enfoques clave estuvieron:

- Dignidad y respeto
- Lealtad y compromiso
- Buenas prácticas
- Buen trato

Participantes: 4,778 (3,833 fueron en 2024). Esta formación contribuyó a mejorar las relaciones interpersonales y la eficiencia institucional.

Formación para Técnicos y Profesionales (029 y subgrupo 18)

Se diseñó un curso especializado sobre el Código de Ética para contratistas y técnicos de distintas subgerencias, capacitando a 72 profesionales. El contenido estuvo alineado con el Acuerdo 1466 de la Junta Directiva.

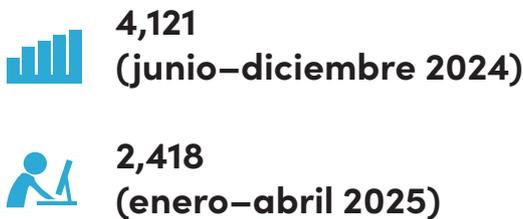


Monitoreo de Satisfacción en la Calidad de la Atención

En línea con el componente de mejora continua, se realizaron encuestas de satisfacción en:

- Unidades médicas
- Servicios contratados
- Convenios institucionales

Total de personas encuestadas: 6,539 distribuidas en:



Los resultados obtenidos permitieron identificar áreas de mejora y formular recomendaciones para optimizar la atención a la población asegurada.

Campañas de Promoción en Materia de Integridad y Transparencia.

Para divulgar a través de medios de comunicación efectivos, las actividades y resultados en materia de integridad, transparencia administrativa, rendición de cuentas y prevención, en beneficio de la población protegida, se han realizado campañas de información.

Estas buscan promover la cultura de integridad y transparencia en los actos administrativos, para mejorar la calidad de los servicios que brinda el Instituto.

Junio a diciembre 2024

Durante el periodo anterior se realizaron un total de 14 campañas orientadas a fomentar la cultura de la denuncia, información pública, la ética institucional entre otros.

Campañas destacadas en múltiples plataformas

- Campaña “Medios de Denuncia del IGSS”
- Campaña “Acceso a la Información Pública del IGSS”
- Campaña “Formación de Cultura Ética Institucional”
- Campaña “Programa de Formación Interinstitucional”
- Campaña “Código de Ética del IGSS”
- Campaña “Integridad y Transparencia Institucional”
- Campaña “Buen Trato para Todos”
- Campaña “Principios y Valores Éticos Institucionales”





Enero a abril 2025

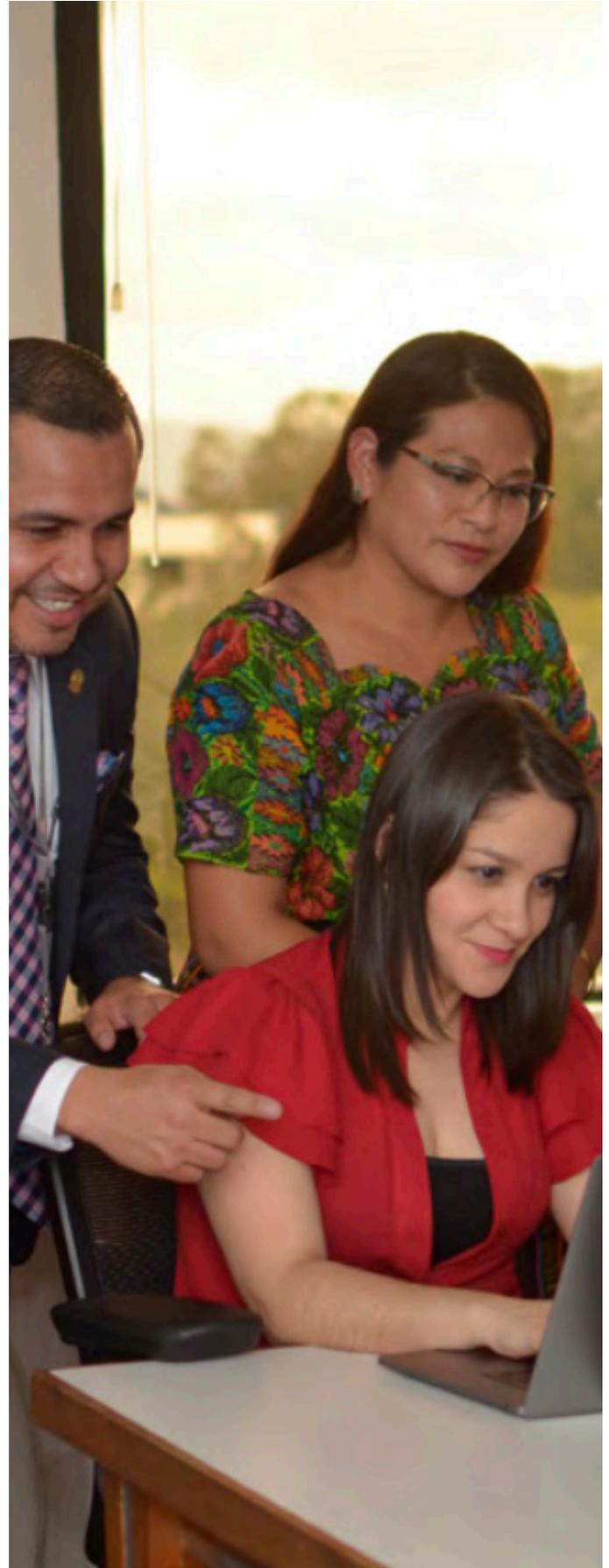
- Campaña “Buen Trato para Todos”
- Campaña “Medios de Denuncia del IGSS”
- Campaña “Integridad y Transparencia Institucional”
- Campaña “Formación de Cultura Ética Institucional”
- Campaña “Principios y Valores Éticos Institucionales”.
- Campaña “Programa de Formación Interinstitucional”

Revista SITA

Con el propósito de posicionar a la “Revista SITA” como una herramienta clave para promover la transparencia y la integridad del IGSS, con contenido veraz, relevante y accesible sobre los logros y avances en materia de integridad y transparencia, se realizan publicaciones de manera cuatrimestral, con el fin de fortalecer la confianza de los usuarios y fomentar una Cultura Ética Institucional.

Con la publicación de la Revista SITA, se promueve el conocimiento de las funciones que realiza la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa y dar a conocer los resultados de su gestión, en favor de la ética y transparencia institucional para la mejora en la prestación de los servicios del Instituto.

Con las campañas de Promoción en Materia de Integridad y Transparencia, se busca informar y sensibilizar al personal del Instituto sobre la importancia de cumplir y materializar la ética en la institución, asimismo, informar a la población acerca de las acciones que se realizan para fomentar el apego a las normas y procedimientos y otorgar un mejor servicio.



DIRECTORIO

JUNTA DIRECTIVA

Lic. José Adolfo Flamenco Jau
Presidente de Junta Directiva

Lic. Manuel de Jesús Archila Cordón
Primer Vicepresidente

Dr. Mario David Cerón Donis
Segundo Vicepresidente

Dr. Luis Rodolfo Narciso Chúa
Vocal I

Sr. Oscar Eduardo Montoya White
Vocal II

Sr. Adolfo Lacs Palomo
Vocal III

Lic. José Fernando Sierra Cobar
Secretario de la Junta Directiva

CONSEJO EDITORIAL

M.Sc. Lic. Edson Javier Rivera Méndez
Gerente

Dr. Francisco Javier Gódinez Jerez
Subgerente de Prestaciones en Salud

Lic. José Domingo Argueta Salazar
Subgerente de Prestaciones Pecuniarias

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

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

Dr. Héctor Fajardo Estrada
Subgerente Administrativo

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

Lic. Sergio Roberto Vinicio Barillas Ramírez
Subgerente de Tecnología

Mgtr. María del Carmen Mora Argueta
**Jefe de Departamento Administrativo, Departamento
de Comunicación Social y Relaciones Públicas**

EQUIPO GERENCIAL

M.Sc. Licda. Amilda Xiomara Monge Solís
Secretaria de Gerencia

M.A. Lic. David Isaac Pérez López
Asistente de Dirección

M.Sc. Lic. Oscar David Pérez Mérida
Asistente de Dirección

COORDINACIÓN GENERAL

Mgtr. María del Carmen Mora Argueta

Redacción y edición

Licda. Marta Julia Muñoz, Lic. Julio Sosa, Luis Mazariegos

Corrección

Arnulfo Villagrán

Fotografía

Juan Carlos Estrada, Rafael Rosales, Rodrigo Arias

Diseño y diagramación

Licda. Susana Pajoc y Felix Rosales

