



Instituto Guatemalteco de  
**Seguridad Social**



# INFORME DE GESTIÓN

2025 - 2026

Transformando la Seguridad Social con eficiencia, calidez  
y transparencia. Un compromiso de todos.





# 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.



**Licenciado**  
**José Fernando Sierra Cobar**  
Secretario de la Junta Directiva.

## SUPLENTES



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



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



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



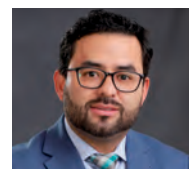
**Doctor**  
**Marco Antonio Montes Mendoza**  
Suplente Vocal I  
Representante Colegio de Médicos  
y Cirujanos de Guatemala.



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



**Licenciado**  
**Santiago Yupe Perén**  
Suplente Vocal III  
Representante  
del Sector Laboral.



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

# INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL

# GERENTE Y SUBGERENTES



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



**Doctor**  
**Francisco Javier Gódinez Jerez**  
Subgerente de Prestaciones en Salud



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



**Licenciado**  
**José Domingo Argueta Salazar**  
Subgerente de Prestaciones Pecuniarias



**Doctor**  
**Héctor Fajardo Estrada**  
Subgerente Administrativo



**Licenciado**  
**Sergio Roberto Vinicio Barillas Ramírez**  
Subgerente de Tecnología



**Licenciada**  
**Irma Estela Guzmán Herrera**  
Subgerente de Integridad y Transparencia Administrativa



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



Subgerente Financiero



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



**Lic. José Adolfo Flamenco Jau**  
Presidente de Junta Directiva

A 80 años de su fundación, el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social no solo conmemora una fecha histórica. Celebra la permanencia de un compromiso que sigue vigente: proteger la Seguridad Social de los guatemaltecos con decisiones firmes, visión de futuro y la determinación necesaria para transformar realidades.

Por ello, en este Informe de Gestión 2025-2026 reflejamos una etapa de consolidación institucional y de resultados concretos. Un período en el que las metas planteadas evolucionaron hasta convertirse en avances visibles como hospitales equipados, consultorios renovados, clínicas de empresa y programas preventivos que hoy impactan positivamente la vida de millones de guatemaltecos.

Desde la Junta Directiva comprendemos que el desafío va más allá de dirigir una institución de gran magnitud. El verdadero reto consiste en fortalecer al IGSS desde la eficiencia, modernización y recuperación de la confianza ciudadana y con las decisiones que tomamos lo estamos logrando.

Las cifras que presentaremos en este informe de gestión lo reafirman. Llegar a más de 110 mil afiliados por medio de un programa de alto valor como el Sistema de Atención en Clínicas de Empresa, no es producto de la casualidad, es el reflejo de un esfuerzo constante y sostenido que hoy orgullosamente nos permite presentar resultados sin precedentes.

La ampliación de servicios, el fortalecimiento de la red hospitalaria, modernización tecnológica, innovación en los procesos de atención e incorporación de equipo médico de alta tecnología reflejan un rumbo claro y una visión institucional orientada al servicio.

Esto es el resultado de nuestros avances enfocados hacia los objetivos trazados dentro del Plan Estratégico Institucional

-PEI- para el período 2023-2027. Cada unidad médica fortalecida, cada proyecto ejecutado y cada atención brindada representan el esfuerzo de miles de trabajadores que comprenden la dimensión de su responsabilidad como guardianes de la Seguridad Social del país.

Estas ocho décadas también me confirman que el orgullo de pertenecer a una de las instituciones más importantes de Guatemala no radica únicamente en su tamaño, sino en el compromiso permanente con cada paciente, cada familia y cada vida que deposita su confianza en el Instituto.

Es por esto que continuamos en la lucha incansable de construir un Seguro Social que responda a las demandas crecientes de los afiliados y derechohabientes, sin perder de vista el lado humano, empático y cercano a la población.

Porque la Seguridad Social no se sostiene únicamente con infraestructura o tecnología. Se fortalece, sobre todo, con personas capaces de asumir retos, enfrentar adversidades y construir soluciones para servir mejor a Guatemala.

Sabemos muy bien que aún queda camino por recorrer, pero los avances que hemos alcanzado hasta la fecha y que se plasman aquí, en este documento, demuestran que las transformaciones son posibles cuando existe voluntad, trabajo y compromiso institucional.

El Informe de Gestión 2025-2026 deja constancia de una etapa marcada por decisiones trascendentales y acciones orientadas a fortalecer la capacidad de respuesta institucional frente a las demandas del presente y los desafíos del futuro.

**Puedo afirmar con orgullo que ochenta años después, el IGSS continúa avanzando con la misma convicción que le dio origen: servir con responsabilidad, proteger con dignidad y transformar vidas a través de la Seguridad Social.**



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

Cada día, desde la administración de esta noble institución respondemos a desafíos complejos. Esto requiere tomar decisiones técnicas, optimizar recursos, fortalecer servicios y garantizar que cada acción tenga un impacto real y directo en la atención y bienestar de nuestros afiliados.

Bajo esa convicción, esta gestión ha orientado sus esfuerzos hacia la modernización y el fortalecimiento integral del Instituto.

El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social vive momentos decisivos de su historia. Más allá de la conmemoración de 80 años de servicio, este aniversario representa una oportunidad para reflexionar sobre el papel que la institución desempeña en la vida de millones de guatemaltecos y sobre todo en la responsabilidad permanente de continuar fortaleciéndolo con trabajo, capacidad de gestión y visión estratégica.

Durante este período de junio de 2025 a mayo de 2026 se impulsaron proyectos enfocados en ampliar la cobertura de servicios, fortalecer la infraestructura hospitalaria, optimizar procesos internos e incorporar herramientas tecnológicas que permitan mejorar la experiencia y atención de los afiliados y pensionados.

Es oportuno recordar que la modernización institucional no responde únicamente a una necesidad puramente administrativa; refleja el firme compromiso de construir un sistema de atención más eficiente y con mayor capacidad de respuesta ante las constantes demandas actuales.

Y esto solamente es posible gracias a la vocación de servicio de la gran familia que conforma el IGSS, que continúa siendo uno de los principales pilares con que contamos. Es esa

misma vocación la que permite atender con responsabilidad a quienes depositan su confianza en nosotros y la que nos impulsa a seguir avanzando en medio de los retos propios de una entidad de esta magnitud.

Los resultados están a la vista. Recientemente obtuvimos 10 reconocimientos otorgados por la Asociación Internacional de la Seguridad Social (AISS), por nuestras iniciativas que reflejan avances importantes en innovación, calidad de servicios y fortalecimiento institucional. Esta es la mejor muestra de que vamos por el buen camino.

Es por ello que cada paso dado durante este período forma parte de una fuerte visión institucional, emanada desde la Junta Directiva y desarrollada por la Gerencia, la cual está enfocada en fortalecer la capacidad operativa del Instituto y prepararnos para responder con mayor eficiencia a las necesidades actuales y las demandas que tendremos en el futuro.

Aún existen importantes desafíos por enfrentar, pero el camino recorrido demuestra que las instituciones pueden evolucionar cuando existe claridad en los objetivos, liderazgo en la gestión y compromiso en la ejecución.

El Informe de Gestión 2025-2026 es precisamente el reflejo de ese esfuerzo institucional. Un trabajo constante que está orientado a fortalecer la Seguridad Social, modernizar los servicios y consolidar una institución más sólida para que sea heredada para las próximas generaciones.

El IGSS continúa evolucionando con la firme convicción de servir a Guatemala, proteger con responsabilidad a sus derechohabientes y mantener vivo el propósito que dio origen a la Seguridad Social en el país.

***Esta administración asumió el compromiso de impulsar cambios necesarios, priorizando acciones concretas sobre promesas. Se fortalecieron programas preventivos y se desarrollaron estrategias orientadas a acercar los servicios de salud y protección social a más sectores de la población trabajadora.***

# ÍNDICE

**PROTECCIÓN SOCIAL 14**

**SOSTENIBILIDAD FINANCIERA 51**

**INNOVACIÓN, MEJORA CONTINUA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS 64**

**FORTALECIMIENTO Y RESILIENCIA INSTITUCIONAL 79**

**DIRECTORIO 94**







# ROSTROS DE LA SEGURIDAD SOCIAL

**Los verdaderos rostros de la Seguridad Social son las historias de vida de miles de pacientes y familias que han encontrado en el IGSS una mano amiga en los momentos más difíciles.**

Son los recién nacidos que lucharon por vivir, las madres que recuperaron su salud, los adultos mayores que continúan recibiendo atención y los trabajadores que volvieron a levantarse después de una enfermedad o accidente.

Cada paciente representa una historia de esperanza, fortaleza y superación. Detrás de cada recuperación existe un esfuerzo conjunto, donde la atención médica, el acompañamiento humano y la vocación de servicio se unen para transformar vidas.

En los pasillos de hospitales y consultorios nacen testimonios que reflejan la esencia de la Seguridad Social: cuidar a las personas con dignidad, empatía y compromiso.

Porque más allá de los servicios y la infraestructura, el IGSS tiene un propósito profundamente humano: acompañar a los guatemaltecos en cada etapa de su vida, brindándoles protección, salud y esperanza para el futuro.

# RECONOCIMIENTOS

## RECONOCIMIENTO INTERNACIONAL RESPALDA NUESTRO TRABAJO

El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) recibió 10 reconocimientos otorgados por la Asociación Internacional de la Seguridad Social (AISS), en Sao Paulo, Brasil, un logro que refleja el trabajo constante de equipos institucionales comprometidos con mejorar la atención y fortalecer los servicios.

Detrás de cada Certificado y Certificado de Mérito obtenidos hay proyectos que nacieron de necesidades reales y que hoy nos muestran resultados concretos.

Algunas iniciativas se enfocan en modernizar procesos y hacer más eficiente la gestión. Otras responden a brindar una atención más humana, accesible y digna para quienes utilizan los servicios del Seguro Social.

Cada reconocimiento representa horas de trabajo técnico, planificación y seguimiento. También evidencia el compromiso de distintas áreas del Instituto por impulsar soluciones que permitan responder mejor a las demandas de la población afiliada.

La AISS, organización que promueve la excelencia en la administración de la seguridad social, evaluó los proyectos con base en criterios como resultados alcanzados, innovación, solidez y posibilidad de replicarse en otros contextos. Las iniciativas fueron analizadas por un jurado internacional integrado por especialistas en Seguridad Social y administración pública.

Además de los Certificados obtenidos, los proyectos serán replicados en varios idiomas, lo que permitirá que otras instituciones a nivel mundial puedan conocer y adoptar las experiencias desarrolladas con éxito en nuestro país.





Entre los proyectos reconocidos destacan el diplomado y foro sobre discapacidad mediante estrategias extramuros, el uso de lenguaje de señas para fortalecer la atención de personas con discapacidad auditiva y el hospital modular de hemato-oncología, una respuesta innovadora a las necesidades de atención especializada.

También fueron reconocidas iniciativas como la planificación del Hospital General en San Benito, Petén; la automatización del seguimiento y evaluación del Plan Estratégico Institucional 2023-2027; el centro de infusión de quimioterapia de consulta externa; el sistema de atención médica en clínicas de empresa; la implementación del expediente pecuniario electrónico y la trazabilidad de solicitudes de pensión mediante código QR.

Otro de los proyectos destacados fue la estrategia orientada a fortalecer una cultura institucional de buen trato, enfocada en mejorar la experiencia de atención.

Los Certificados de la AISS son considerados entre los reconocimientos más importantes en materia de Seguridad Social a nivel regional. En esta edición **se presentaron 187 candidaturas de 37 instituciones de 19 países**, lo que refleja el compromiso del IGSS con el progreso, la inclusión y la excelencia.

Por ello, reflejan el esfuerzo de las subgerencias que diariamente sostienen el funcionamiento del Seguro Social y confirman que cuando las ideas se convierten en resultados y los proyectos responden a necesidades reales, el impacto posiciona al IGSS como una institución que avanza con paso firme.



# RECUPERAR LA VISTA DESPUÉS DE DOS AÑOS DE OSCURIDAD

**Durante dos años, Mirna Sucely Marroquín Corzo vivió privada de la vista. Sus nietos y su familia se convirtieron en sus ojos y en su guía permanente. “Lloraba mucho”, relató con lágrimas y sentimientos encontrados la afiliada de 57 años, quien hoy celebra haber recuperado la visión gracias a tratamientos recibidos en el Hospital General de Accidentes “Ceibal”.**

Marroquín recuerda con especial ternura cómo sus nietos la tomaban de la mano y la guiaban. “Ahora siento una gran alegría de poder ver y de poder verla a usted en este momento”, expresó con una sonrisa cargada de emoción. Asimismo, manifestó su profundo agradecimiento al equipo médico, de enfermería y al personal del Hospital Ceibal por la atención recibida.

La jubilada explicó que le fueron detectadas enfermedades renales, diabetes e hipertensión.

Debido al deterioro de su vista, fue trasladada a la unidad médica, donde se le practicaron estudios especializados y fue sometida a panfotocoagulación de ambos ojos, junto con inyecciones intravítreas como parte del tratamiento que le brindó la doctora oftalmóloga, subespecialista en Retina y Vítreo, María Inés Gómez.

Además, se le realizaron las cirugías de cataratas y la paciente mejoró su estilo de vida, lo cual contribuyó a su recuperación logrando estabilizar su retinopatía diabética, indicó la oftalmóloga Gómez.

Durante todo el proceso, el apoyo de su familia fue fundamental. “Agradezco a Dios y felicito a los médicos y enfermeras por su labor; son ángeles”, afirmó.



# EL RESPIRO DE ADRIEL Y EL TRIUNFO DE LA BATALLA POR LA VIDA

El día que Adriel nació no hubo globos adornando su habitación. Su primer arrullo fue el vaivén de la avioneta monomotor que lo trasladó desde Sayaxché, Petén, hacia la capital. Su primera canción de cuna fue la sirena de la ambulancia que lo llevó al Hospital General Dr. Juan José Arévalo Bermejo (HGDJJAB), para salvar su vida.

Adriel Tadeo Zep Álvarez nació el 4 de febrero pasado con problemas respiratorios que ameritaron ventilación mecánica, pero luego de 10 días le colapsó un pulmón tras tragar meconio. Asimismo, desarrolló una bacteria resistente, que ameritó su traslado a esta unidad de referencia.

Durante más de un mes, la vida de Adriel dependió de la experiencia y conocimientos de los pediatras y del cuidado incansable del personal de enfermería. Gracias a esta combinación de esfuerzos, poco a poco los pulmones del bebé empezaron a despejarse y a trabajar por sí solos.

Tras comprobar que los niveles de oxígeno en sus pulmones era el adecuado, el pequeño fue extubado y trasladado al área de encamamiento donde se recuperó por completo bajo los cuidados de personal calificado del Seguro Social.

En la sala de encamamiento, el padre de Adriel, Walter Zep no sale de su embeleso. "Estoy muy contento de que mi bebé esté en el IGSS. Me asusté mucho cuando se lo trajeron y lloraba porque creía que no iba a vivir", expresó el orgulloso padre.

Esta victoria es el resultado de la experiencia y esfuerzo de los profesionales, unido con la precisión y tecnología de punta al servicio de los afiliados.







# PROTECCIÓN SOCIAL

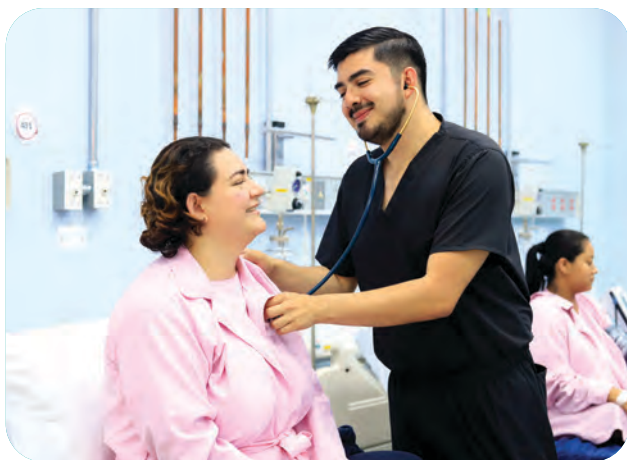
Para el Seguro Social, proteger es más que asistir, es acompañar a cada derechohabiente en los momentos que más lo necesita, garantizando protección y atención integral con dignidad, oportunidad y humanidad.

## ACUERDOS CREADOS PARA FORTALECER LA SEGURIDAD SOCIAL

Los acuerdos emitidos por el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social constituyen instrumentos normativos fundamentales para establecer, actualizar y reglamentar los derechos, obligaciones, cuotas, prestaciones y beneficios que amparan a los trabajadores afiliados y derechohabientes como a los patronos.

A través de estas disposiciones, se fortalece el marco institucional que garantiza el acceso a servicios médicos, prestaciones económicas y programas de protección social en beneficio de la población cubierta.

Estas normativas permiten regular de manera integral aspectos esenciales relacionados con la atención por enfermedad, maternidad y accidentes, así como los requisitos y condiciones para acceder a pensiones por Invalidez, Vejez y Sobrevivencia. Asimismo, contribuyen a la actualización permanente de las obligaciones patronales y de los mecanismos administrativos del sistema, ampliando la cobertura de la Seguridad Social y promoviendo una mayor inclusión y protección para los trabajadores y sus familias.



Los acuerdos institucionales impulsan obligaciones patronales y crean marcos para optimizar la sostenibilidad del sistema priorizando la modernización, la transparencia y la mejora continua de servicios.

Los acuerdos aprobados evidencian el esfuerzo institucional por fortalecer la capacidad operativa y de gestión del IGSS, por medio de la actualización de procesos técnicos y administrativos, el fortalecimiento de áreas médicas especializadas, la implementación de mecanismos de control y gobernanza, y la adopción de prácticas orientadas a la eficiencia, la prevención de riesgos y la innovación.

Estas disposiciones contribuyen a brindar servicios más oportunos, seguros y de mayor calidad para los afiliados, pensionados y sus familias, consolidando una administración institucional más eficiente y sostenible, alineada con los objetivos estratégicos del Instituto y con las necesidades presentes y futuras de los derechohabientes.

A continuación, se presenta el detalle de los principales acuerdos aprobados y su impacto en beneficio de la población protegida por el IGSS.

### Acuerdo número 17/2025 Implementación de la Estrategia de Salud Familiar y Comunitaria

Con la implementación gradual de la Estrategia de Salud Familiar y Comunitaria, el IGSS fortalece la atención primaria en salud y acerca los servicios médicos a las comunidades. Esta acción permite brindar una atención





más integral, preventiva y accesible para los derechohabientes, enfocada no solo en el tratamiento de enfermedades, sino también en la promoción de estilos de vida saludables y la prevención de riesgos. Además, contribuye a reducir barreras de acceso, optimizar recursos institucionales y ampliar la cobertura médica en diferentes territorios del país.

### **Acuerdo número 20/2025 Creación del Departamento de Neonatología, Hospital de Gineco Obstetricia**

En respuesta a la necesidad de fortalecer la atención especializada materno-infantil, el IGSS autorizó el funcionamiento del Departamento de Neonatología en el Hospital de Gineco Obstetricia. Este nuevo servicio beneficia directamente a madres afiliadas y recién nacidos beneficiarios, especialmente a bebés prematuros o con condiciones médicas complejas, por medio de áreas de cuidados intensivos, terapia respiratoria, nutrición, psicología y seguimiento especializado, garantizando una atención integral y oportuna desde los primeros días de vida.

### **Acuerdo número 22/2025 Normativo para adquisiciones bajo las modalidades específicas de compras de baja cuantía y compra directa**

A través de la aprobación de la normativa para adquisiciones bajo las modalidades de compra de baja cuantía y compra directa, el Instituto agiliza los procesos administrativos relacionados con la adquisición de medicamentos, insumos, equipo médico y servicios esenciales. Esta medida favorece a los derechohabientes al fortalecer el abastecimiento en las unidades médicas y garantizar mayor continuidad y eficiencia en la prestación de los servicios en salud.

### **Acuerdo número 27/2025 Protocolo Básico de Atención para el Buen Trato**

Como parte del compromiso institucional con la calidad humana en la atención, el IGSS aprobó el Protocolo Básico de Atención para el Buen Trato. Este instrumento promueve el respeto, la empatía, la inclusión y la dignidad en la atención brindada a usuarios internos y externos, permitiendo que los derechohabientes reciban servicios con mayor calidez, orientación adecuada y mejores prácticas de atención presencial y no presencial.

## Acuerdo número 32/2025 Creación del Consultorio de Tacaná

Con la creación del Consultorio de Tacaná, en San Marcos, el Seguro Social amplía su red de atención médica y odontológica de primer nivel. Este nuevo punto de servicio acerca la atención a los afiliados de la región, reduciendo tiempos y distancias de traslado, facilitando el acceso a consultas y fortaleciendo la cobertura institucional en beneficio de los derechohabientes.

## Bono a jubilados

Como parte del compromiso institucional con el bienestar de los pensionados, y luego de los estudios actuariales correspondientes, la Junta Directiva autorizó en Sesión Ordinaria la entrega de un bono extraordinario y único de Q1,000.00 para los pensionados que cumplan los requisitos, incluyendo casos nuevos con resolución favorable notificada. Esta medida fue aprobada con el objetivo de contribuir a mitigar la pérdida del poder adquisitivo de los beneficiarios, manteniendo al mismo tiempo la estabilidad financiera del Instituto.

El beneficio fue otorgado a pensionados de los siguientes programas:

- Programa por causa de muerte accidental (Acuerdo 97 de Junta Directiva).
- Plan de Pensiones de los Trabajadores al Servicio del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.
- Programa de Invalidez, Vejez y Supervivencia (IVS).

## Acuerdo número 35/2025 Bono extrasalarial por cirugías de alta o baja complejidad

Con el objetivo de reducir los tiempos de espera en cirugías electivas, el Instituto dio continuidad a la ampliación de horarios de uso de quirófanos y a la implementación de medidas administrativas en distintas unidades médicas. Esta disposición otorga un bono específico extrasalarial al personal que participa en los procedimientos, beneficiando directamente a los derechohabientes al permitir una atención quirúrgica más ágil y oportuna, disminuyendo la espera para procedimientos de baja y mediana complejidad y fortaleciendo la calidad y rapidez en la prestación de los servicios de salud.

## Acuerdo número 08/2026 - Creación y funcionamiento del Departamento de Anestesiología

Con la creación del Departamento de Anestesiología en el Hospital General de Enfermedades, el IGSS fortalece la atención especializada para los derechohabientes por medio de procedimientos más seguros, modernos y eficientes. Este acuerdo permitirá contar con personal altamente capacitado, tecnología y medicamentos especializados que mejorarán el control y la seguridad de los pacientes durante cirugías y tratamientos médicos. Además de reducir riesgos y favorecer una recuperación adecuada, la medida impulsa la modernización hospitalaria y eleva la calidad de los servicios médicos que reciben los afiliados y sus familias.



## **Acuerdo número 09/2026 - Normativa para la administración y programación de inversiones financieras**

A través de este acuerdo, el IGSS refuerza la protección y administración responsable de los recursos financieros que respaldan los servicios médicos, pensiones y prestaciones de Seguridad Social. La normativa establece mecanismos de transparencia, prevención de riesgos y control técnico en el manejo del Portafolio de Inversiones, buscando garantizar estabilidad y sostenibilidad financiera para beneficio de los derechohabientes. Por lo tanto una gestión más segura y eficiente de los fondos institucionales, fortalece la continuidad y mejora de los servicios que reciben afiliados, pensionados y sus familias.



## **Acuerdo número 11/2026 - Actualización y unificación del listado de dispositivos médicos institucionales**

Por medio de la actualización y unificación de los listados de dispositivos médicos, el IGSS busca asegurar que los derechohabientes reciban atención con equipos, materiales e insumos más modernos, seguros y adecuados. El acuerdo fortalece los procesos técnicos de selección, evaluación y control de instrumental médico, ortopedia, rehabilitación y otros insumos esenciales, lo que permite mejor abastecimiento y atención eficiente en hospitales y clínicas. Esto contribuye a reducir riesgos, optimizar tratamientos y mejorar las condiciones de recuperación y atención integral de los pacientes.

## **Acuerdo número 13/2026 - Implementación de la Guía de Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo Institucional**

Con la aprobación de esta guía, se impulsa una administración transparente, ordenada y eficiente, enfocada en mejorar la calidad de los servicios que reciben los derechohabientes. El acuerdo promueve mecanismos claros de coordinación y supervisión entre las áreas de salud, protección económica y administración financiera, fortaleciendo la toma de decisiones institucionales y el control interno. Como resultado, los afiliados, pensionados y sus familias podrán contar con servicios confiables, oportunos y sostenibles, respaldados por una gestión orientada al buen uso de los recursos públicos.

## Acuerdo número 14/2026 - Política de Gestión de Riesgos del IGSS

Para garantizar servicios estables y seguros, este acuerdo establece una Política de Gestión de Riesgos y crea un comité especializado encargado de identificar, prevenir y controlar situaciones que puedan afectar la atención médica y administrativa del Instituto. La medida beneficia directamente a los derechohabientes al fortalecer la continuidad de consultas, tratamientos, medicamentos y servicios hospitalarios, además de mejorar la transparencia y protección de recursos institucionales. Asimismo, permite al IGSS responder con mayor anticipación y planificación ante emergencias, generando mayor confianza y sostenibilidad en los programas de seguridad social.

## Estandarización y actualización de formularios institucionales de anestesia para fortalecer la seguridad del paciente y agilizar cirugías electivas

Sabiendo que las dificultades no siempre comienzan dentro del quirófano, sino en detalles administrativos que parecen menores, pero que terminan afectando la seguridad del paciente, trazabilidad médica y eficiencia hospitalaria, se hizo necesaria la actualización de los formularios institucionales con base en los lineamientos y disposiciones vigentes del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, entre ellos:

- Acuerdo 19/2016 de Gerencia, "Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Auditoría de Servicios de Salud".
- Acuerdo 41/2023 de Gerencia, "Reducción

del Tiempo de Espera para Cirugías Electivas".

- Acuerdo No. 466 de Junta Directiva, "Reglamento de Asistencia Médica".
- Acuerdo No. 6/2013 de Gerencia, "Manual de Normas y Procedimientos de las Dependencias Médico Hospitalarias del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social".

## Resultados que fortalecen la atención y reducen riesgos

Como resultado de las gestiones realizadas, los formularios SPS-996-A y SPS-13 fueron autorizados oficialmente mediante Providencia No. 159 del Departamento de Organización y Métodos. El impacto de esta acción trasciende la actualización documental.

Con esta aprobación, se cuenta ahora con documentos actualizados y estandarizados para su implementación inmediata, tanto en formato físico como electrónico, dentro de las unidades médico-hospitalarias a nivel nacional. La correcta formalización de las evaluaciones preoperatorias y del consentimiento informado fortalece la seguridad del paciente, mejora el análisis clínico previo a cirugía y brinda mayor respaldo institucional ante posibles contingencias médico-legales.

Al mismo tiempo, la estandarización de los registros contribuye a agilizar procesos vinculados al programa de reducción de tiempos de espera para cirugías electivas, promoviendo una atención más ordenada, segura y eficiente.





La función de auditoría interna dentro del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social no se limita a la revisión de procesos o verificar el cumplimiento de normas.

Su alcance va más allá, ya que fortalece la transparencia institucional, promueve la correcta administración de los recursos y genera condiciones para que la toma de decisiones sea más oportuna y confiable.

Durante el período 2025–2026, el Departamento de Auditoría Interna enfrentó retos importantes como consecuencia del crecimiento de las demandas institucionales, la necesidad de atender requerimientos extraordinarios y la actualización de mecanismos de control vinculados a la protección del patrimonio institucional.

En ese contexto, se impulsaron acciones orientadas a fortalecer la capacidad operativa del Departamento y modernizar herramientas normativas esenciales para el ejercicio de la fiscalización que han contribuido a consolidar un sistema de control interno sólido, ágil y alineado con los objetivos estratégicos institucionales.

## **Fortalecimiento del Departamento de Auditoría Interna mediante la creación de plazas**

El Departamento de Auditoría Interna ha mantenido una carga creciente de trabajo derivada de las necesidades de fiscalización, vigilancia y control dentro del Instituto. Aunque el Plan Anual de Auditoría define las auditorías programadas con base en riesgos institucionales y objetivos estratégicos, constantemente surgen requerimientos extraordinarios, solicitados por las autoridades superiores, los cuales deben ser atendidos con prioridad.

En muchos casos, el personal asignado a auditorías planificadas tuvo que ser redistribuido para atender auditorías especiales o actividades administrativas indispensables para el funcionamiento institucional.

Entre esas actividades destacan:

- Entregas y recepciones de cargos.
- Procesos de baja de bienes de activo fijo.
- Revisión mensual de movimientos de inventarios de medicamentos entre farmacias y bodegas de las unidades médicas.
- Atención de requerimientos específicos de dependencias institucionales.

El impacto fue evidente. La disponibilidad de recurso humano para ejecutar auditorías estratégicas comenzó a reducirse progresivamente, afectando el cumplimiento de metas, los tiempos de entrega de informes y la capacidad de respuesta ante riesgos institucionales.

La necesidad ya no era únicamente administrativa. Se trataba de fortalecer la capacidad de control interno del Instituto.

Por ello, con el propósito de responder a las necesidades institucionales y fortalecer las funciones de fiscalización, la Junta Directiva autorizó la creación de 23 plazas permanentes para el Departamento de Auditoría Interna, bajo el renglón presupuestario 011.

## **PLAN ANUAL DE AUDITORÍA INTERNA** **Período del 01 de enero al 31 de** **diciembre de 2025**

*Fuente: Sistema Informático Gubernamental para las Unidades de Auditoría Interna SAG-UDAI-WEB.*

Las auditorías de cumplimiento superaron lo programado debido a la atención de solicitudes extraordinarias realizadas por las autoridades superiores del Instituto.

Asimismo, las actividades administrativas desarrolladas durante 2024 evidenciaron la necesidad de fortalecer la estructura operativa del Departamento para evitar que funciones complementarias continúen afectando la ejecución de auditorías estratégicas.

La creación de plazas permitió fortalecer la capacidad institucional de fiscalización y

ampliar la cobertura de auditorías orientadas a la mitigación de riesgos.

Con una estructura más sólida, el Departamento de Auditoría Interna puede ahora ejecutar de manera más eficiente las auditorías planificadas, atender requerimientos extraordinarios sin afectar significativamente las metas operativas y emitir recomendaciones que contribuyan al fortalecimiento de los procesos institucionales.

El impacto también se refleja en una mejora progresiva en los tiempos de respuesta, en la oportunidad para la toma de decisiones y en el cumplimiento de los objetivos definidos en el Plan Estratégico Institucional 2023–2027.



## Actualización del instructivo para formular pliegos de reparos

Con el paso de los años, los procesos institucionales evolucionaron y surgieron situaciones no previstas originalmente en la normativa vigente. Esto provocó que determinados expedientes permanecieran en trámite sin una ruta claramente definida para su gestión y resolución.

Uno de esos procesos era el instructivo para formular, tramitar y desvanecer los pliegos de reparos, contenido en el Acuerdo No. 17/2009, el cual requería una actualización integral.

Además, era necesario incorporar criterios más claros, fortalecer el respaldo legal de los procedimientos y armonizar el instructivo con la normativa institucional vigente.

La actualización del Acuerdo No. 15/2026 responde no solo a un cambio técnico, sino también a la necesidad de brindar certeza jurídica, agilizar procedimientos y fortalecer los mecanismos de recuperación de recursos institucionales.

De esa cuenta el gerente del Instituto emitió el nuevo:

---

***“Instructivo para formular, modificar, confirmar y desvanecer los pliegos de reparos emitidos por el Departamento de Auditoría Interna”.***

---

La actualización normativa fortalece el procedimiento mediante el cual el Departamento de Auditoría Interna formula

objecciones por escrito dirigidas a funcionarios, empleados, exfuncionarios o exempleados del Instituto, cuando se determina la existencia de daño al patrimonio institucional como consecuencia de acciones u omisiones en el ejercicio de sus funciones.

El nuevo instructivo incorpora directrices más precisas para el tratamiento de expedientes, define criterios aplicables a casos no previstos anteriormente y proporciona herramientas procedimentales que permiten una gestión más ordenada y consistente, para fortalecer los mecanismos de control y recuperación patrimonial.

- La actualización del instructivo vino a fortalecer la capacidad institucional para gestionar pliegos de reparos con mayor claridad normativa, consistencia técnica y seguridad jurídica.
- Esto permite agilizar procedimientos, reducir vacíos administrativos y mejorar los procesos de recuperación de recursos derivados de daños ocasionados al patrimonio institucional.
- El impacto también se refleja en la consolidación de mecanismos de control interno más sólidos y en una mayor capacidad institucional para dar seguimiento a responsabilidades administrativas y patrimoniales.





## Fortaleciendo la atención primaria en salud para la población trabajadora

El Sistema Integral de Prevención en Salud -SIPRESALUD- representa un cambio profundo en la manera de entender la prevención en salud dentro del IGSS.

Más que un programa, es una estrategia que acerca la Seguridad Social a las personas, llevando atención médica, orientación y prevención directamente a los lugares de trabajo. Esta iniciativa permitió romper barreras de acceso y atender a miles de trabajadores que, por sus horarios o condiciones laborales, muchas veces postergan su bienestar. Cada Jornada de la Seguridad Social significa una oportunidad para detectar riesgos a tiempo, orientar hábitos saludables y recordar que cuidar la salud también es proteger el futuro de las familias guatemaltecas.

El programa impulsado por el Departamento de Medicina Preventiva, nació con el propósito de transformar la prevención en una acción visible, cercana y constante. A través de las Jornadas de la Seguridad Social, el IGSS llevó servicios preventivos directamente a los espacios laborales, acercando atención oportuna a más de 30 mil afiliados. Se trató de brindar consultas o evaluaciones médicas; como también estar presentes donde las personas viven su rutina diaria, demostrando que la seguridad social también debe acompañar, orientar y prevenir.

El inicio de las jornadas, el 27 de junio de 2025, hasta el 30 de abril de 2026, marcó el comienzo de una estrategia con impacto real en la vida de miles de trabajadores y sus familias ya que el sistema ejecutó un total de 121



jornadas, brindando atención integral a 30,039 trabajadores afiliados en diversos puntos del territorio nacional.

Detrás de cada atención brindada hubo diagnósticos oportunos, orientación preventiva y acciones concretas para reducir riesgos en salud.

SIPRESALUD vino a fortalecer la cultura de prevención que busca disminuir enfermedades, mejorar la calidad de vida y construir una seguridad social humana, cercana y comprometida con las necesidades reales de la población trabajadora guatemalteca.

## Estadísticas

Afiliados atendidos

Fecha	Jornadas realizadas	Afiliados atendidos
junio 2025 a abril 2026	121	30,039

Fuente: Registro estadístico SIPRESALUD



# COBERTURA NACIONAL

JUNIO 2025 - ABRIL 2026



Departamento	AFILIADOS ATENDIDOS
GUATEMALA	22,343
ESCUINTLA	3,101
PETEN	1,508
SUCHITEPEQUEZ	1,057
ZACAPA	777
RETALHULEU	632
IZABAL	483
QUETZALTENANGO	79
CHIMALTENANGO	59
<b>TOTAL</b>	<b>30,039</b>

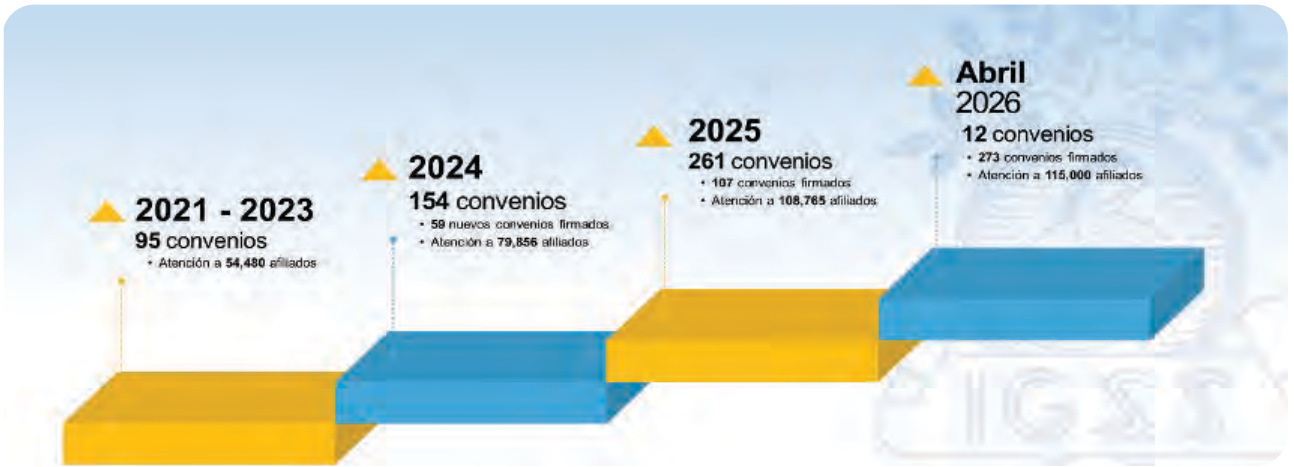
## Expansión del Sistema de Clínicas de Empresa

La descentralización y la modernización de la salud laboral alcanzaron un hito histórico mediante la consolidación de alianzas estratégicas con el sector patronal, logrando un total acumulado de 273 convenios firmados que amparan a más de 115 mil afiliados.

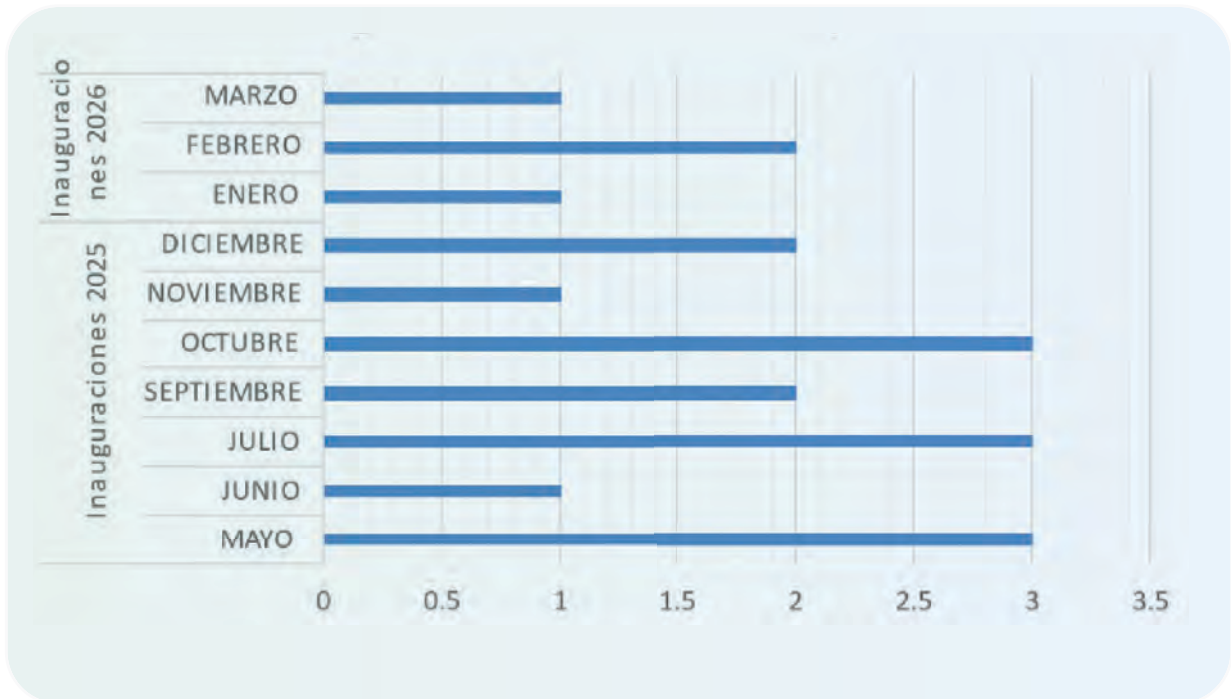
De mayo de 2025 a abril de 2026, se realizó la suscripción de 105 acuerdos y la inauguración de 19 clínicas. Este modelo permite aliviar la saturación y los tiempos de espera en las consultas externas del Instituto.

Al brindar consultas, chequeos preventivos y acceso directo a medicamentos en su entorno diario, los trabajadores reciben una atención digna e inmediata sin necesidad de desplazarse, consolidando una cultura preventiva que beneficia tanto a las familias como a la dinámica productiva del país.



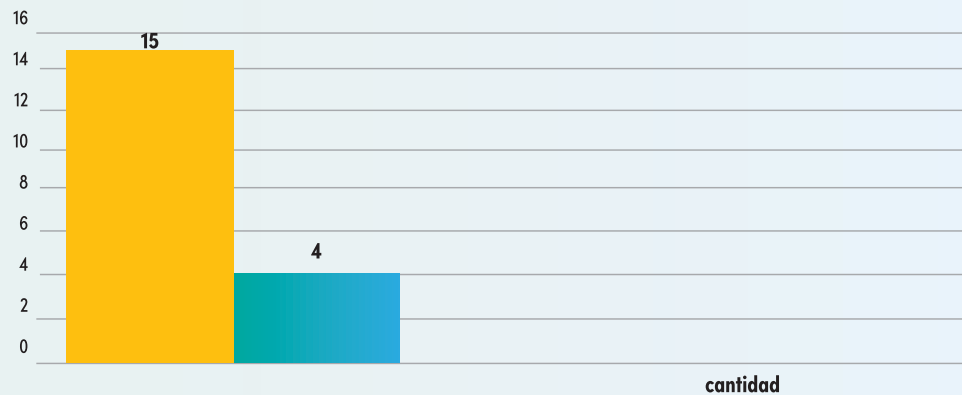


# INAUGURACIONES 2025 Y 2026



METROPOLITANA	11
DEPARTAMENTAL	8

## INAUGURACIONES





## CUERPO DE SALVAMENTO LLEGA A SIPACATE

Por primera vez en 58 años de historia, el Cuerpo de Salvamento rompió su esquema tradicional de cobertura exclusiva para fines de semana y asuetos. Con la contratación de un equipo de ocho salvavidas bajo el renglón 189, se puso en marcha un plan piloto que transformó la seguridad en las Playas de El Paredón y La Empalizada, extendiendo la vigilancia de lunes a viernes en horarios críticos de 8:00 a 17:00 horas.

Este paso representa un hito fundamental para la Sección de Seguridad e Higiene, ya que por fin se brinda un escudo de prevención continua entre semana para los visitantes. Más allá de ser una cobertura temporal, este esfuerzo sienta las bases estratégicas para expandir un modelo de protección permanente que blindará la seguridad del turismo local e internacional en el Pacífico guatemalteco.





## Exitoso VIII Encuentro de Salud y Seguridad Ocupacional

Bajo el lema de transformar el entorno laboral para potenciar la productividad, el IGSS consolidó su liderazgo nacional en la materia al reunir a 225 especialistas presenciales por día, incluyendo autoridades, inspectores y representantes de cámaras empresariales y sindicatos. El impacto mediático de la jornada lo dio el sector corporativo: 1,200 empresas se conectaron en transmisión directa a través de las redes oficiales, superando todas las expectativas de convocatoria institucional. El encuentro no se limitó a la teoría; abordó de frente los desafíos modernos a través de ponencias de alto nivel sobre inteligencia emocional para la reducción de riesgos y el impacto del trabajo híbrido en la salud mental. El impacto final va mucho más allá del evento: se logró activar una red nacional de prevención dispuesta a implementar Modelos de Gestión de Riesgos.



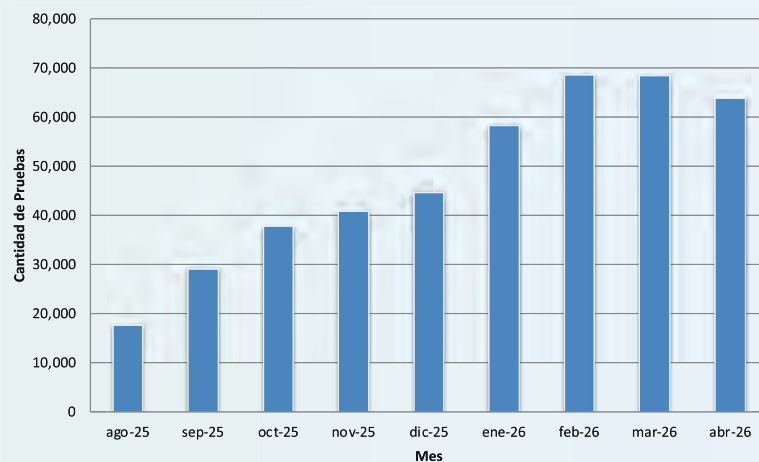
## CAMIP 2 Barranquilla cuenta con moderno Laboratorio Clínico

La inauguración de este laboratorio clínico puso fin a décadas de un círculo vicioso en el que los pacientes —en su mayoría adultos mayores— eran referidos a otras unidades médicas solo para un examen de sangre. Esa antigua dinámica no solo saturaba la red institucional, sino que imponía costosos traslados y largas esperas a una población vulnerable.

Con la entrada en funcionamiento de sus propias instalaciones, equipadas con tecnología para pruebas básicas y especializadas, el centro transformó radicalmente la experiencia del usuario. El impacto es inmediato y medible: se agilizaron los tiempos de espera para diagnósticos y se eliminó la necesidad de movilización, devolviéndoles dignidad, rapidez y centralización de servicios a los pensionados.



Pruebas de laboratorio por mes



Fuente: Registros de Laboratorio Clínico Camip 2 Barranquilla



## NUEVA CLÍNICA DE ULTRASONIDO EN CAMIP

El CAMIP eliminó de raíz la dependencia de servicios contratados externos para la realización de ultrasonidos, un proceso que obligaba a los adultos mayores a lidiar con agendas de terceros y desplazamientos innecesarios por la ciudad. Al habilitar una clínica propia e incorporar a un médico especialista radiólogo, la unidad tomó el control absoluto del servicio.

Este logro se traduce en un beneficio directo para el paciente de la tercera edad, quien ahora recibe una atención integrada en un mismo espacio físico. Al erradicar las barreras de traslado externo, el CAMIP no solo optimizó sus recursos, sino que aceleró la entrega de estudios diagnósticos inmediatos, vitales para tratamientos oportunos.



## Implementamos un protocolo de vanguardia contra el sarampión en la Policlínica

Ante la alerta epidemiológica en el país, la Unidad de Policlínica reaccionó con velocidad y precisión científica al diseñar e implementar un protocolo estandarizado para la atención y toma de muestras de sarampión. El protocolo ordenó toda la línea de defensa: desde la detección del paciente sospechoso en la entrada y el uso estricto de bioseguridad, hasta la estandarización de muestras (hisopado, suero y orina) y su traslado blindado al laboratorio nacional.

El impacto de este logro es de seguridad institucional y nacional. Al capacitar a todo el personal involucrado, se logró blindar a la unidad, reduciendo drásticamente el riesgo de contagio interno. Este protocolo no solo optimizó los tiempos de respuesta clínica, sino que convirtió a la Policlínica en un pilar clave para la vigilancia epidemiológica y la contención rápida de brotes en Guatemala.



## Clínicas de Pediatría 24 Horas

En una decisión histórica para la descongestión de las emergencias hospitalarias, la Periférica Zona Once se convirtió en la primera unidad de su tipo en implementar Clínicas de Atención Primaria Pediátrica de 24 horas. Diseñada sobre un espacio de 184 metros cuadrados, la infraestructura cuenta con áreas de shock, cunas de observación equipadas con monitores, tomas de oxígeno y equipos portátiles de rayos X y soporte ventilatorio de última generación.

Este logro resolvió una problemática crítica: en el pasado, cientos de niños de siete zonas de la capital y municipios aledaños que requerían atención especializada debían ser transferidos obligatoriamente a emergencias centrales por cuadros de neumonía o gastroenteritis. En tan solo su primer cuatrimestre de apertura, las clínicas ya atendieron de forma directa a más de 700 pequeños pacientes, garantizando acceso continuo y devolviendo la paz mental a las familias afiliadas.

### Estadísticas

Pediatría Joyabaj		
Consultas médicas atendidas año 2025	Año 2025	Año 2026
		69,320

### Clínica de atención primaria de 24 horas de Pediatría

Mes	Atenciones
Marzo	157
Abril	590





## Laboratorio Clínico Automatizado Nivel 4

La Unidad Periférica Zona Once marcó un hito científico sin precedentes al inaugurar el primer laboratorio clínico en Latinoamérica que utiliza tecnología de Automatización Total (TLA). Con una imponente infraestructura de 557 metros cuadrados y un diseño energético independiente soportado por dos plantas eléctricas y filtros de aire especializados HEPA, este laboratorio alcanzó la certificación Nivel 4 (BSL-4), el máximo grado de complejidad técnica.

El impacto operativo es masivo: la introducción de robótica en el flujo preanalítico y analítico redujo los errores humanos y desplomó los tiempos de procesamiento en un 60%. Con una capacidad de producción que alcanza las 2,000 pruebas de química y 1,000 de inmunología por hora, la institución se posiciona a la vanguardia tecnológica de la región, respondiendo con velocidad quirúrgica a la demanda del Hospital Modular y las clínicas de 24 horas.

Laboratorio clínico		
Indicador	Total 2025	Total 2026
Exámenes	931,443	422,751
Pruebas	999,054	437,125
Pacientes	126,656	54,363

Fuente: PERC Sistema de Costos (Productividad, Eficiencia, Recursos y Costos)



## Primer Centro Transfusional Institucional

Para salvaguardar la vida de pacientes críticos y hemato-oncológicos que dependen de un hilo, la Periférica Zona Once rompió el viejo esquema logístico y creó el primer Centro Transfusional del Instituto. Anteriormente, la unidad debía invertir valioso tiempo y recursos críticos en trasladar unidades de sangre desde otros bancos; hoy, el centro procesa internamente pruebas de compatibilidad y recolecta hemocomponentes, especialmente plaquetas, de manera inmediata las 24 horas.

El verdadero logro estratégico radica en su conectividad: el centro está enlazado de forma remota en tiempo real con los grandes bancos de sangre institucionales (como el de la Zona 9 y el Ceibal). Esto garantiza una trazabilidad absoluta y transparente desde el momento de la donación hasta la transfusión, blindando el suministro de sangre y asegurando una respuesta médica inmediata ante emergencias quirúrgicas.



## Fortalecimiento asistencial en el Anexo de Villa Nueva

Para dar una respuesta a la creciente demanda en el municipio de Villa Nueva y sus alrededores, se ejecutó un traslado progresivo y ordenado del 100% de los pacientes pensionados, jubilados y beneficiarios de la localidad hacia su clínica anexa. Con esta reestructuración, el centro de atención multiplicó su capacidad operativa de manera exponencial, pasando de ofrecer únicamente 5 clínicas físicas a contar con una robusta infraestructura de 17 clínicas asistenciales.

Este logro permitió brindar una atención integral, ágil y altamente resolutive a 103,546 pacientes, quienes ahora disponen en un mismo espacio de servicios especializados que van desde la medicina general hasta áreas de apoyo esenciales como Farmacia, Registros Médicos, Trabajo Social y Laboratorio Clínico. Al optimizar la distribución de los usuarios, se mejoró el seguimiento médico y se devolvió la dignidad al cuidado de quienes dedicaron su vida al trabajo.

### Centro transfusional

Indicador	TOTAL 2025	TOTAL 2026
Hemo componentes	561	2161
Pruebas analíticas	3346	9847

**FUENTE:** PERC Sistema de Costos (Productividad, Eficiencia, Recursos y Costos)



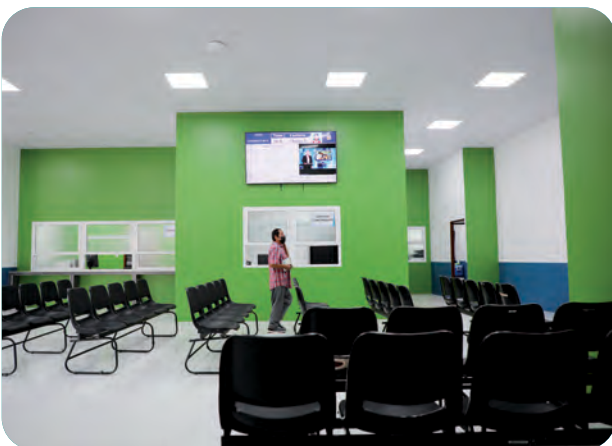
## Pacientes atendidos en anexo a consultorio

	Año 2025	Año 2026
Enero	-	1,372
Febrero	-	1,894
Marzo	534	1,452
Abril	913	
Mayo	1,113	
Junio	1,346	
Julio	1,468	
Agosto	1,516	
Septiembre	1,430	
Octubre	1,047	
Noviembre	1,458	
Diciembre	834	
<b>TOTAL</b>	<b>11,659</b>	<b>4,718</b>



El Hospital de Coatepeque reestructuró su servicio de ginecología, reubicando y ordenando la especialidad en un área moderna y con mobiliario médico adecuado. Esta mejora transformó la calidad de la atención ambulatoria y optimizó los flujos internos del hospital, reduciendo significativamente la saturación en otras dependencias del centro asistencial.

## Modernización de la Clínica de Ginecología en Coatepeque



El impacto en la salud de las derechohabientes, afiliadas y esposas de afiliados es contundente: la clínica estabilizó un ritmo de atención masivo de 380 consultas mensuales especializadas. Al expandir de esta manera la cobertura local, el hospital elevó de forma directa la oportunidad de diagnóstico temprano y mejoró sensiblemente la calidad de vida de las mujeres de la región.



## Nuevas Clínicas de Primera Atención en el Hospital General de Quetzaltenango

El Hospital General de Quetzaltenango revolucionó su modelo de ingreso con las Clínicas de Primera Atención, con el objetivo de agilizar las citas en consulta externa.

Esta estrategia detuvo una alarmante fuga de pacientes que acudían falsamente a emergencias solo para conseguir una hoja de acceso rápido, logrando ordenar el flujo clínico desde el primer contacto.

El resultado es positivo: **el tiempo de espera se redujo de 90 días a una atención el mismo día o en un plazo máximo de 24 horas.** Con una sola clínica activa en su fase inicial, se alcanzó un nivel de atención efectivo del 86.7% (137 pacientes nuevos atendidos de forma inmediata).

Con la próxima apertura de la segunda clínica, el hospital proyecta absorber a 64 pacientes nuevos diarios, consolidando un sistema de salud ambulatorio veloz, digno y eficiente.





## Ampliación operativa en el Consultorio de Sololá

Conscientes de las dificultades económicas y los riesgos viales que implica para los pacientes de las áreas departamentales tener que movilizarse hacia la capital o hacia unidades periféricas, el Consultorio y Sala Anexa del Hospital Nacional de Sololá concretó una ambiciosa ampliación de su consulta externa. El proyecto, concluido en junio de 2025, expandió la capacidad instalada de 14 a un total de 23 clínicas médicas físicas.

No.	Especialidad	No. De Consultas
1	Psicología	679
2	Pediatría	5592
3	Reumatología	998

El impacto de contar con entornos más ergonómicos y mejor distribuidos se reflejó en un incremento masivo de la cobertura, superando las 49,800 consultas brindadas en el año 2025, lo que representa un aumento de más de 10,000 atenciones en comparación con el ciclo anterior. Al habilitar de forma fija especialidades y subespecialidades clave como Pediatría, Odontología, Psicología y Reumatología, la población local ahora accede a tratamientos oportunos y de alta calidad al lado de su hogar.

## Habilitación de la Clínica II de Ginecología en Totonicapán

Con el propósito de mitigar los prolongados tiempos de espera que afectaban a las mujeres de la región occidental del país, el Consultorio de Totonicapán inauguró la Clínica II de Ginecología y Obstetricia.

Anteriormente, se disponía de un único especialista contratado por pocas horas, lo que generaba una alta acumulación de citas para las pacientes que requerían revisiones periódicas según su trimestre de gestación.

La apertura de este nuevo espacio físico, respaldado por la incorporación de personal médico calificado, transformó el modelo de atención haciéndolo más dedicado, esmerado y riguroso.

Al agilizar el flujo de citas mediante una agenda electrónica optimizada, se garantizó un seguimiento preventivo y terapéutico idóneo para mujeres afiliadas, derechohabientes, pensionadas y jubiladas, protegiendo la maternidad y la salud integral de la mujer.

Producción Clínicas de Gineco-obstetricia	
Período	Producción
1/05/2024 al 30/04/2025	2918
1/05/2025 al 30/04/2026	4845
<b>Incremento</b>	<b>1927</b>





## Se realizó el Tercer Encuentro de Nutrición e Innovación Tecnológica

Bajo el título "Integral: Avances y Desafíos", la Sección de Nutrición reunió a 150 profesionales procedentes de 32 hospitales del Seguro Social con un objetivo claro: desterrar las prácticas obsoletas mediante la actualización científica con expertos de talla internacional.

La gran victoria de este encuentro no se quedó en el auditorio, sino que se materializó en equipamiento clínico real. Como resultado directo de esta estrategia de fortalecimiento, se logró la incorporación de analizadores corporales y equipos de Bioimpedancia en 15

unidades médicas del IGSS. Esta tecnología permite ahora realizar evaluaciones de altísima precisión nutricional, impactando positivamente en la recuperación tanto de pacientes hospitalizados como de consulta externa.



## Avanza la Estrategia de Salud Familiar y Comunitaria en Enfermería

La Sección de Enfermería lideró un viraje de 180 grados en el ADN asistencial del IGSS, asumiendo el rol protagónico en la transición de un modelo tradicional enfocado estrictamente en la enfermedad y el hospital, hacia una Estrategia de Salud Familiar y Comunitaria basada en la Atención Primaria. Este nuevo paradigma prioriza a la persona en su entorno, la continuidad del cuidado y la prevención directa en el territorio.

El proyecto arrancó con fuerza en el departamento de Escuintla, desplegando infraestructura y talento humano en tres Unidades Médicas clave. Al mover el centro de gravedad de la atención médica desde las camillas de hospital hacia el hogar y la comunidad, el impacto a largo plazo está garantizado: se potenció la detección temprana de patologías y se inició una reducción sostenible de la presión intrahospitalaria.

## Campañas de Impacto en Salud Bucal (Supervisión Odontológica)

La Supervisión Odontológica demostró el poder de la prevención a través de dos intervenciones masivas en 2025. Primero, con la novena edición de la “Semana de la Salud Bucal”, se desplegó una ofensiva nacional en las unidades médicas que incluyó detartrajes, profilaxis, sellantes y

aplicaciones de flúor, logrando que los afiliados rompieran el miedo al dentista e identificaran la prevención como un hábito familiar. Segundo, en alianza con la Municipalidad de Guatemala, el personal se trasladó al parque infantil “Navidad” en la Zona 5, donde educaron con charlas y técnicas de cepillado a 800 niños de nivel preprimario y primario, sembrando la cultura del derecho a la salud desde la infancia.

Ambas acciones reflejan un cambio profundo en la estrategia institucional: pasar de la odontología reactiva a la prevención comunitaria. Al familiarizar a la población con intervenciones tempranas y cuidados higiénicos correctos, la institución no solo protege las sonrisas de miles de familias, sino que corta de raíz las complicaciones graves, logrando una notable disminución en las costosas atenciones e ingresos intrahospitalarios.



## Regulación Nacional de Fluorización de la Salud Bucal (CONASABU)

A través de la Comisión Nacional de la Salud Bucal (CONASABU), la Supervisión Odontológica del IGSS asumió un rol político y técnico de trascendencia nacional. La institución participa activamente en las mesas de trabajo quincenales en el Instituto de Nutrición de Centro América y Panamá (INCAP), liderando el desarrollo del proyecto de estandarización y regulación de la fluorización de la sal de consumo humano a nivel país.

Este logro trasciende las clínicas del Seguro Social. Al establecer los pasos legales e interinstitucionales para regular un producto de consumo masivo, el IGSS genera una intervención de salud pública de escala total. La estandarización de la sal funcionará como un escudo invisible de prevención dental masiva, beneficiando directamente la salud estomatognática de toda la población guatemalteca.

## Trabajamos en la modernización del Listado Básico de Medicamentos

Entre 2020 y 2025, el Departamento de Farmacoterapia de la Dirección Terapéutica Central transformó radicalmente la selección de fármacos de la institución. Se dejó atrás la incertidumbre económica y clínica al adoptar la metodología científica de Evaluación de Tecnologías Sanitarias (ETS). Solo en 2025, el equipo técnico finalizó 12 informes de alta rigurosidad científica que resultaron en 8

inclusiones críticas y 2 modificaciones en el listado.

Del total de 27 decisiones de actualización tomadas bajo este modelo, el 85.2 % correspondieron a inclusiones de moléculas nuevas. Esto demuestra que la prioridad institucional no fue recortar, sino modernizar y expandir agresivamente la oferta terapéutica. Al basar las compras en evidencia de seguridad y costo-efectividad, se garantizó transparencia absoluta en el gasto público y se le otorgó a los afiliados un acceso directo a tratamientos de última generación y de altísimo valor clínico.





## Liderazgo e Integración del IGSS en REDETSAT

El IGSS se consolidó como el pionero indiscutible de Guatemala en la implementación formal de Evaluaciones de Tecnologías Sanitarias (ETS) para medicamentos. Esta ventaja técnica le permitió integrarse con fuerza desde 2022 a la Red de Evaluación de Tecnologías en Salud de las Américas (REDETSAT), sosteniendo cuatro años de participación activa y capacitación regional al más alto nivel. El reconocimiento internacional llegó con un Certificado de Mérito en los Premios AISS de Buenas Prácticas 2023, destacando la excelencia de la gestión pública de la institución.

El peso científico del IGSS rebasó las fronteras del país a través del doctor Andrés Mejía, jefe del Departamento de Farmacoterapia, quien fue integrado formalmente en el grupo regional para la adaptación de informes de ETS y, de manera crucial, en el grupo de trabajo de Inteligencia Artificial de REDETSAT. Desde este espacio, la institución colidera a nivel continental la exploración y creación de recomendaciones para el uso ético, responsable y eficaz de la IA en los sistemas de salud de las Américas, proyectando al instituto como un referente regional de vanguardia tecnológica.

## Modernización e Integración en la Asistencia Farmacéutica

El Instituto fortaleció la calidad de los procesos farmacéuticos mediante capacitaciones mensuales y una Convivencia Científica que unificaron criterios y aseguraron el cumplimiento de normativas; a la par, optimizó el Sistema Informático de Farmacias y Bodegas (SIBOFA) en 110 unidades médicas, mejorando el control de inventarios, reduciendo errores de dispensación y garantizando una entrega de medicamentos más oportuna y confiable.



## Evolución Terapéutica y Listado Básico de Medicamentos

Para asegurar que los tratamientos prescritos estén a la vanguardia, la Dirección Terapéutica Central implementó la metodología de Evaluación de Tecnologías Sanitarias (ETS) como el eje transparente para actualizar el Listado Básico de Medicamentos. Este enfoque técnico permitió que las incorporaciones y modificaciones de fármacos se sustentaran estrictamente en la evidencia clínica.

Durante el año 2025, este esfuerzo se tradujo en la finalización de 12 informes de evaluación

que propiciaron la inclusión de 8 nuevos medicamentos de alto valor terapéutico y la modificación de otros 2 rubros. Al ampliar y modernizar las opciones de tratamiento disponibles, el Instituto incrementó su capacidad de respuesta ante patologías diversas, garantizando que los afiliados y beneficiarios tengan acceso inmediato a terapias más seguras, eficaces y personalizadas.

## Modernización en la Asistencia Farmacéutica

En la búsqueda por unificar los criterios científicos y elevar la calidad de los procesos farmacéuticos, el Instituto implementó una serie de capacitaciones mensuales dirigidas a jefes de Farmacia, Bodega y Coordinadores del Sistema de Unidosis a nivel nacional, complementadas con una gran Convivencia Científica que reunió a los profesionales del ramo. Estas jornadas impulsaron el intercambio de conocimientos y garantizaron el cumplimiento homogéneo de las nuevas normativas institucionales.

A la par de esta profesionalización humana, se introdujeron mejoras críticas en el SIBOFA, impactando directamente a 110 unidades médicas. La optimización tecnológica y la validación automatizada de los módulos de inventario blindaron el control interno institucional, disminuyendo drásticamente las inconsistencias de datos y los errores de dispensación, lo que asegura que cada paciente reciba su medicamento de forma oportuna y confiable.



# CONSTRUYENDO UNA CULTURA DE PREVENCIÓN

El objetivo de las campañas institucionales es promover la medicina preventiva, reducir la mortalidad, disminuir complicaciones graves por enfermedades y fomentar estilos de vida saludables en la población.

Cada una de estas campañas se enfoca en metas específicas:

## Prevención en Motocicletas

Se busca reducir la alta tasa de accidentes, traumas craneoencefálicos y mortalidad que sufren los motoristas por medio de la educación, seguridad vial y el cumplimiento de las leyes de tránsito, promoviendo el uso correcto del casco, el equipo de protección y evitar la sobrecarga del vehículo.



## Semana Santa

Se busca prevenir accidentes y salvaguardar la integridad de la población durante los períodos vacacionales de la Semana Mayor. En estas fechas, el Instituto emite recomendaciones de autocuidado en el hogar, pone a disposición de los guatemaltecos su capacidad instalada, mantiene guardias en los servicios de urgencias y promueve carreteras, playas, procesiones y eventos masivos seguros por medio de una cultura de prevención para reducir los índices de incidentes y emergencias.



## Sarampión

Ante el brote detectado se actuó de manera inmediata y en coordinación con el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, como ente rector de la salud en el país, haciendo una serie de recomendaciones para evitar los contagios.



## Lactancia Materna

Se promueve la lactancia exclusiva durante los primeros seis meses de vida y su continuación hasta los dos años. El propósito es dar a conocer a las madres que la leche materna es el alimento ideal para el desarrollo sano del bebé —considerado su primera vacuna— y proteger a la madre previniendo padecimientos como la depresión posparto y el cáncer de mama o de ovario.





## Dengue

Busca sensibilizar a la población y promover la participación comunitaria. Estas iniciativas buscan erradicar y controlar la proliferación del mosquito transmisor (*Aedes aegypti*) y disminuir el impacto de la enfermedad en la sociedad en general.



## Lonchera Saludable

Se dictan una serie de consejos para consumir alimentos naturales y equilibrados que aportan energía, vitaminas y minerales necesarios durante la jornada escolar. Generalmente combina frutas, cereales integrales y proteínas.



## FIN DE AÑO



Se enfoca en prevenir accidentes viales, concientizar sobre el uso y almacenamiento adecuado de juegos pirotécnicos, tener una alimentación adecuada y protegerse ante las bajas temperaturas propias de la época.



# Llegamos a todos los rincones del país

Los insertos publicados por el Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas responden a una estrategia de comunicación orientada a informar, educar y fortalecer la cultura de prevención y bienestar entre la población afiliada y la ciudadanía en general.

A través de medios de amplia circulación a nivel nacional y distintos alcances de audiencia, cada publicación busca posicionar mensajes de salud, prevención y servicio público en momentos oportunos del calendario anual, promoviendo hábitos saludables, conciencia social y acceso a información útil y confiable.

**La difusión a través de los medios contratados, alcanzó 270 mil ejemplares.**

## Lactancia materna

Este inserto tiene como propósito promover la lactancia materna como una práctica esencial para la salud y el desarrollo integral de la niñez, así como para el bienestar de la madre.

Más allá de transmitir información médica, busca fortalecer una cultura de protección y acompañamiento familiar, resaltando que alimentar con leche materna representa una inversión temprana en salud, nutrición y prevención de enfermedades. El mensaje institucional posiciona al IGSS como promotor del cuidado desde los primeros días de vida.



## Cáncer de mama

El objetivo principal es sensibilizar a la población sobre la importancia de la detección temprana como herramienta para salvar vidas. El inserto busca transformar el miedo o la desinformación en acciones concretas de autocuidado, promoviendo controles periódicos, observación del propio cuerpo y acceso oportuno a servicios de salud. También transmite un mensaje de acompañamiento institucional y conciencia preventiva.



## Prevención de accidentes

Este material responde a una visión preventiva de la salud, orientada a reducir riesgos antes de que ocurran emergencias o lesiones. Su propósito es generar conciencia sobre hábitos seguros en el hogar, trabajo, vía pública y actividades cotidianas, destacando que muchas situaciones de riesgo pueden evitarse mediante información y responsabilidad compartida.



## Lonchera saludable

El propósito es fomentar hábitos alimenticios adecuados desde edades tempranas y fortalecer el rol de las familias en la formación nutricional.

El inserto promueve decisiones alimentarias conscientes, mostrando que una alimentación equilibrada contribuye al rendimiento escolar, crecimiento y prevención de enfermedades futuras. El mensaje combina educación, prevención y bienestar.



## Semana Santa 2026

Su finalidad es fortalecer la prevención durante uno de los períodos de mayor movilidad y concentración de personas. El mensaje promueve medidas de seguridad, protección de la salud y responsabilidad durante viajes, actividades recreativas y convivencia familiar. El inserto proyecta una visión institucional de acompañamiento antes, durante y después de la temporada.



A photograph of a business meeting. Several people in light blue shirts are gathered around a table. One person is holding a silver pen, another a black pen. They are looking at documents with various charts and graphs, including bar charts and pie charts. The scene is brightly lit, suggesting an office environment.

# SOSTENIBILIDAD FINANCIERA

Una administración responsable que fortalece la confianza y asegura el futuro institucional.





## Exoneración del 100 % de recargos

Con el propósito de fortalecer la recuperación de la cartera patronal en mora y promover la regularización de obligaciones pendientes ante el Régimen de Seguridad Social, el Instituto implementó el beneficio extraordinario de exoneración del 100 % de recargos, con una vigencia de seis meses. Esta estrategia financiera y administrativa fue diseñada para incentivar el cumplimiento voluntario de las obligaciones patronales, contribuyendo de manera directa a la protección de los derechos de los afiliados y beneficiarios, así como al fortalecimiento de la sostenibilidad y liquidez financiera institucional.

Por medio de la Dirección de Recaudación y sus Departamentos técnicos y operativos, se han fortalecido los mecanismos de atención y acompañamiento al sector patronal, mediante la implementación de normas, procedimientos y herramientas tecnológicas orientadas a optimizar la gestión recaudatoria. Dichas acciones permiten facilitar, agilizar y garantizar la realización oportuna y segura del pago de contribuciones al Régimen de Seguridad Social, en estricto cumplimiento del marco legal vigente.

Derivado de lo anterior, el 25 de marzo de 2026, entro en vigencia el Acuerdo 1556 de Junta Directiva, que aprobó la exoneración

del 100 % de recargos aplicables sobre cuotas de contribuciones al Régimen de Seguridad Social. Como resultado de la ejecución de esta medida y con corte al 30 de abril de 2026, se alcanzó un avance del **18.31 % respecto de la meta estimada, equivalente a una recaudación acumulada de Q. 78,781,308.55.**

### Avance de la exoneración de recargos.

Indicador	Resultado
Meta estimada de recuperación	Q. 430,265,451.40
Recaudación con corte al 30 de abril de 2026	Q. 78,781,308.55
Porcentaje de avance	18.31%
Periodo de vigencia del acuerdo	25 de marzo al 24 de septiembre de 2026

Fuente: Departamento de Cobro Administrativo, de la Dirección de Recaudación del IGSS, información con corte al 30 de abril de 2026.

## Inscripción de afiliados presencial y en línea

Como parte de las estrategias institucionales orientadas a la ampliación de cobertura, el Instituto fortaleció los procesos de inscripción de afiliados mediante las modalidades presenciales y en línea, en cumplimiento de lo establecido en la Ley Orgánica del Instituto. La incorporación de plataformas digitales permitió modernizar la gestión administrativa, optimizar los tiempos de atención y facilitar el acceso de la población trabajadora a los servicios institucionales.



Con la entrada en vigencia del Acuerdo 1529 de Junta Directiva, Reglamento de Inscripción en el Régimen de Seguridad Social, se establecieron nuevas disposiciones normativas y requisitos aplicables a la inscripción de patronos y trabajadores, fortaleciendo los mecanismos de control, registro y formalización laboral. Estas acciones han contribuido significativamente al incremento de la cobertura de afiliación y al fortalecimiento del acceso de la población económicamente activa a la protección social.

Derivado de la implementación de estas medidas, durante el período de junio de 2025 a abril de 2026, se registraron **150,883 nuevas inscripciones de afiliados** al Régimen de Seguridad Social. De este total, 23,490 inscripciones correspondieron a la modalidad presencial, equivalente al 16 % del total registrado, mientras que **127,393 inscripciones se realizaron mediante la plataforma en línea**, representando el 84 % de las inscripciones efectuadas.

Los resultados obtenidos evidencian una alta adopción de las herramientas tecnológicas institucionales por parte de los usuarios, reflejando la efectividad de las estrategias de transformación digital implementadas por el Instituto.

### Inscripción presencial de afiliados de junio 2025 a abril 2026.

No.	Mes	Año	Total
1	Junio	2025	2,426
2	Julio	2025	1,652
3	Agosto	2025	1,988
4	Septiembre	2025	3,018
5	Octubre	2025	2,431
6	Noviembre	2025	1,668
7	Diciembre	2025	1,292
8	Enero	2026	2,163
9	Febrero	2026	2,402
10	Marzo	2026	2,016
11	Abril	2026	2,434
	<b>Total</b>		<b>23,490</b>

Fuente: Departamento de Registro de Patronos y Trabajadores de la Dirección de Recaudación, información con corte al 30 de abril de 2026.

### Inscripción en línea de afiliados de junio 2025 a abril 2026

No.	Mes	Año	Total
1	Junio	2025	10,747
2	Julio	2025	11,561
3	Agosto	2025	10,068
4	Septiembre	2025	9,900
5	Octubre	2025	10,890
6	Noviembre	2025	12,221
7	Diciembre	2025	11,012
8	Enero	2026	11,027
9	Febrero	2026	14,744
10	Marzo	2026	13,648
11	Abril	2026	11,575
	<b>Total</b>		<b>127,393</b>

Fuente: Departamento de Registro de Patronos y Trabajadores de la Dirección de Recaudación, información con corte al 30 de abril de 2026.

## Inscripción de patronos presencial y en línea

La inscripción de patronos en las modalidades presencial y en línea constituye una acción estratégica orientada al fortalecimiento y ampliación de la cobertura del Régimen de Seguridad Social, en cumplimiento de lo establecido en la Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Decreto 295. Asimismo, la implementación de la modalidad digital ha permitido modernizar los procesos institucionales, optimizar los mecanismos de registro y facilitar el acceso de los empleadores a los servicios administrativos mediante herramientas tecnológicas seguras y eficientes.

En este contexto, con la entrada en vigencia del Acuerdo 1529 de Junta Directiva, Reglamento de Inscripción en el Régimen de Seguridad Social, se establecieron nuevas disposiciones normativas y requisitos para la inscripción de patronos, con énfasis en facilitar la incorporación de empleadores que cuentan con un trabajador. Esta medida fortaleció los mecanismos de formalización laboral y promovió una mayor incorporación de patronos al Régimen de Seguridad Social, contribuyendo al incremento de la cobertura institucional.



Como resultado de las acciones implementadas, durante el período de junio de 2025 a abril de 2026, **se registraron un total de 7,073 nuevas inscripciones patronales**. De este total, 1,884 se realizaron de forma presencial, equivalente al 26.64 % del total registrado, mientras que **5,189 se efectuaron mediante la plataforma en línea**, representando el 73.36 % de las inscripciones realizadas durante el período evaluado.

#### Inscripción presencial de patronos de junio 2025 a abril 2026.

No.	Mes	Año	Total
1	Junio	2025	156
2	Julio	2025	168
3	Agosto	2025	140
4	Septiembre	2025	196
5	Octubre	2025	183
6	Noviembre	2025	173
7	Diciembre	2025	108
8	Enero	2026	161
9	Febrero	2026	210
10	Marzo	2026	118
11	Abril	2026	271
	<b>Total</b>		<b>1,884</b>

Fuente: Departamento de Cobro Administrativo, de la Dirección de Recaudación del IGSS, información con corte al 30 de abril de 2026.

#### Inscripción en línea de patronos de junio 2025 a abril 2026.

No.	Mes	Año	Total
1	Junio	2025	584
2	Julio	2025	497
3	Agosto	2025	508
4	Septiembre	2025	459
5	Octubre	2025	427
6	Noviembre	2025	386
7	Diciembre	2025	410
8	Enero	2026	438
9	Febrero	2026	566
10	Marzo	2026	490
11	Abril	2026	424
	<b>Total</b>		<b>5,189</b>

Fuente: Departamento de Cobro Administrativo, de la Dirección de Recaudación del IGSS, información con corte al 30 de abril de 2026.



## Pago de Contribución Voluntaria en línea

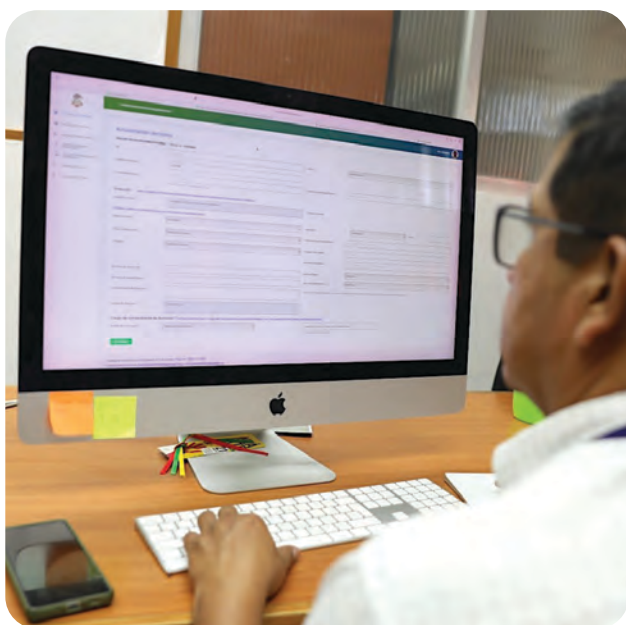
Como parte de las estrategias institucionales de modernización tecnológica y fortalecimiento de los servicios digitales, a partir de octubre de 2023 el Instituto puso a disposición de los contribuyentes voluntarios una modalidad de pago ágil, segura y accesible a través del Portal Web del Afiliado, en cumplimiento de lo regulado en el Acuerdo 13-2023 de Gerencia. Esta iniciativa responde al objetivo institucional de acercar los servicios a la población asegurada, facilitando el cumplimiento de las contribuciones mediante herramientas tecnológicas innovadoras.

La Contribución Voluntaria constituye un mecanismo que permite a los afiliados continuar aportando individualmente al sistema de Seguridad Social, garantizando la conservación de derechos y beneficios relacionados con el Programa de Invalidez, Vejez y Supervivencia. A través de esta modalidad, los afiliados pueden mantener el derecho a una pensión por vejez, restablecer la cobertura en casos de invalidez y brindar protección económica a su núcleo familiar ante el riesgo de fallecimiento.

Esta modalidad fue aprobada mediante el Acuerdo 1124 de Junta Directiva, Reglamento sobre Protección Relativa a Invalidez, Vejez y Sobrevivencia del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, y representa una alternativa dirigida a personas que han cesado una relación laboral con un patrono, han emprendido actividades económicas independientes, laboran de manera individual o se encuentran temporalmente sin empleo.

En este contexto, se fortalecieron los mecanismos de continuidad de aseguramiento, permitiendo que los afiliados continúen aportando al sistema de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia mediante el pago mensual equivalente al 5.5 % del último salario reportado en su contribución obligatoria o, en su defecto, del 5.5 % del salario mínimo vigente cuando este resulte inferior al salario correspondiente a la última contribución efectuada.

Indicador	Resultado
Recibos generados de junio de 2025 a abril de 2026	24,772
Afiliados que utilizaron la opción de pago	3,671
Porcentaje de contribución mensual aplicado	5.5 %



## Ingresos por contribuciones a la Seguridad Social

La Dirección de Recaudación y sus Departamentos son los encargados del control oportuno y eficaz del cumplimiento de las obligaciones de Seguridad Social que debe aportar el sector patronal; en ese sentido, a través de las diferentes actividades realizadas se brinda seguimiento a las gestiones administrativas, lo cual permite cumplir con las funciones correspondientes.

Durante el período de junio de 2025 a abril de 2026, la Dirección de Recaudación realizó las gestiones pertinentes para el recaudo de las contribuciones a la Seguridad Social y la depuración de la cartera morosa del sector patronal vigente, tanto público como privado, en beneficio de los afiliados, beneficiarios y derechohabientes.

De conformidad con el Acuerdo 1421 de Junta Directiva, el patrono está obligado a descontar las cuotas laborales de Seguridad Social de los salarios de sus trabajadores y trasladarlas al Instituto junto con la contribución patronal dentro del plazo establecido. El incumplimiento de esta obligación da lugar al inicio de las acciones administrativas y judiciales que correspondan.

Durante el período del 1 de junio de 2025 al 30 de abril de 2026, **la ejecución presupuestaria de ingresos por contribuciones a la Seguridad Social y Previsión Social ascendió a Q. 17,266,740,826.23, lo que representa un incremento del 12.62 %** en comparación con el mismo período anterior, en el cual se registró una recaudación de Q15,332,260,671.84.

**El incremento del 12.62 % en la recaudación evidencia el fortalecimiento de los mecanismos de cobro, seguimiento y control administrativo,** en concordancia con el Plan Estratégico Institucional PEI 2023-2027, que mandata incrementar anualmente 6 % los ingresos por contribuciones a la seguridad social.



## Recaudación de contribuciones a la Seguridad Social.

Período	Recaudo	Variación comparativa
Junio 2024 - Abril 2025	Q. 15,332,260,671.84	Línea comparativa
Junio 2025 - Abril 2026	Q. 17,266,740,826.23	12.62%

## Fortalecimiento de la actividad recaudadora a través del cobro judicial

Con el propósito de fortalecer los mecanismos institucionales de recuperación de adeudos patronales y optimizar la efectividad de las acciones de cobro judicial, se impulsó la implementación de estrategias jurídicas orientadas a la utilización de la vía del Juicio Económico Coactivo para la ejecución de reconocimientos de deuda incumplidos.

En este contexto, se promovió la creación y fortalecimiento de normativa institucional que regula la ejecución de los reconocimientos de deuda incumplidos mediante la jurisdicción económico coactiva. Como antecedente, la Exoneración de Recargos del 2022, aprobada mediante el Acuerdo 1504 de Junta Directiva y su respectivo instructivo de aplicación, contempló que la ejecución de dichos reconocimientos de deuda pudiera realizarse a través de la vía económico coactiva, constituyendo un cambio estratégico en los mecanismos de recuperación institucional.

Por lo tanto, a partir del 20 de junio de 2025 se inició el planteamiento de demandas en la vía del Juicio Económico Coactivo por los saldos insolutos correspondientes a reconocimientos de deuda incumplidos, los cuales anteriormente eran gestionados mediante la vía civil a través del juicio ejecutivo. La implementación de esta estrategia permitió obtener resultados favorables en la admisión de demandas, efectividad en

la aplicación de medidas precautorias, mayor celeridad procesal y una recuperación más eficiente de los adeudos patronales.

Como resultado de la estrategia implementada, durante el 2025 el Departamento de Cobro Judicial alcanzó una recaudación total de Q52,741,425.67, monto que supera significativamente los resultados obtenidos en ejercicios anteriores.

## Recaudación del Departamento de Cobro Judicial.

Línea base PEI 2022	Avance 2023	Avance 2024	Avance 2025	Avance a mayo 2026
Q.20,510,126.99	Q.17,017,587.32	Q.28,997,937.89	Q.52,741,425.67	Q.7,198,907.67

Fuente: Departamento de Cobro Judicial, de la Dirección de Recaudación, información con corte a mayo de 2026.

## Correspondiente al período junio 2025 abril 2026



## Evolución del Portafolio de Inversiones

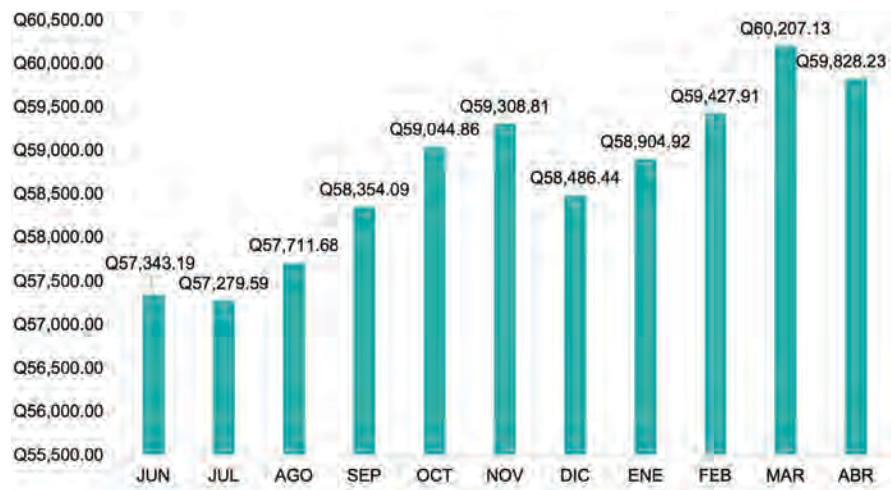
La gestión financiera del Portafolio de Inversiones Institucionales se orientó al fortalecimiento de la sostenibilidad y solidez financiera del Instituto, mediante la administración eficiente de los excedentes de ingresos y su colocación oportuna en el Sistema Financiero Nacional. Las estrategias implementadas permitieron optimizar el rendimiento de los recursos institucionales, bajo criterios de seguridad, liquidez, rentabilidad y diversificación financiera, en concordancia con las políticas y lineamientos establecidos para la administración de inversiones.



## Portafolio de Inversiones EMA, IVS y PRECAPI

Crecimiento de junio 2025 a abril 2026

Cifras en millones de quetzales



En este contexto, se ejecutaron procesos de diversificación de inversiones conforme a las necesidades operativas y financieras de los distintos programas institucionales, efectuando colocaciones a corto, mediano y largo plazo, de acuerdo con la programación semanal definida por el Comité de Inversiones y aprobada por la Gerencia. Estas acciones permitieron mantener una adecuada administración de liquidez y garantizar la disponibilidad de recursos para la continuidad de los programas de atención y prestación de servicios en beneficio de los afiliados, pensionados y derechohabientes.



Como resultado de la gestión financiera realizada, el Portafolio de Inversiones correspondiente a los programas institucionales registró un comportamiento sostenido al alza durante el período evaluado.

Al 30 de abril de 2026, el saldo acumulado del Portafolio de Inversiones ascendió a Q59,828.23 millones, **reflejando un incremento de Q 2,485.05 millones en comparación con el saldo registrado en junio de 2025, que fue de Q 57,343.19 millones.**

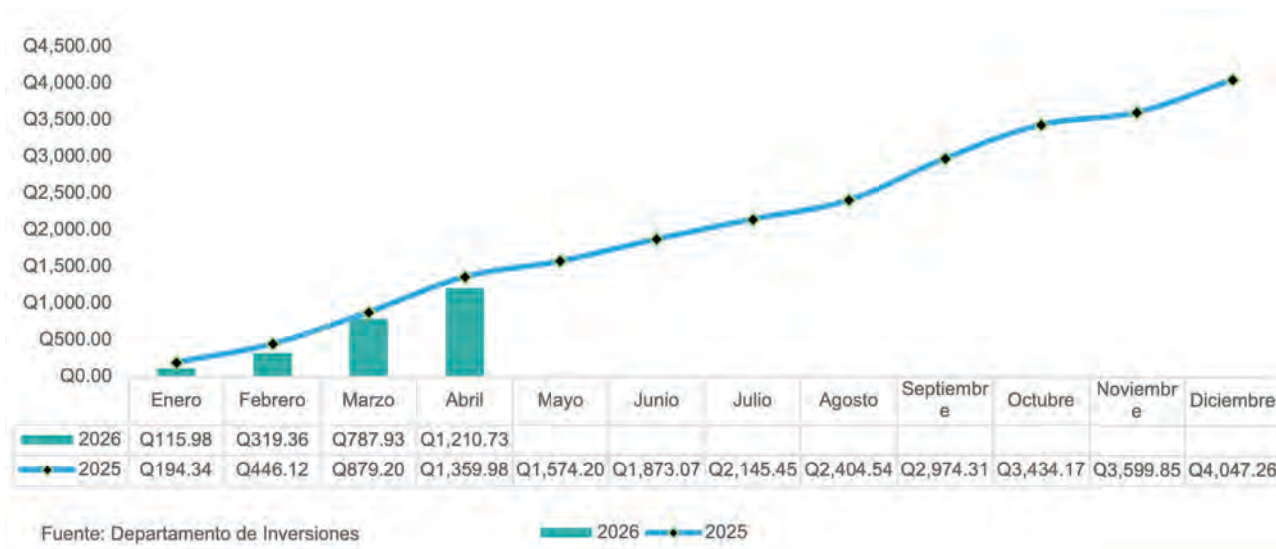


# Análisis comparativo

Rendimientos acumulados del Portafolio de Inversiones

Programas: EMA, IVS y PRECAPI de abril 2026

(Cifras en millones de Quetzales)



## Ingresos por rentas de la propiedad

La gestión financiera de los programas institucionales reflejó resultados favorables derivados del comportamiento positivo entre ingresos y egresos registrados durante el período evaluado, permitiendo fortalecer el Portafolio de Inversiones Institucionales y consolidar la sostenibilidad financiera del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. La adecuada administración de los excedentes financieros y su colocación estratégica en instrumentos del Sistema Financiero Nacional contribuyeron a optimizar el rendimiento de los recursos institucionales bajo criterios de seguridad, liquidez y rentabilidad.

Como resultado de las estrategias de inversión implementadas, **los rendimientos financieros generados por el Portafolio de Inversiones ascendieron a Q1,210,732,651.17**, constituyéndose como el segundo rubro de mayor importancia dentro de los ingresos del Régimen de Seguridad Social. Este desempeño

evidencia la efectividad de los mecanismos de administración financiera y la capacidad institucional para maximizar el aprovechamiento de los recursos disponibles mediante inversiones oportunas y técnicamente planificadas.

Asimismo, los intereses acumulados durante el período comprendido de junio de 2025 a abril de 2026 alcanzaron un monto de Q3,683,795,142.02, reflejando la solidez del Portafolio de Inversiones y el fortalecimiento de la capacidad financiera institucional para respaldar la continuidad de los programas de atención y prestación de servicios en beneficio de los afiliados, pensionados y derechohabientes.

El comportamiento observado en los rendimientos financieros mantiene una tendencia similar a la registrada en el período anterior, presentando variaciones moderadas derivadas de factores macroeconómicos y financieros externos, principalmente por la disminución de la Tasa Líder de Interés de la Política Monetaria establecida por la Junta Monetaria del Banco de Guatemala.



## Implementación de la banca electrónica para el pago a proveedores y contratistas

La implementación del esquema de banca electrónica en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social constituye un avance significativo en el proceso de modernización y fortalecimiento de la gestión financiera institucional.

La adopción de este modelo tecnológico permitió sustituir mecanismos tradicionales de pago, reduciendo la carga operativa asociada a los procesos administrativos y financieros, optimizando los tiempos de acreditación y fortaleciendo los controles internos relacionados con la administración y ejecución de pagos institucionales.

En atención al objetivo institucional de modernizar los procesos de pago y fortalecer los mecanismos de control financiero, se determinó implementar un esquema de banca electrónica empresarial que permitiera realizar transferencias electrónicas mediante el sistema ACH hacia cualquier banco del sistema financiero nacional. Para el efecto, se habilitó una cuenta pagadora de carácter concentrador de fondos, la cual, además de facilitar la ejecución y control de pagos institucionales, genera rendimientos financieros mediante el devengo de una tasa de interés nominal equivalente a la aplicada en operaciones overnight del Banco de Guatemala.

Como resultado de las acciones implementadas, el esquema de banca electrónica generó un impacto favorable en el patrimonio institucional, registrando durante los 2025 y 2026 ingresos por concepto de intereses por un monto de Q36,241,204.33.

Participación		
Mes	Año 2025	Año 2026
Enero	Q0.00	Q1,694,459.17
Febrero	Q318,366.33	Q2,512,847.82
Marzo	Q2,185,376.00	Q2,494,990.91
Abril	Q2,753,029.85	Q2,371,807.56
Mayo	Q1,926,099.66	Q0.00
Junio	Q2,102,786.43	Q0.00
Julio	Q2,929,365.47	Q0.00
Agosto	Q2,603,030.07	Q0.00
Septiembre	Q2,732,478.37	Q0.00
Octubre	Q2,533,297.45	Q0.00
Noviembre	Q2,633,492.44	Q0.00
Diciembre	Q4,449,776.80	Q0.00
Porcentaje:	74.96%	25.04%
<b>Total</b>	<b>Q27,167,098.87</b>	<b>Q9,074,105.46</b>
<b>Total de Ingreso:</b>	<b>Q36,241,204.33</b>	



## Pago de nómina de empleados opción de pago multibanco

Con el propósito de fortalecer la modernización de los procesos financieros y administrativos, el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social implementó un esquema multibanco para el pago de la nómina institucional, orientada a diversificar los servicios financieros y ampliar las opciones bancarias disponibles para los trabajadores del Instituto.

Para el efecto, las Subgerencias Financiera, de Tecnología y de Recursos Humanos desarrollaron la herramienta denominada "Generación de nómina de empleados IGSS con opción Multibanco", la cual permite efectuar el pago de sueldos y salarios mediante transferencia en



cuenta monetaria a través de Banco Industrial, S.A., Banco de Desarrollo Rural, S.A. y G&T Continental, S.A., incorporándose esta última entidad bancaria a partir de junio de 2026.

La implementación del esquema multibanco tuvo como objetivo brindar a los trabajadores institucionales un mayor abanico de opciones financieras para la recepción de sus salarios, permitiendo a cada empleado seleccionar la entidad bancaria de su preferencia para el pago correspondiente.

En mayo de 2025 se formalizaron los convenios interinstitucionales entre el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social y Banco Industrial, S.A., Banco de Desarrollo Rural, S.A., y G&T Continental, S.A., para la ejecución de pagos de salarios, prestaciones laborales, indemnizaciones y demás beneficios económicos correspondientes al personal de los renglones presupuestarios 011 "Personal Permanente", 021 "Personal Supernumerario", 022 "Personal por Contrato", 023 "Interinatos por Licencias y Becas", así como interinatos y contratistas vinculados al renglón 029 "Otras Remuneraciones de Personal Temporal" y al subgrupo 18 "Servicios Técnicos y Profesionales". Asimismo, el esquema contempla el pago de cuotas de préstamos descontadas en nómina mediante acreditamiento en cuenta monetaria bajo el modelo multibanco.

## Modificaciones presupuestarias

Durante el período de junio a diciembre de 2025, y en apoyo a las 96 Unidades Ejecutoras del Instituto, se gestionaron ante la Gerencia un total de 60 modificaciones presupuestarias, por un monto acumulado de Q. 2,465,757,042.55. Estas acciones se realizaron en cumplimiento de lo establecido en la Norma Presupuestaria XVI, contenida en el artículo 3, Sección B) "Egresos", del Acuerdo 1554 de Junta Directiva.

La gestión de las modificaciones presupuestarias se efectuó de manera coordinada con el Departamento de Planificación, particularmente en el ámbito relacionado con las metas de producción institucional, permitiendo fortalecer la programación, asignación y optimización de los recursos financieros conforme a las necesidades operativas y estratégicas de las distintas dependencias del Instituto.

### Modificaciones aprobadas por Gerencia de junio a diciembre 2025

No.	Descripción	Monto APROBADO
32	Modificaciones Presupuestarias entre renglones	Q732,711,398.55
9	Modificaciones Presupuestarias Regularización de UNOPS	Q80,891,668.00
19	Modificaciones Presupuestarias de Ampliación	Q1,652,153,976.00
<b>60</b>	<b>TOTAL</b>	<b>Q2,465,757,042.55</b>

## Programaciones y reprogramaciones de cuota

Como parte de las acciones orientadas al fortalecimiento de la ejecución presupuestaria y la adecuada administración de los recursos financieros institucionales, se efectuó el análisis técnico y gestión de 6 actas ante el Comité de Programación y Ejecución Presupuestaria del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -COPEP-IGSS-.



Estas gestiones permitieron apoyar de manera oportuna la operatividad de las 96 Unidades Ejecutoras del Instituto, mediante la autorización de cuotas financieras por un monto total de Q9,303,822,994.00, destinadas a garantizar la continuidad de los programas, servicios y compromisos institucionales conforme a las necesidades de ejecución presupuestaria identificadas durante el período evaluado.

Acta. No.	Fecha	Concepto	Total Cuota Financiera Autorizada
05/2025	12/06/2025	Reprogramación de Cuota Financiera correspondiente al mes de junio (segundo cuatrimestre año 2025)	Q196,684,073.00
06/2025	14/07/2025	Reprogramación de Cuota Financiera correspondiente al mes de julio (segundo cuatrimestre año 2025)	Q362,240,593.00
07/2025	25/08/2025	Programación de Cuota Financiera correspondiente al Tercer Cuatrimestre 2025 (Septiembre-Diciembre)	Q7,091,410,242.00
08/2025	10/10/2025	Reprogramación de Cuota Financiera correspondiente al mes de octubre (tercer cuatrimestre año 2025)	Q339,374,627.00
09/2025	07/11/2025	Reprogramación de Cuota Financiera correspondiente al mes de noviembre (tercer cuatrimestre año 2025)	Q1,091,815,376.00
10/2025	05/12/2025	Reprogramación de Cuota Financiera correspondiente al mes de diciembre (tercer cuatrimestre año 2025)	Q221,865,463.00
<b>TOTAL</b>			<b>Q9,303,390,374.00</b>

## Superávit de los Programas de Enfermedad, Maternidad y Accidentes (EMA) y de Invalidez, Vejez y Supervivencia (IVS), 2025

Durante el ejercicio fiscal 2025, los Programas Institucionales de Enfermedad, Maternidad y Accidentes (EMA) y de Invalidez, Vejez y Supervivencia (IVS) registraron resultados financieros favorables, lo cual reflejó un comportamiento sostenible y una adecuada administración de los recursos institucionales.

El Programa de Enfermedad, Maternidad y Accidentes (EMA) finalizó con un margen de solidez financiera estable, **alcanzando un**

**superávit de Q2,419.19 millones, equivalente al 19.10 % de diferencia positiva entre los ingresos y egresos del programa.** Este resultado evidencia la capacidad institucional para mantener el equilibrio financiero y garantizar la continuidad de la cobertura y prestación de los servicios de salud y protección social a la población afiliada y beneficiaria.

Por su parte, el Programa de Invalidez, Vejez y Supervivencia (IVS) **cerró el ejercicio con un superávit de Q1,276.98 millones, representando el 18.65 % de diferencia favorable entre los ingresos y egresos del programa.**

PROGRAMA INSTITUCIONAL	SUPERAVIT AÑO 2025
Enfermedad, Maternidad y Accidentes (EMA)	Q2,419,191,365.41
Invalidez, Vejez y Supervivencia (IVS)	Q1,276,981,519.31

## Programaciones y reprogramaciones de cuota financiera

Como parte de las acciones orientadas al fortalecimiento de la gestión financiera y presupuestaria institucional, se efectuó el análisis técnico y la gestión de 4 actas ante el Comité de Programación y Ejecución Presupuestaria del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -COPEP-IGSS-.

Estas acciones permitieron apoyar de manera oportuna la operatividad de las 96 Unidades Ejecutoras del Instituto, mediante la autorización de cuotas financieras por un monto total de Q8,743,553,059.00, destinadas a garantizar la continuidad de los programas, proyectos y servicios institucionales, conforme a las necesidades de ejecución presupuestaria identificadas durante el período evaluado.



El proceso de programación y reprogramación financiera se desarrolló bajo criterios técnicos de planificación, control y seguimiento presupuestario, permitiendo optimizar la asignación y disponibilidad de recursos financieros para las distintas dependencias institucionales.

Acta No.	Fecha	Concepto	Total Cuota Financiera Autorizada
01/2026	26/01/2026	Programación de Cuota Financiera correspondiente al Primer Cuatrimestre 2026 (Enero-Abril)	Q4,260,709,299.00
02/2026	17/07/2026	Reprogramación de Cuota Financiera correspondiente al mes de febrero (primer cuatrimestre año 2026)	Q31,699,401.00
03/2026	16/08/2026	Reprogramación de Cuota Financiera correspondiente al mes de marzo (primer cuatrimestre año 2026)	Q307,031,639.00
04/2026	27/10/2026	Reprogramación de Cuota Financiera correspondiente al Segundo Cuatrimestre 2026 (mayo-agosto)	Q6,872,926,298.00
<b>TOTAL</b>			<b>Q11,472,366,637.00</b>

## Implementación del Módulo de Pensionados

Como parte de las estrategias institucionales orientadas a la modernización tecnológica y fortalecimiento de la atención al usuario, en julio de 2025 se implementó el Módulo de Pensionados en el Portal del Afiliado. Esta herramienta digital fue desarrollada con el objetivo de optimizar la atención brindada a afiliados, pensionados y beneficiarios, mediante soluciones informáticas que facilitan el acceso a la información y agilizan la gestión de trámites en el menor tiempo posible.

La implementación del módulo respondió a la necesidad de fortalecer los mecanismos de atención remota y mejorar la accesibilidad de los servicios institucionales para la población pensionada, considerando las dificultades de movilidad y traslado que enfrentan muchos usuarios para acudir de manera presencial a los Centros de Atención al Afiliado (CATAFI) en el área metropolitana, así como a las Delegaciones y Cajas Departamentales.

El desarrollo de la plataforma permitió a los pensionados consultar información relacionada con sus trámites y servicios de forma digital, reduciendo la necesidad de presentarse a los centros de atención. Esta medida contribuyó significativamente a la desconcentración de usuarios en las sedes institucionales y a la prevención de aglomeraciones, fortaleciendo la eficiencia operativa y la calidad de atención al usuario.

Como resultado de las acciones implementadas, se evidenció una disminución en la afluencia de pensionados en los Centros de Atención al Afiliado, tanto en el área metropolitana como en el área departamental, reflejando una mayor utilización de los servicios digitales institucionales y avances significativos en el proceso de transformación tecnológica del Instituto.



## Recuperación de mora patronal departamental

A partir del 1 de enero de 2025 se impulsaron acciones estratégicas orientadas a la recuperación de la mora patronal en las Delegaciones y Cajas Departamentales.

En este contexto, se ejecutaron acciones administrativas dirigidas a la recuperación de la cartera morosa correspondiente al sector privado y municipal, conforme a las Notas de Cargo vigentes emitidas a patronos con obligaciones pendientes ante el Instituto. Las estrategias implementadas permitieron fortalecer los mecanismos de fiscalización, seguimiento y control administrativo, orientados a optimizar la recuperación de recursos institucionales y garantizar el cumplimiento de las obligaciones patronales en materia de Seguridad Social.

Como resultado de las acciones desarrolladas durante el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025, se efectuaron 8,687 fiscalizaciones a patronos morosos mediante actas de revisión, generando un monto estimado a recaudar de Q118,489,566.90. Asimismo, se logró la inscripción de 4,263 nuevos patronos, representando un potencial de recaudación de Q6,327,267.64 en concepto de cuotas laborales y patronales.

Adicionalmente, se notificaron 1,368 Notas de Cargo por un monto total de Q45,888,272.06, fortaleciendo los mecanismos institucionales de control y recuperación de obligaciones pendientes.





# INNOVACIÓN, MEJORA CONTINUA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Trabajamos cada día en transformar los desafíos en mejores servicios para la población.



## | Transformación Digital

Entre junio de 2025 y mayo de 2026, el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social desarrolló uno de los procesos de modernización y fortalecimiento institucional más relevantes de los últimos años, evidenciando una visión estratégica orientada a la innovación tecnológica, la descentralización de servicios, la atención humanizada, la eficiencia administrativa y la mejora continua.

La incorporación de laboratorios automatizados, sistemas digitales, centros de datos, servicios especializados y nuevas áreas hospitalarias permitió fortalecer la capacidad operativa institucional y brindar una atención más rápida, digna y eficiente a miles de afiliados y derechohabientes en todo el país.

La Subgerencia de Tecnología también impulsó otros proyectos destinados a la automatización y fortalecimiento de los procesos en las diferentes dependencias del Instituto, tales como el Sistema de Gestión Hospitalaria, Servicio de Monitoreo TELEMETRÍA, Ciberseguridad hospitalaria, control y monitoreo CCTV, automatización de

los procesos de la Subgerencia de Recursos Humanos y el nuevo Sistema de Clínica de Empresa.

El impacto positivo de estas acciones se refleja en la reducción de tiempos de espera, la disminución de traslados innecesarios, el acceso regional a especialidades médicas, la mejora en los procesos diagnósticos y el fortalecimiento de la confianza institucional, consolidando al Instituto como una entidad moderna, innovadora y comprometida con el bienestar de la población asegurada.

Entre las unidades que han sido modernizadas durante el último año se encuentran:

### Hospital de Escuintla Fase II



Como parte del compromiso institucional con el fortalecimiento de la infraestructura hospitalaria y la mejora continua de los servicios de salud brindados a la población afiliada y derechohabiente, el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social realizó el 6 de junio de 2025 la ampliación y modernización del Hospital de Escuintla Fase II. Este proyecto contempló la habilitación y mejora de áreas estratégicas como Laboratorio Clínico, Farmacia, Quirófanos y la Sala de Espera de Consulta Externa, contribuyendo a optimizar la atención médica y fortalecer la capacidad operativa del hospital.

Asimismo, se efectuó el remozamiento de espacios esenciales como Lavandería y Ropería, favoreciendo una operación hospitalaria más eficiente, ordenada y digna para pacientes y trabajadores. Con una atención diaria superior a 300 pacientes a través de sus distintas clínicas, el Hospital de Escuintla se consolida como un pilar fundamental del Seguro Social en la región sur del país.

### Consultorio Los Amates, Izabal



El 13 de junio de 2025 se inauguró la primera fase del Proyecto de Modernización Médico-Tecnológica del Consultorio Los Amates. Esta iniciativa representa un avance importante en la implementación del nuevo Modelo de Atención Institucional, mediante la integración de infraestructura renovada, innovación tecnológica y fortalecimiento de la capacidad resolutoria de la unidad médica.



Las mejoras realizadas beneficiarán a más de 24 mil 600 pacientes, quienes ahora cuentan con espacios más cómodos, procesos de atención optimizados y acceso a exámenes de laboratorio dentro de la misma unidad médica. Los trabajos de modernización incluyeron:

- **La habilitación del Laboratorio Nivel 3**
- **Kioscos de asistencia**
- **Sistema de voceo y pantallas**
- **Espacio físico Data Center con alojamiento a equipo tecnológico de informática y de gestión de turnos**
- **Habilitación de dos salas de espera: una de Consulta Externa y una para adulto mayor**
- **Área de Lavandería**
- **Dos ventanillas de Farmacia**
- **Techado a la entrada de la Consulta Externa**

Estas acciones reflejan el compromiso institucional con la transformación digital, la modernización de los servicios y la mejora continua de la atención brindada a los afiliados y derechohabientes del Seguro Social.



## Centro de Atención Integral de Salud Mental (CAISM)



**El 27 de agosto de 2025 se dio por inaugurado el proceso de modernización y remodelación del Centro de Atención Integral en Salud Mental (CAISM), reconocido como hospital de referencia nacional en atención especializada en salud mental.**

Esta intervención permitió fortalecer la infraestructura y capacidad operativa de la unidad médica, contribuyendo a brindar servicios más eficientes, seguros y dignos.

El Proyecto de Modernización e Infraestructura Institucional implementado en el CAISM contempló la incorporación de un sistema de gestión de turnos para garantizar una atención ordenada y escalonada, así como la habilitación de un centro de datos informáticos que permite asegurar la adecuada conexión a los sistemas institucionales y fortalecer la protección de la información de los afiliados. Asimismo, se incorporó equipo tecnológico de última generación, contribuyendo a mejorar los procesos de atención y consolidando espacios modernos y funcionales.

## Hospital Departamental de Puerto Barrios



El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social inauguró el 19 de septiembre de 2025 el Proyecto de Modernización Institucional del Hospital Departamental de Puerto Barrios. Como parte del proceso de modernización tecnológica y fortalecimiento de los servicios institucionales.

El proyecto contempló la instalación de kioscos de asistencia, sistema de voceo y pantallas informativas para agilizar y ordenar la atención de los pacientes. Asimismo, se implementó el sistema COEX Digital, herramienta que permite la consulta y manejo virtual del expediente clínico, reduciendo la dependencia de archivos físicos y fortaleciendo la disponibilidad y seguridad de la información institucional. Adicionalmente, se realizaron trabajos de remodelación en las áreas de Pediatría, Consulta Externa y Laboratorio.

**Con una atención diaria de entre 650 y 700 pacientes,** estas mejoras representan un avance significativo en la modernización de los servicios hospitalarios y en el fortalecimiento de la atención integral brindada a la población asegurada.

## Hospital de Huehuetenango



Se impulsaron importantes mejoras tecnológicas y de infraestructura en el Hospital de Huehuetenango, orientadas a brindar una atención más eficiente, ordenada y cercana al paciente.

Estas acciones **benefician directamente a más de 31 mil afiliados y 66 mil derechohabientes del departamento**, fortaleciendo la capacidad operativa y la calidad de los servicios médicos institucionales. Entre las principales innovaciones implementadas destaca el nuevo sistema digital de turnos en las áreas de Consulta Externa, Farmacia y Admisión, el cual permite optimizar el flujo de atención y reducir los tiempos de espera.

Asimismo, la incorporación de pantallas informativas, bocinas ambientales y amplificadores de audio contribuye a brindar una experiencia más cómoda, organizada y transparente para los usuarios durante su atención. En el área de Farmacia se realizó la ampliación de espacios y el mejoramiento de la señalización general.

Adicionalmente, la instalación de un nuevo centro de datos con cableado de alta capacidad y 45 cámaras de seguridad fortalece la continuidad operativa, la seguridad institucional y la eficiencia de los servicios médicos, garantizando mejores condiciones para los usuarios y el personal del Instituto.



## Consultorio de Salamá

El 4 de febrero de 2026 se implementó el Proyecto de Modernización Médico – Tecnológico e Infraestructura Institucional en el Consultorio IGSS de Salamá, Baja Verapaz.

Entre las principales innovaciones implementadas destaca el sistema de gestión de turnos en Consulta Externa, el cual permite ordenar y agilizar el proceso de atención, favoreciendo la posibilidad de incrementar la cantidad de consultas diarias.

Asimismo, se fortaleció la infraestructura informática mediante la incorporación de tecnologías innovadoras y la digitalización de expedientes, facilitando los trámites administrativos y reduciendo los tiempos de espera para los usuarios. En cuanto a las mejoras de infraestructura, se realizaron trabajos de pintura general, cambio de piso, remozamiento de puertas y ventanas, redistribución de la sala de espera y readecuación de las estaciones de secretarías en las distintas clínicas. Adicionalmente, se habilitó un área de juegos infantiles con entretenimiento educativo, contribuyendo a brindar espacios más cómodos, funcionales y dignos.



## Hospital Departamental de Retalhuleu



El proceso de modernización y fortalecimiento de los servicios de salud institucionales, llegó al Hospital Departamental de Retalhuleu, por medio de importantes mejoras orientadas a brindar una atención más especializada, eficiente y humanizada. A través de la transformación tecnológica y el fortalecimiento de la infraestructura hospitalaria en beneficio de los usuarios de la región.

La modernización contempló la habilitación de áreas críticas como Cuidados Intensivos Neonatales y Pediátricos, una nueva Sala de Pediatría y espacios especializados para atención geriátrica. En el ámbito tecnológico, el hospital incorporó una infraestructura digital robusta que incluye un sistema inteligente de gestión de turnos, mediante el cual los pacientes son llamados por su nombre y fotografía a través de pantallas interactivas, contribuyendo a reducir tiempos de espera y humanizar la atención desde el ingreso.

Asimismo, se realizaron mejoras en áreas climatizadas, Farmacia y un nuevo edificio administrativo, fortaleciendo la capacidad operativa de un hospital que, desde sus inicios en 1953 con una pequeña sala anexa, ha evolucionado hasta convertirse en un referente regional de modernización y atención médica. Estas acciones benefician directamente a la población de municipios como Champerico,

San Felipe y San Andrés Villa Seca.

## Consultorio de Santa Cruz del Quiché



Continuando con las acciones estratégicas orientadas a la innovación, modernización y fortalecimiento de los servicios de salud, se impulsó la modernización del Consultorio de Santa Cruz del Quiché, ubicado en la zona 5 de la cabecera departamental, beneficiando a miles de afiliados, beneficiarios y pensionados de la región. Este proyecto incorpora una sólida infraestructura tecnológica y conectividad de alta velocidad, orientadas a optimizar la atención médica y mejorar la experiencia de los usuarios.

Entre las principales innovaciones implementadas destaca el sistema inteligente de gestión de turnos, el cual permite identificar a los pacientes por medio de fotografía y nombre en pantalla, agilizando los procesos de atención y humanizando la espera en las especialidades de Medicina Interna, Cirugía, Pediatría y Ginecobstetricia.

**Actualmente, el Consultorio de Santa Cruz del Quiché brinda atención a una población aproximada de 57,760 personas entre afiliados, beneficiarios y pensionados, consolidándose como una unidad estratégica en el fortalecimiento de los servicios institucionales en el departamento.**



## Hospital de Rehabilitación



Consolidando los servicios especializados por medio de la modernización de la atención médica, se inauguró el Proyecto de Modernización Médico-Tecnológica del Hospital de Rehabilitación, orientado a brindar una atención más ágil, humana e inclusiva.

El Hospital de Rehabilitación cuenta con el único Taller de Prótesis a nivel nacional, desempeñando un papel fundamental en la recuperación e inclusión de los pacientes, mediante la elaboración, adaptación y mantenimiento de prótesis personalizadas que contribuyen a mejorar su movilidad, independencia y calidad de vida.

Durante el año, este servicio especializado brindó atención integral a personas con amputaciones de distintas edades, proporcionando alrededor de 270 prótesis nuevas y más de 10,250 reparaciones, como parte del compromiso institucional de fortalecer la rehabilitación física y facilitar la reintegración social y laboral de los derechohabientes.

El proyecto contempló la implementación de un sistema de llamado audiovisual que permite ordenar y agilizar el flujo de atención de los usuarios. Asimismo, se realizaron mejoras en infraestructura, incluyendo la remodelación de

la fachada, sala exterior y rampas de ingreso, adecuándolas con superficies y angulaciones accesibles y seguras.

También se efectuó la modernización del área de atención de secretarías en el Módulo 2, el remozamiento de la fuente y la creación de tres centros de datos destinados a fortalecer la infraestructura tecnológica y operativa de la unidad médica.

Actualmente, el Hospital de Rehabilitación brinda atención a más de 2 mil pacientes diariamente, consolidándose como un referente institucional en servicios especializados de rehabilitación.

El análisis integral de las inauguraciones y modernizaciones desarrolladas entre 2025 y 2026 permite identificar una estrategia institucional enfocada en cinco ejes fundamentales: transformación digital institucional, descentralización de servicios especializados, humanización de la atención, fortalecimiento de la capacidad diagnóstica y mejora continua de los procesos institucionales.





## Adquisición de ambulancias fase II: 35 ambulancias

Con el objetivo de fortalecer la capacidad de respuesta del sistema de salud ante las emergencias médicas, se gestionó un segundo proceso para la adquisición de 35 ambulancias tipo II y tipo III durante el 2024, finalizando el pedido, importación, nacionalización, equipamiento y entrega durante octubre de 2025.

La incorporación de las ambulancias, distribuidas entre unidades médicas metropolitanas y departamentales, representa un avance significativo en la mejora del acceso oportuno a servicios de traslado asistido, contribuyendo directamente a la reducción de tiempos de atención y al incremento en la cobertura de servicios de emergencia.

En la primera fase del proyecto, se entregaron 46 ambulancias totalmente equipadas en abril de 2022. Las adquisiciones se llevaron a cabo en el marco del Memorándum de Acuerdo suscrito entre el IGSS y UNOPS.

A diferencia de los vehículos convencionales, concebidos para transporte general, estas ambulancias integran de fábrica sistemas de soporte vital, equipamiento médico especializado, espacios para la atención y movilización de pacientes, así como sistemas eléctricos reforzados y adaptaciones estructurales específicas. Estas características resultan fundamentales para asegurar la calidad, continuidad y eficacia del servicio de emergencia que se presta a la población derechohabiente, fortaleciendo así la capacidad de respuesta institucional.

El proyecto **benefició directamente a una población derechohabiente estimada de 2,701,028 personas a nivel nacional**. Asimismo, se amplió por primera vez la disponibilidad del servicio en localidades específicas, como Cahabón, Alta Verapaz y La Democracia, Huehuetenango, lo que representa un avance significativo en la expansión territorial de la red de atención prehospitalaria del Instituto.



## “e-valúame”, herramienta de evaluación de indicadores de gestión

En el marco de la mejora continua de los servicios institucionales, se lanzó en noviembre de 2025 la encuesta “e-valúame”, una herramienta digital ágil, confiable y oportuna para medir la satisfacción de los usuarios en las distintas unidades de atención.

El sistema permite recopilar, almacenar y analizar información en tiempo real, facilitando la generación de reportes y el monitoreo continuo de la percepción de los pacientes. La implementación se desarrolla en fases, iniciando con unidades piloto y ampliando progresivamente su cobertura hacia otras unidades de atención.

Asimismo, el proyecto contempla la coordinación entre el Centro de Contacto del IGSS para el envío de enlaces, en seguimiento a la participación de usuarios y consolidación de bases de datos para su análisis.

Previamente, los procesos de recolección de información se realizaban de forma manual o con limitaciones tecnológicas, lo que dificultaba la obtención de datos de forma ágil y la toma de decisiones basada en evidencia.

La implementación del proyecto “e-valúame” ha permitido establecer un mecanismo más eficiente y sistematizado para la recolección de información sobre la satisfacción de los usuarios.

Entre los principales resultados se destaca la disponibilidad de datos en tiempo real, lo que facilita la identificación de oportunidades de mejora en los servicios brindados.

Asimismo, el proyecto contribuye al fortalecimiento de la toma de decisiones basada en evidencia, incrementa la cobertura de evaluación y promueve una cultura institucional orientada a la calidad y mejora continua.



## Cooperación Técnica para el desarrollo de la Red Integrada de Servicios de Salud Institucional

El Seguro Social impulsa la Estrategia de Salud Familiar y Comunitaria (ESFC) como un eje transformador del modelo institucional, que prioriza la prevención ante retos estructurales como el incremento de la demanda de servicios, la triple carga epidemiológica del país y la persistencia de determinantes sociales que afectan la salud.

Para su correcta implementación, el Instituto desarrolló un marco técnico orientador para el fortalecimiento de la Red Integrada de Servicios de Salud (RISS) a nivel institucional, como base para la adopción del modelo de ESFC.

Este proceso incorpora el acompañamiento de profesionales especializados en RISS y en Medicina Familiar y Comunitaria, con el propósito de fortalecer el enfoque técnico mediante la incorporación de buenas prácticas internacionales, particularmente la experiencia de Chile.

Técnicamente, la intervención se orienta a la organización de los servicios de salud en un territorio priorizado, mediante la articulación de los distintos niveles de atención, el fortalecimiento del primer nivel como puerta de entrada, y la planificación basada en el perfil epidemiológico y las necesidades de la población adscrita. Asimismo, contempla la optimización de recursos humanos, infraestructura y tecnologías sanitarias, bajo el enfoque de redes integradas.

Como parte de este proceso se han realizado dos visitas de campo: de la delegación de Guatemala a Chile y de la delegación de Chile a Guatemala, en las que se han fortalecido elementos conceptuales en la implementación de la Estrategia de Salud Familiar y Comunitaria, se han realizado ajustes en los documentos clave, además, se ha fortalecido a los equipos implementadores y se han definido procesos prioritarios para el seguimiento.

Como productos, se generarán un marco conceptual, una propuesta técnica de RISS y un modelo piloto implementado. La población objetivo es la adscrita al territorio priorizado, actualmente al departamento de Escuintla, beneficiándose con servicios más accesibles, integrales y continuos. El proyecto tiene un alcance territorial inicial, con potencial de escalamiento institucional.

## Política de Gestión de Riesgos del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

El Instituto implementó la Política de Gestión de Riesgos, la cual establece las directrices técnicas para la planificación, identificación, análisis, medición, control y monitoreo de contingencias que puedan afectarlas.

La política clasifica los riesgos en seis categorías prioritarias: financieros y actuariales,



asistenciales, tecnológicos, normativos y legales, reputacionales y estratégicos; asimismo, define los niveles de tolerancia institucional, clasificándolos en bajo, moderado y alto, para estandarizar la toma de decisiones.

Para su operatividad, se estableció el Comité de Gestión Integral de Riesgos como órgano técnico asesor responsable de coordinar la implementación de la política, integrado por los Gestores de Riesgos designados por cada Subgerencia y con reporte directo a la Gerencia.

Adicionalmente, el instrumento asigna responsabilidades específicas a la Junta Directiva, la Gerencia, al Departamento de Auditoría Interna y las Direcciones correspondientes, garantizando su aplicación integral en todas las Unidades Médicas y Dependencias Administrativas del Instituto.

La oficialización de la Política y la instauración del Comité correspondiente, fortalecen la gobernanza institucional y el sistema de control interno, permitiendo una gestión anticipada y proactiva frente a eventos adversos, así como la consolidación de una cultura institucional de prevención orientada a la sostenibilidad financiera y la continuidad de los servicios asistenciales y pecuniarios.

## Promoción de la Cultura de Seguridad Social

En respuesta a la necesidad de fortalecer el conocimiento, apropiación y valoración de la seguridad social por parte de los distintos sectores de la población, se elaboró y aprobó el Plan Integral para la Promoción de la Cultura de Seguridad Social, así como la conformación de una Mesa Técnica Interinstitucional encargada de coordinar, articular y dar seguimiento a las acciones estratégicas, consolidando un enfoque transversal dentro del Instituto.

El proyecto consistió en la implementación de un Plan Integral orientado a promover la cultura de seguridad social mediante acciones formativas, informativas y de sensibilización dirigidas a diversos actores sociales.

Las acciones se orientaron a generar conciencia sobre los derechos y obligaciones en materia de seguridad social, así como a fomentar una ciudadanía informada que contribuya a la ampliación de la cobertura.

Durante el 2025, el proyecto generó resultados cualitativos: en cuanto a las personas capacitadas, 75 corresponden a sindicatos, 413 estudiantes en eventos presenciales, 75 a través de Clínicas de Empresa, 644 personas capacitadas a través de Educa IGSS y 20 a través de FÓRMATE, así como 1,376 en el programa de socialización para estudiantes.

El alcance en comunicación también fue satisfactorio: 18,187 interacciones en campañas institucionales y 414 interacciones en publicaciones digitales. En cuanto a los materiales y productos, se tiene un Plan Integral elaborado y aprobado, una Mesa Técnica conformada, ocho módulos educativos actualizados, 500 ejemplares del documento Portafolio de Servicios, ocho afiches de campaña diseñados y 15,600 hojas didácticas distribuidas en clínicas.

El impacto del proyecto se refleja en avances sustantivos hacia la construcción de una cultura de seguridad social en Guatemala.





## | Diseño para la construcción del Hospital del IGSS San Benito, Petén

Como parte de los proyectos que integran el Plan Maestro de Infraestructura, se desarrolló el diseño integral del Hospital de San Benito, Petén, constituyéndose en un avance estratégico para el fortalecimiento de la red institucional de servicios de salud en la región norte del país. El proyecto fue concebido para responder a la demanda actual y futura de atención médica especializada para la población asegurada de Petén, mediante una infraestructura hospitalaria moderna. Contará con 100 camas, 39 clínicas, 2 emergencias, 7 quirófanos y una superficie construida de 38,868.07 m<sup>2</sup>. Asimismo, ofrecerá los servicios siguientes:

- Hospitalización
- Cirugía mayor y ambulatoria
- Unidad de Cuidados Intensivos
- Especialidades médicas completas
- Diagnóstico por imagen avanzado
- Farmacia especializada

El diseño hospitalario fue elaborado conforme a normativas nacionales e internacionales aplicables para infraestructura sanitaria, incorporando criterios técnicos de funcionalidad, seguridad estructural y resiliencia ante amenazas naturales como inundaciones, sismos y tormentas.

Se estima que el hospital **beneficiará directamente a más de 100,000** derechohabientes del departamento y de manera indirecta a usuarios de departamentos vecinos como Izabal y Alta Verapaz, especialmente de municipios colindantes.

El proyecto ampliará la cobertura de servicios médicos especializados y reducirá significativamente los tiempos y costos de traslado. Es por ello que la elaboración y finalización de su diseño constituye un avance esencial en el fortalecimiento de la atención del IGSS en la región norte del país.



## Diseño para la construcción del Hospital Monja Blanca Cobán, Alta Verapaz

Para fortalecer la red de servicios de salud del Instituto en Alta Verapaz, se desarrolló el diseño integral del Hospital Monja Blanca Cobán, el cual **beneficiará directamente a más de 100,000 derechohabientes** del departamento y de manera indirecta a usuarios de departamentos vecinos como Baja Verapaz e Izabal, especialmente en municipios colindantes. El proyecto amplía la cobertura de servicios médicos especializados y reduce significativamente los tiempos y costos de traslado.

- Se contempla una infraestructura hospitalaria moderna con capacidad para 100 camas
- 39 clínicas
- 2 áreas de emergencia
- 7 quirófanos y una superficie construida de 50,743.87 m<sup>2</sup>.

El alcance del diseño incorpora la planificación de servicios de segundo nivel y alta complejidad, incluyendo hospitalización, cirugía mayor y ambulatoria, Unidad de Cuidados Intensivos (UCI), especialidades médicas integrales, diagnóstico por imagen avanzado y farmacia especializada, garantizando el acceso equitativo y oportuno a servicios médicos especializados.

Asimismo, el desarrollo técnico del proyecto integró los estudios de arquitectura, estructuras, diseño hidrosanitario, diseño de pozo y abastecimiento de agua, planificación y equipamiento “room by room” de las áreas hospitalarias, aire acondicionado y ventilación mecánica, sistemas mecánicos, sistema contra incendios, señales débiles y telecomunicaciones, así como diseño eléctrico, permitiendo asegurar la funcionalidad, seguridad y operatividad integral del establecimiento hospitalario.



## Lanzamiento del proceso de licitación para la construcción y supervisión del Hospital Regional de Oriente Zacapa

En respuesta a la necesidad de fortalecer la red de servicios de salud en la región oriental del país, el Seguro Social lanzó el proceso de licitación para la construcción y supervisión del Hospital Regional de Oriente Zacapa, el cual ampliará la cobertura y capacidad resolutive en un territorio con demanda creciente de atención.

El lanzamiento de la licitación, el 23 de septiembre de 2025, es un hito importante que consistió en la elaboración de los términos de referencia por la Oficina de las Naciones Unidas de Servicios para Proyectos (UNOPS), seguido de reuniones informativas a proveedores interesados y la publicación a nivel internacional en la plataforma de Naciones Unidas.

El diseño del Hospital Regional de Oriente exige que las empresas sean sólidas, con experiencia y a la vanguardia ya que se fundamenta en principios modernos de planificación hospitalaria.

Se estima un impacto económico directo con la generación de empleo durante la construcción, e indirecto con el desarrollo de un ecosistema alrededor del hospital, entre farmacias, clínicas privadas y hoteles. También, un impacto social por el acceso a servicios de salud sin desplazarse, reducción de los costos familiares y la mejora en la calidad de vida; además, del impacto a largo plazo por la atracción de talento médico a la región, desarrollo urbano ordenado y el incremento del valor de la tierra.

Este proyecto contribuirá a mejorar la calidad, oportunidad y equidad en la atención de los derechohabientes. Asimismo, se alinea con la modernización del modelo hospitalario, el cual evoluciona hacia esquemas más eficientes, flexibles y centrados en el usuario, integrando criterios de sostenibilidad, innovación tecnológica y respuesta ante emergencias sanitarias.





## Elaboración y aprobación del diseño arquitectónico, funcional y técnico del Hospital General del IGSS Zona 5, Guatemala (Arrivillaga)

El IGSS ha identificado la necesidad estratégica de ampliar su infraestructura hospitalaria para responder al incremento sostenido de la demanda de servicios de salud por parte de sus afiliados y derechohabientes.

Por ello, se plantea el desarrollo del Hospital de Arrivillaga como un establecimiento especializado, orientado a resolver la demanda de cirugías de mediana y alta complejidad, incluyendo procedimientos oncológicos, oftalmológicos y trasplantes.

El proyecto consistió en la elaboración y aprobación del diseño integral del Hospital General IGSS Zona 5, Arrivillaga, contemplando los componentes arquitectónicos, funcionales, clínicos y de ingeniería necesarios para su futura construcción. Entre sus principales componentes destacan:

- Once quirófanos, distribuidos en:
  - Cuatro para cirugía ambulatoria mayor
  - Cuatro para cirugía programada (incluyendo oncológica)
  - Dos para oftalmología
  - Uno para emergencias
- Implementación de camas polivalentes para optimizar la rotación hospitalaria
- Integración de tecnologías para cirugía laparoscópica
- Diseño basado en estándares internacionales de calidad, sostenibilidad y seguridad

En el corto plazo se espera la reducción progresiva de listas de espera quirúrgicas y mejora en la capacidad de respuesta ante patologías de alta complejidad; en el mediano plazo se prevé el fortalecimiento de la red hospitalaria y la ampliación de la cartera de los servicios especializados; y en el largo plazo, la consolidación de un centro de alta especialización quirúrgica, formación de talento humano especializado y la reducción de costos por paciente mediante la eficiencia operativa.



# FORTALECIMIENTO Y RESILIENCIA INSTITUCIONAL

La resiliencia institucional nace de nuestra capacidad de adaptarnos y fortalecernos ante los desafíos, manteniendo siempre el compromiso de avanzar con solidez al servicio de la población.





## Maestría en Radiología e Imágenes Diagnósticas en Quetzaltenango

La Maestría en Radiología e Imágenes Diagnósticas en el Hospital General de Quetzaltenango inició oficialmente el 1 de enero de 2026, en cumplimiento del Acuerdo 1316 de Junta Directiva, cuyo objetivo es formar médicos generales y especialistas altamente calificados, con competencias científicas, técnicas y humanísticas, que contribuyan al fortalecimiento de los servicios de salud del Instituto, garantizando una atención integral, oportuna y de calidad para la población afiliada.

La creación de esta maestría responde a la necesidad de formar recurso humano especializado en el área de diagnóstico por imágenes, contribuyendo a fortalecer la capacidad de respuesta y la atención en salud de la región occidental del país.

Se prevé que, para el 2030, egresen los primeros

cuatro médicos especialistas en Radiología e Imágenes Diagnósticas formados en el occidente del país.

Posteriormente, estos profesionales podrán incorporarse a las distintas unidades médicas del Instituto, fortaleciendo la atención especializada y contribuyendo a mejorar el acceso oportuno a servicios diagnósticos de calidad para la población afiliada. Asimismo, este programa representa un avance importante en la descentralización de la formación médica especializada y en el fortalecimiento de la red institucional de servicios de salud.

## Maestría en Traumatología y Ortopedia en Quetzaltenango

Como parte del fortalecimiento de la formación médica especializada fuera del área metropolitana, el Hospital General de Quetzaltenango implementó la Maestría en

Traumatología y Ortopedia el 1 de enero de 2026, en cumplimiento del Acuerdo 1316 de Junta Directiva del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, cuyo objetivo es formar médicos generales y especialistas altamente calificados para garantizar una atención oportuna a la población afiliada.

La oferta académica incluye las maestrías de Medicina Interna y Pediatría, Anestesiología y Cirugía, Ginecología y Obstetricia y Medicina Geriátrica, consolidando al Hospital General de Quetzaltenango como un referente regional en la formación de médicos especialistas.

En seguimiento al fortalecimiento académico institucional y con el aval de la Escuela de Estudios de Postgrado de la Universidad de San Carlos de Guatemala, durante el 2025 se realizó la acreditación del Hospital General de Quetzaltenango del IGSS para la implementación de la Maestría en Traumatología y Ortopedia, la cual inició oficialmente el 1 de enero de 2026.

La creación de esta maestría responde a la necesidad de formar recurso humano especializado en el área de Traumatología y Ortopedia, contribuyendo a fortalecer la capacidad de respuesta institucional y la atención integral de las necesidades de salud de la región occidental del país.

Se prevé que, para el 2031, egresen los primeros cuatro médicos especialistas en Traumatología y Ortopedia formados en la región occidental del país.

Los profesionales formados serán incorporados a las unidades médicas del IGSS para fortalecer la atención especializada y la calidad en el servicio. El programa representa un avance en la descentralización y fortalecimiento de la formación médica.



## Maestría en Medicina Familiar y Comunitaria en Escuintla

Como parte del fortalecimiento del modelo institucional de atención en salud, la Maestría en Medicina Familiar y Comunitaria inició oficialmente el 1 de febrero de 2026 en el Hospital de Escuintla. Esta iniciativa forma parte de la implementación gradual de la Estrategia de Salud Familiar y Comunitaria del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, basada en un marco conceptual y lineamientos estratégicos orientados a fortalecer los procesos, recursos y adecuaciones institucionales para la actualización del Modelo de Atención Integral en Salud del Instituto.

La implementación de esta maestría tiene como objetivo fortalecer la capacidad de respuesta institucional y ampliar el acceso a la red de servicios de salud, colocando como eje central a la población afiliada y derechohabiente. Asimismo, busca consolidar un modelo de atención integral, continuo, preventivo y centrado en la persona, la familia y la comunidad, contribuyendo a mejorar los indicadores de salud y la eficiencia del sistema institucional.



Como parte del proceso de selección, se recibieron expedientes de 21 candidatos, de los cuales fueron seleccionados 19 profesionales para ocupar las plazas disponibles del programa académico.

La Maestría en Medicina Familiar y Comunitaria representa un avance estratégico para el fortalecimiento del primer nivel de atención en salud y para la transformación del modelo tradicional de atención institucional.

Se prevé que este programa contribuya a disminuir hospitalizaciones prevenibles, fortalecer la atención integral y promover un abordaje preventivo y comunitario en los servicios de salud del Instituto.

Asimismo, para el 2027 se proyecta el egreso de 13 médicos especialistas en Medicina Familiar y Comunitaria, quienes posteriormente podrán incorporarse a las distintas unidades y comunidades donde el IGSS presta servicios, fortaleciendo la cobertura y replicando este modelo de atención en otras regiones del país.



## Maestría en Medicina Geriátrica en Quetzaltenango

La Maestría en Medicina Geriátrica en Quetzaltenango inició oficialmente el 01 de enero de 2025, con la finalidad de formar médicos generales y especialistas con las competencias científicas, técnicas y humanísticas, para garantizar una atención integral, oportuna y de

calidad para la población afiliada.

La implementación de esta maestría responde a la necesidad de contar con recurso humano especializado en la atención integral de la persona adulta mayor, contribuyendo al fortalecimiento de los servicios de salud y a la atención de las crecientes demandas de la población geriátrica formados en Quetzaltenango.

Se estima que durante el 2026 egresen los primeros tres médicos especialistas en Medicina Geriátrica formados en la región occidental del país, quienes posteriormente podrán incorporarse a las distintas unidades médicas del Instituto.



## Firma del Convenio Marco de Cooperación entre la Universidad Panamericana y el IGSS

Este Convenio fue suscrito el 8 de mayo de 2025, en atención al Objetivo 5 del Plan Estratégico Institucional -PEI- 2023-2027, fue firmado para fortalecer la cooperación académica, técnica y de investigación entre ambas instituciones.

Como resultado se han desarrollado diversas actividades entre las que destacan:

- **Graduación de 113 nuevos médicos especialistas**



- **Realización del evento “Cultura IGSS para Clínica de Empresa”**
- **Incorporación de ocho médicos electivos hasta mayo de 2026**
- **Participación activa de nueve estudiantes internos y 46 estudiantes externos que actualmente realizan prácticas y rotaciones en distintas instalaciones del IGSS.**
- **Inicio del Diplomado Cultura de Seguridad Social dirigido al Instituto de Jueces y Magistrados de Trabajo y Previsión Social del Organismo Judicial, con aval de la Universidad Panamericana.**

Este último involucra a más de 110 trabajadores del Instituto de Jueces y Magistrados de Trabajo y Previsión Social del Organismo Judicial (IJUMAT).

La propuesta académica constituye una iniciativa estratégica de fortalecimiento interinstitucional, para mejorar la comprensión técnica, jurídica y operativa del sistema de seguridad social, con énfasis en su impacto en la administración de justicia laboral y previsional, frente al creciente nivel de complejidad que presentan las causas vinculadas a estos temas.

Por ello, se destacó la importancia de brindar herramientas que permitan mejorar la interpretación y aplicación de las normas relacionadas con jubilaciones, pensiones, riesgos del trabajo, discapacidad e inclusión social. Asimismo, remarcaron que esta capacitación contribuirá a consolidar una justicia más especializada, eficiente y sensible a las problemáticas sociales.

El ciclo de formación de 18 semanas que se realiza en modalidad híbrida, busca además promover una mirada integral y humanizada del sistema de seguridad social, reforzando la seguridad jurídica y el acceso a derechos para la ciudadanía.

## Convenio Marco de Cooperación entre la Universidad InterNaciones y el IGSS

El 10 de septiembre de 2025 la Universidad InterNaciones y el Seguro Social suscribieron el Convenio Marco de Cooperación con el propósito de fortalecer la cooperación académica, técnica y de investigación entre ambas instituciones, promoviendo el desarrollo profesional, la formación continua y el fortalecimiento del recurso humano institucional.



El Convenio Marco de Cooperación tiene como propósito establecer mecanismos de cooperación académica y científica entre ambas instituciones, favoreciendo el desarrollo de actividades conjuntas que contribuyan al fortalecimiento institucional.

Entre sus principales objetivos se encuentran: promover la enseñanza de la previsión social y los principios de la Seguridad Social en programas universitarios; desarrollar prácticas estudiantiles para alumnos de la Facultad de Ciencias de la Salud en las unidades médicas del Instituto; impulsar proyectos académicos e investigaciones científicas en el área de salud; y fomentar la publicación de investigaciones desarrolladas de forma colaborativa entre profesionales y estudiantes de ambas entidades.





Estas acciones fortalecen la vinculación entre el ámbito académico y el sector salud, promoviendo la generación de conocimiento, el desarrollo profesional y la mejora continua de los servicios institucionales.

## **Convenio Marco de Cooperación entre la Universidad San Pablo de Guatemala y el IGSS**

El Convenio Marco de Cooperación entre la Universidad San Pablo de Guatemala y el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social fue suscrito el 16 de marzo de 2026 en las instalaciones del Instituto, en atención al Objetivo 5: "Fortalecer la Gobernanza y Gestión Institucional", específicamente a la estrategia E12 orientada a fortalecer y generar alianzas estratégicas con instituciones nacionales e internacionales en el ámbito de la Seguridad Social.

El Convenio Marco de Cooperación tiene como finalidad establecer mecanismos de colaboración académica, científica y técnica entre ambas instituciones, orientados al fortalecimiento de las capacidades institucionales y del talento humano.

Entre sus principales objetivos se encuentran: definir procedimientos y lineamientos para implementar actividades de cooperación académica e investigación científica; incentivar programas académicos, de capacitación, formación y fortalecimiento profesional; promover la realización y publicación de investigaciones científicas conjuntas; facilitar prácticas, residencias y pasantías para estudiantes en las dependencias y unidades médicas del Instituto; y establecer términos para el desarrollo de programas orientados a la acreditación, certificación y titulación de cursos especializados respaldados por la Universidad.

Asimismo, el convenio contempla la creación de propuestas de programas académicos destinados a acreditar y avalar a profesionales médicos y administrativos que laboran en el Instituto y que actualmente no cuentan con reconocimiento académico formal. Esta alianza fortalece la vinculación entre el sector académico y el sector salud, promoviendo oportunidades de desarrollo profesional, investigación y actualización técnica en beneficio del personal institucional y de la población afiliada.





## Programa de Inducción Institucional e Inducción al Puesto (Onboarding)

Como parte de las acciones orientadas al fortalecimiento de la gestión del talento humano y a la modernización de los procesos institucionales, la Subgerencia de Recursos Humanos impulsó la implementación del Programa de Inducción Institucional e Inducción al Puesto (Onboarding), con el propósito de facilitar la integración del personal de nuevo ingreso, promovido o nombrado, mediante un proceso estructurado, estandarizado y oportuno.

El lanzamiento del plan piloto se realizó el 17 de abril de 2026, marcando el inicio de una estrategia institucional orientada a fortalecer la adaptación del personal al entorno laboral y optimizar los procesos de incorporación dentro del Instituto.

El programa de Inducción Institucional e Inducción al Puesto (Onboarding) tiene el propósito de establecer un proceso más ágil, estructurado y organizado para la integración del personal. Esta iniciativa permite mejorar la transferencia oportuna de conocimientos esenciales para el desempeño laboral, fortalecer la adaptación del colaborador al entorno institucional y contribuir a una mayor eficiencia operativa y alineación con los objetivos organizacionales.

El proyecto fue desarrollado por el Departamento de Capacitación y Desarrollo, con el apoyo técnico del Departamento de Gestión y Planeación del Recurso Humano, articulando esfuerzos estratégicos para su implementación y seguimiento. La iniciativa se encuentra actualmente en fase de plan piloto con el apoyo del Hospital Doctor Juan José Arévalo Bermejo, el Consultorio del IGSS en Villa Nueva, Oficinas Centrales y anexos metropolitanos. Como parte de esta implementación, las unidades participantes recibieron previamente un webinar relacionado con el desarrollo del proyecto y la asignación de un curso virtual disponible en la plataforma Educa IGSS.

Se proyecta que la implementación electrónica y automatizada del Programa de Inducción Institucional e Inducción al Puesto (Onboarding) genere un impacto positivo en los procesos de incorporación del personal de nuevo ingreso, promovido y nombrado. Asimismo, permitirá asegurar la integración del colaborador desde el primer día de labores y el cumplimiento oportuno del proceso de inducción dentro del período de prueba, contribuyendo a reducir los tiempos de adaptación, mejorar el desempeño inicial y fortalecer la eficiencia en la gestión del talento humano dentro de la institución.

Este programa representa un avance importante en la modernización de los procesos administrativos y en el fortalecimiento de la cultura organizacional del Instituto.





## Implementación del Formulario Electrónico para la Solicitud de Constancias Laborales

Como parte del proceso de modernización y fortalecimiento de los servicios administrativos institucionales, se implementó el Formulario Electrónico para la Solicitud de Constancias Laborales, el cual inició oficialmente el 6 de noviembre de 2025.

Esta herramienta tecnológica fue desarrollada con el propósito de optimizar el proceso de solicitud y emisión de constancias laborales, facilitando a los trabajadores un acceso más ágil, eficiente y seguro a este servicio, así como fortalecer la gestión administrativa y la transformación digital institucional.

Previo a la implementación del formulario electrónico, el proceso de solicitud de constancias laborales se realizaba de forma manual, lo que generaba diversas limitaciones operativas, entre ellas tiempos prolongados de respuesta, acumulación de documentación física, manejo disperso de la información y una alta carga administrativa para el personal responsable.

Como parte del proceso de modernización administrativa, se diseñó e implementó un formulario electrónico accesible en línea, que permite a los trabajadores gestionar la solicitud de constancias laborales de manera ágil, segura y eficiente.

La herramienta facilita el ingreso electrónico de solicitudes, la estandarización de la información requerida y la centralización de datos en una única plataforma, fortaleciendo el seguimiento y control de cada trámite, así como la generación de reportes administrativos.

Adicionalmente, esta solución tecnológica contribuye a optimizar la gestión interna del Área de Nóminas mediante un uso más eficiente de los recursos institucionales, fortaleciendo la trazabilidad de la información y reduciendo la dependencia de documentación física.

Del 6 de noviembre de 2025 al 29 de abril de 2026, se completó el proceso de emisión y envío de 5,658 constancias laborales. La implementación del formulario electrónico permitió reducir el tiempo de respuesta de cinco a dos días hábiles, lo que representa una mejora del 60 % en la atención de solicitudes.

Asimismo, se registró una disminución significativa en el uso de papel y una optimización en los tiempos de elaboración, alcanzando un 100 % de solicitudes ingresadas de manera electrónica.

Este proyecto representa un avance significativo en la modernización de los procesos institucionales, fortaleciendo la eficiencia operativa y promoviendo la transformación digital en la gestión de servicios administrativos del Instituto.



## Fortalecimiento de los procesos de adquisición institucional

Desde enero de 2025, el Departamento de Abastecimientos impulsó una serie de acciones orientadas a fortalecer y modernizar los procesos de adquisición de medicamentos, bienes, suministros y obras requeridos por las distintas dependencias del Instituto.

El objetivo principal fue consolidar mecanismos de compra más ágiles, ordenados y eficientes, priorizando el cumplimiento de plazos y garantizando que cada proceso respondiera de manera oportuna a las necesidades institucionales.

Como parte de este fortalecimiento, se promovieron mesas de trabajo, reuniones técnicas y espacios de coordinación interna que permitieron mejorar la planificación y seguimiento de los procesos de compra.

Paralelamente, se impulsó la actualización de normativa institucional y manuales de procedimiento, reforzando los criterios técnicos y administrativos aplicables a las adquisiciones.

Entre las principales disposiciones actualizadas destacan:

- **Manual de Normas y Procedimientos para la Generación Electrónica de Solicitudes de Compra o Contratación de Bienes, Suministros, Obras y Servicios.**
- **Manual de Normas y Procedimientos para los Regímenes de Cotización y Licitación Pública.**

Estas acciones permitieron fortalecer la trazabilidad de los procesos y optimizar la coordinación entre unidades médicas, administrativas y áreas técnicas involucradas.

## Gestión institucional

Con base en la normativa vigente y en cumplimiento de la Ley de Contrataciones del Estado, el Departamento gestionó procesos de adquisición bajo las modalidades de cotización y licitación para atender los requerimientos de las dependencias médicas y administrativas del Instituto.

La gestión realizada permitió dar continuidad al abastecimiento institucional y responder oportunamente a necesidades prioritarias relacionadas con medicamentos, insumos, equipamiento y obras.

Más allá de los procesos administrativos, el trabajo desarrollado tuvo un impacto directo en la capacidad operativa de las unidades, reduciendo riesgos de desabastecimiento y fortaleciendo la continuidad de los servicios.

El mejoramiento de los mecanismos de adquisición permitió avanzar hacia procesos más ágiles, transparentes y alineados con las necesidades reales de las unidades médicas y administrativas.

Como resultado, se mejoró la disponibilidad de bienes e insumos esenciales, se optimizó la planificación de compras y se fortaleció la capacidad de respuesta institucional. Esto contribuyó a mejorar la continuidad operativa de los servicios y a garantizar mejores condiciones para la atención de los derechohabientes.

Asimismo, la actualización normativa y la coordinación técnica impulsada por el Departamento consolidaron una gestión más eficiente y orientada a resultados, con impactos positivos tanto en la administración interna como en la prestación de servicios de salud.



## Mejora de la contratación de servicios médicos, tecnológicos y administrativos

El Departamento de Servicios Contratados mantuvo una gestión continua orientada a garantizar la contratación oportuna de servicios médicos, tecnológicos, administrativos y de arrendamiento requeridos por las distintas dependencias del Instituto.

Estas acciones permitieron asegurar la continuidad operativa de servicios esenciales que, debido a la demanda o especialización requerida, no podían ser cubiertos directamente por las unidades médicas y administrativas.

La gestión se desarrolló conforme a la Ley de Contrataciones del Estado, su Reglamento y la normativa institucional vigente, fortaleciendo los procesos de contratación bajo las modalidades de cotización, licitación y casos de excepción.

Entre los eventos adjudicados bajo modalidad de licitación destacan servicios estratégicos relacionados con vigilancia institucional, infraestructura tecnológica, centros de datos, ciberseguridad, monitoreo avanzado y sistemas de gestión hospitalaria. Estos procesos fortalecieron la modernización tecnológica y la seguridad operativa del Instituto.

Asimismo, se adjudicaron servicios de telefonía e infraestructura tecnológica mediante procesos de cotización, permitiendo mejorar la conectividad y capacidad de operación institucional.

En el ámbito administrativo y técnico, el Departamento gestionó la codificación de 56 nuevos servicios, facilitando que las unidades médicas y administrativas pudieran desarrollar sus respectivos procesos de contratación de manera más ágil y ordenada.

También se revisaron 413 cuadros estadísticos remitidos por unidades solicitantes, permitiendo ajustar las contrataciones a los niveles reales de consumo y demanda, evitando excesos o insuficiencias en la prestación de servicios.

### Cobertura y fortalecimiento institucional

Como parte de la gestión realizada, se formalizaron 92 contratos de arrendamiento de bienes inmuebles para el funcionamiento de distintas unidades del Instituto.

En materia de atención médica, se suscribieron:

- 100 contratos de servicios profesionales con médicos generales y especialistas de clínicas privadas.
- 121 convenios bajo el Sistema de Atención Médica en Clínicas de Empresa, ampliando la cobertura de atención para los afiliados.

Adicionalmente, se concretaron nueve contratos derivados de procesos de cotización, licitación y casos de excepción, así como tres convenios interinstitucionales estratégicos para fortalecer la atención médica y operativa del Instituto.

Entre estos convenios destacan:

- Convenio con la Unidad de Cirugía Cardiovascular de Guatemala (UNICAR) para servicios cardiovasculares especializados.
- Convenio con el Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala para cobertura de seguros institucionales.
- Convenio con GUATEL para servicios de conectividad mediante fibra oscura en el anillo metropolitano.



La gestión desarrollada permitió ampliar la capacidad de respuesta institucional mediante la contratación de servicios esenciales para el funcionamiento médico, administrativo y tecnológico del Instituto.

Los procesos ejecutados fortalecieron la continuidad de la atención, ampliaron la cobertura para los afiliados y contribuyeron a modernizar áreas estratégicas relacionadas con tecnología, seguridad y conectividad.

Además, la coordinación interinstitucional y la diversificación de servicios contratados consolidaron mecanismos más eficientes para responder a las necesidades operativas del IGSS, mejorando tanto la capacidad de atención como el soporte institucional necesario para sostenerla.

## Mecanismos institucionales de recepción de denuncias administrativas

De mayo de 2025 a abril de 2026, el Instituto fortaleció sus mecanismos de denuncias administrativas para garantizar que la población asegurada pueda reportar irregularidades de forma oportuna, a través de mecanismos accesibles y confiables.

De esta manera, la Subgerencia de Integridad y Transparencia (SITA) mejoró sus medios electrónicos, canales presenciales, telefónicos y la correspondencia oficial, asegurando su disponibilidad y funcionamiento. Mientras, la Sección de Recepción y Seguimiento de Denuncias garantizó la correcta canalización de los casos y facilitó su posterior gestión institucional.

Estos esfuerzos permitieron que, durante dicho período, se recibieran 2,314 boletas

de denuncia. El 64 % ingresó por medios electrónicos, reflejando una mayor utilización de canales digitales tras la actualización del formulario electrónico y la implementación de las mejoras. El 20 % correspondió a atención telefónica, el 13 % a atención presencial y el 3 % a correspondencia oficial. La mayoría de registros fueron avisos de falta en el servicio con un 82 %, seguidos de denuncias administrativas, que corresponden al 7 % y otros casos, que son el 11 %.



De forma complementaria, la SITA gestionó el desarrollo de un sistema de uso interno para la administración de denuncias, orientado a optimizar el registro, seguimiento y control de los casos. Dicho sistema se encuentra en proceso de oficialización

Las acciones implementadas fortalecen la accesibilidad y cobertura de los mecanismos de denuncia, facilitando la participación ciudadana en la identificación de irregularidades. Asimismo, la diversificación de canales permite optimizar la atención al usuario y mejorar la capacidad de respuesta institucional ante situaciones reportadas.



De mayo de 2025 a abril de 2026, se crearon **130** nuevos expedientes derivados de denuncia y se dio seguimiento a los acumulados de períodos anteriores.



En total, se gestionaron



**249**

expedientes de investigación administrativa.



**68 %**  
fueron resueltos

68%



32%

**32 %**  
permanecen en proceso



## Investigaciones Administrativas por la integridad y transparencia institucional

El Seguro Social cuenta con procesos de investigación administrativa como mecanismo para atender denuncias relacionadas a faltas a la integridad institucional y presuntos actos de corrupción. En este marco, el Departamento de Investigaciones Especiales ejecutó acciones orientadas a robustecer la gestión de los expedientes.

**De mayo de 2025 a abril de 2026, se crearon 130 nuevos expedientes derivados de denuncia y se dio seguimiento a los acumulados de períodos anteriores. En total, se gestionaron 249 expedientes de investigación administrativa, de los cuales, el 68 % fueron resueltos y el 32 % permanecen en proceso.**

Las acciones ejecutadas contribuyen a la rendición de cuentas mediante la investigación administrativa de hechos denunciados, así como a la identificación de situaciones que

requieren la adopción de medidas correctivas y preventivas en las dependencias médicas y administrativas.

Asimismo, se fortalece el control interno y la transparencia administrativa a través de la gestión estructurada de expedientes.

## Implementación de acciones correctivas y preventivas derivadas de investigaciones administrativas

Para asegurar que los resultados de las investigaciones administrativas se traduzcan en acciones concretas que permitan corregir debilidades institucionales y prevenir la recurrencia de irregularidades, el Instituto fortaleció el proceso de seguimiento y cumplimiento de recomendaciones derivadas de expedientes concluidos.

De mayo de 2025 a abril de 2026, se dio seguimiento a 170 expedientes con



recomendaciones derivadas de investigaciones administrativas, de los cuales el 53% cuentan con informes de cumplimiento y el 47% permanecen en proceso de verificación. Estos resultados reflejan la implementación y monitoreo de las acciones correctivas y preventivas en las dependencias institucionales.



Las acciones implementadas contribuyen al fortalecimiento del control interno mediante la corrección de debilidades identificadas en las investigaciones administrativas. Asimismo, promueven la mejora continua en las unidades institucionales.

Adicionalmente, el seguimiento sistemático de recomendaciones permite consolidar una cultura de responsabilidad y cumplimiento dentro del Instituto.

## Transferencia de capacidades de supervisión institucional de servicios adquiridos bajo las modalidades de baja cuantía y compra directa

Con el objetivo de fortalecer el control, la trazabilidad y la calidad en la prestación de los servicios contratados, la Subgerencia de Integridad y Transparencia (SITA) implementó la Metodología General para la Transferencia de Capacidades de las Actividades de Supervisión

Institucional de Servicios Adquiridos Bajo las Modalidades Específicas de Baja Cuantía y Compra Directa.

Esta iniciativa, puesta en marcha en enero de 2026, consiste en la descentralización de la supervisión, a través de la transferencia de conocimientos técnicos al personal de las unidades médico-hospitalarias, bajo la conducción, seguimiento y evaluación que corresponden al nivel central.

El proceso se estructura en cuatro fases: diagnóstico institucional, capacitación técnica, implementación supervisada y evaluación y seguimiento. Además, se diseñaron instrumentos estandarizados para garantizar la uniformidad, trazabilidad y la calidad de las supervisiones.

El plan piloto se llevó a cabo en el Centro de Atención Médica Integral para Pensionados – CAMIP – y permitió validar la viabilidad técnica y operativa del modelo de descentralización de supervisión. Este hito constituye la demostración empírica de que las capacidades pueden ser transferidas de manera técnicamente fundamentada al personal de las unidades, sin que ello implique delegación de la función rectora que corresponde al nivel central.

Este modelo representa un salto cualitativo en la forma que el Instituto ejerce la supervisión de sus servicios contratados, transitando de un enfoque exclusivamente centralizado hacia un modelo que combina la rectoría técnica del nivel central con la capacidad de verificación local de las unidades ejecutoras.

El nuevo enfoque favorece la detección oportuna de hallazgos, la mejora continua en la calidad de los servicios prestados a los afiliados y derechohabientes, y la consolidación de una cultura organizacional orientada al control interno y a la rendición de cuentas.



## **Sistema de Gestión Integral de Avisos de Faltas en el Servicio (SIGIAFS)**

La recepción, atención y seguimiento de los avisos de faltas en el servicio reportados por los afiliados y derechohabientes, constituyen, para el Seguro Social, una función institucional de alta relevancia, desde la perspectiva de la calidad en la prestación de los servicios y desde el ámbito de control interno y la transparencia administrativa.

Por ello, el Departamento de Supervisión de la Subgerencia de Integridad y Transparencia (SITA) implementó el Sistema de Gestión Integral de Avisos de Faltas en el Servicio (SIGIAFS), un mecanismo institucional estructurado para la recepción, registro, clasificación, seguimiento, análisis y resolución de los avisos de faltas en el servicio presentados por los afiliados, derechohabientes, pensionados y patronos.

El sistema se consolidó en diciembre de 2025, con resultados verificables, una base normativa actualizada y un modelo de gestión sostenible orientado al fortalecimiento continuo de la calidad en la prestación de los servicios institucionales en beneficio de la población asegurada.

El SIGIAFS se sustenta en una clasificación oficial de 23 categorías de faltas.

En cuanto a la operatividad del sistema, durante el 2024 se registró un total de 1,866 avisos presentados por la población, mientras que en el 2025 el total fue de 1,231 avisos, lo que representa una reducción aproximada del 34 % respecto al año anterior. Esta disminución refleja el fortalecimiento progresivo de la atención personalizada, el seguimiento institucional y el compromiso del Instituto con la mejora continua en la prestación de sus servicios.

El sistema opera actualmente con el respaldo de la instrucción expresa de la Gerencia y la participación de todas las Subgerencias del Instituto, proyectándose como un mecanismo permanente de gestión de la calidad y mejora continua en la prestación de los servicios institucionales.

## **Automatización del cuestionario de calidad del servicio para proveedores de hemodiálisis y prestación de servicios en el renglón 182 (médicos)**

Desde diciembre de 2025, la Subgerencia de Integridad y Transparencia (SITA) implementó el cuestionario electrónico de calidad del servicio para proveedores de hemodiálisis y prestación de servicios en el renglón 182, médicos con clínica privada.

De esta manera, el levantamiento de la información será automatizada, ordenada y ágil, al realizarse de forma electrónica y no presencialmente y con cuestionarios físicos, como se hacía anteriormente.

Los cuestionarios automatizados son: proveedores de servicios de hemodiálisis y proveedores de servicios médicos contratados bajo el renglón presupuestario 182.

Mientras que las áreas que evalúa el cuestionario son la atención del personal en el servicio, tiempos de atención, instalaciones y limpieza, y aspectos generales.

Del 01 de julio de 2025 al 30 de abril de 2026 fueron realizadas 1,828 encuestas.



## **Protocolo básico para el buen trato en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social Cultura del Buen Trato Personal**

Para fortalecer la atención a los usuarios y garantizar un servicio y trato justo a la población asegurada, el Seguro Social, a través del Acuerdo de Gerencia No. 27-2025, implementó el Protocolo Básico para el Buen Trato en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social Cultura del Buen Trato Personal.

Este tiene como objetivo principal fortalecer las prácticas de atención, tomando como base los principios filosóficos de la seguridad social, siendo estos la universalidad, la igualdad y la equidad; así como los principios y valores contenidos en el Código de Ética, para que a la población protegida se les brinde un servicio y trato justo, en observancia de los Derechos Humanos.

El protocolo aprobado está disponible para los 21,705 trabajadores, según nómina a enero de 2026, proporcionada por la Subgerencia de Recursos Humanos.



# 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 Cóbar

**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

Lic. Juan Valentin Santos, Lic. Alejandro Gonzalez,

Luis Eduardo Mazariegos

## Corrección

Licda. Angela Rosiris García

## Fotografía

M.Sc. Juan Carlos Estrada, Rafael Rosales, Rodrigo

Arias

## Diseño y diagramación

M.Sc. Susana Pajoc, Felix Rosales



