

**Evaluación de la fase de procesamiento  
del Sistema Integral de Información del IGSS  
(Tesis de Maestría)**

Licda. Sandra Azucena Barrientos Lira

Lic. Samuel Caal Klarks, (Asesor)  
Licda. Matilde Escobar de Yonker, (Revisora)

Guatemala, septiembre 2014



**AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA**

**M. Th Mynor Augusto Herrera Lemus**  
Rector

**Dra. Alba Aracely Rodríguez de González**  
Vicerrectora Académica

**M.A. César Augusto Custodio Cobar**  
Vice rector Administrativo

**EMBA. Adolfo Noguera Bosque**  
Secretario General

**AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**M.A. César Augusto Custodio Cobar**  
Decano

**M.A. Ronaldo Antonio Girón**  
Vice Decano

**Licda. Ana Rosa Arroyo de Ochoa**  
Coordinadora



**UNIVERSIDAD  
PANAMERICANA**

*"Sapientia ante tota, adquere sapientia"*

**REF.: UPANA.C.C.E.E.0024-2014-MSc.AC.**

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
GUATEMALA, 02 DE AGOSTO DEL 2,014**

De acuerdo al dictamen rendido por licenciado Samuel Caal Klarks, asesor y licenciada Matilde Escobar de Yonker, revisora de la Tesis, titulada: "EVALUACIÓN DE LA FASE DE PROCESAMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN DEL IGSS", elaborada por la licenciada Sandra Azucena Barrientos Lira, **AUTORIZA LA IMPRESIÓN**, previo a su graduación profesional en el grado de Magister en Administración Corporativa.



**Lic. César Augusto Custodio Cobar**  
**Decano Facultad de Ciencias Económicas**

Guatemala, 21 de Junio de 2014

Licenciado  
Cesar Custodio  
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas  
UNIVERSIDAD PANAMERICANA  
Ciudad

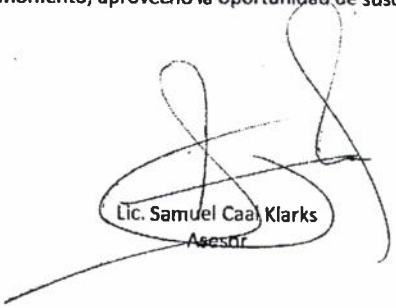
Estimado Licenciado Custodio:

He procedido a la asesoría del trabajo de tesis titulado "Evaluación de la fase de procesamiento del Sistema Integral de Información del IGSS", elaborado por la estudiante **Sandra Azucena Barrientos Ura** de la Maestría en Administración Corporativa.

En mi calidad de Asesor me permito informarle que el citado trabajo se realizó conforme los reglamentos internos de esta Universidad y que el mismo, en mi opinión, cumple con los requerimientos académicos establecidos por la Universidad Panamericana. Por tales razones me permito emitir sobre el mismo **DICTAMEN FAVORABLE**.

Sin otro particular por el momento, aprovecho la oportunidad de suscribirme.

Atentamente,



Lic. Samuel Caa Klarks  
Asesor

Guatemala, 20 de agosto de 2014

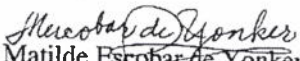
Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Ciudad

Estimados Señores:

Procedí a revisar la tesis titulada **“Evaluación de la fase de procesamiento del Sistema Integral de Información del IGSS”** presentada por la estudiante **Sandra Azucena Barrientos Lira**, previo a optar el grado académico de **Maestría en Administración Corporativa**. Habiendo cumplido con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad Panamericana.

Extiendo el siguiente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente,

Atentamente

  
Licda. Matilde Escobar de Yonker  
Revisora

## **DEDICATORIA**

A mis padres Rolando y Edna María (+) que viven en mi pensamiento, por su ejemplo de vida que guía mi camino.

A mi esposo César, por su amor y apoyo incondicional, por ser mi referente de superación y constancia en la búsqueda del conocimiento.

A mi hermano Marvin, por su ejemplo de fortaleza ante las perplejidades de la vida.

A mis sobrinos Marianne, Mariangel y Rolando, que con sus sonrisas iluminan mis días, animándoles a que se superen a sí mismos cada día.

A mis familiares y amigos, cuyas palabras de aliento han sido importantes para mí en los momentos difíciles.

A mis compañeros y catedráticos, con todo respeto, mil gracias por su apoyo, consejo y enseñanzas.

Al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, por la apertura para la realización de mi tesis y el apoyo recibido en todo momento.

## Contenido

Resumen	i
Introducción	iv
Capítulo 1	1
1 Antecedentes de la Institución	1
1.1 Organigrama	3
1.2 Análisis FODA	5
1.3 Marco teórico	7
1.4 Planteamiento del problema	15
1.4.1 Pregunta de investigación	16
1.5 Objetivos de la investigación	16
1.5.1 Objetivo general	16
1.5.2 Objetivos específicos	16
1.6 Alcances y límites de la investigación	17
1.6.1 Alcances de la investigación	17
1.6.2 Límites de la investigación	17
Capítulo 2	18
2 Metodología	18
2.1 Sujetos de la investigación	18
2.2 Instrumentos	18
2.3 Procedimiento	19
Capítulo 3	20
3 Presentación de resultados	20
3.1 Resultados de entrevistas a analistas	23
3.2 Resultados de entrevistas a coordinadores	31
3.3 Resultados de entrevista a jefe	39
3.4 Resultados de encuesta a implementadores	42
3.5 Resultados de encuesta a usuarios	45
3.6 Análisis de resultados	51
Conclusiones	56

<b>Referencias Bibliográficas</b>	57
<b>Anexos</b>	58
Anexo 1. Propuesta	58
Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos	84



## Resumen

El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) es responsable de la administración de la seguridad social en el país, cubriendo a la población guatemalteca participante en el proceso productivo, por medio de dos programas que son el Programa de Enfermedad, Maternidad y Accidentes, que brinda prestaciones en servicio y en dinero; y el Programa de Invalidez, Vejez y Supervivencia, que administra el fondo de pensiones. También se administra el Programa Especial de Protección para Trabajadoras de Casa Particular.

La disponibilidad de información es crucial para el seguimiento de la situación financiera de los programas, pero en la institución existían distintos flujos de información que generaban gran cantidad de datos sin ordenamiento, originando la reestructuración de los diversos sistemas de información existentes, creándose el Sistema Integral de Información del IGSS, el cual inició como un proyecto de inversión, cuyas competencias deben ser transferidas al ente técnico normativo del Instituto, para el tema estadístico.

El sistema de información es “un conjunto de componentes interrelacionados que recolectan (o recuperan), procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar la toma de decisiones y el control en una organización.” (Laudon, 2008:14), por medio de tres actividades principales que son el registro, el procesamiento y las salidas o disponibilidad de la información a los usuarios. Los recursos humanos constituyen el elemento vital para la integración del mismo, puesto que su intervención hace posible la estructuración de cada fase para el adecuado flujo de la información hasta su utilización.

Es por ello que la presente investigación se centró en determinar cuáles son los elementos del sistema de información que el Departamento Actuarial y Estadístico del IGSS, aún no tiene bajo su control para completar la institucionalización del Sistema Integral de Información, abarcando las fases de recolección, procesamiento y disponibilidad de la información. La investigación de tipo descriptivo, se realizó del 3 de marzo de 2014 al 30 de abril de 2014.

Se contó con la participación del personal asignado al Sistema Integral de Información, en el Departamento Actuarial y Estadístico del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social y

asesores técnicos, además de un trabajo de observación directa para el análisis de los factores generales; también se entrevistó a usuarios del sistema para conocer la percepción externa. Se elaboraron cinco instrumentos para recolectar la información necesaria para el trabajo de tesis, en atención a los grupos de participantes indicados.

Los resultados de la investigación indican que hace falta reforzar el conocimiento del personal, sobre el marco estratégico institucional y no son suficientes los instrumentos normativos con que cuentan para definir los procedimientos en la actualidad. Considerando que la cobertura del sistema alcanza a todas las unidades médicas del Instituto, disponer de dichos instrumentos es crucial para garantizar la calidad de la información.

La razón de ser del Sistema Integral de Información (SII-IGSS), que es la unificación en un solo flujo de información, aún no se cumple a cabalidad porque cada subsistema presenta un grado diferente de avance, tanto en la parte normativa, como en el desarrollo conceptual, informático y de competencias. Los equipos entrevistados identificaron problemas de integración de algunas dependencias en la herramienta de consolidación de datos y de sistematización de registros estadísticos, así como por la falta de involucramiento de los entes locales en el análisis de la información.

Por otro lado, el área de desarrollo informático se encuentra fuera de control del departamento, siendo conducida por el ente jerárquico superior, ocasionando que en algunas oportunidades no exista suficiente intercambio de información y discusión sobre la dirección y el diseño de las herramientas informáticas para el registro y consolidación de la información del SII-IGSS. Aunque ha habido capacitación para el uso de dicha herramienta, los avances en términos informáticos requieren de una actualización continua.

En lo que respecta a recursos, se cuenta con suficiente elemento humano y herramientas informáticas para llevar a cabo el trabajo en los cuatro subsistemas, además de apoyo financiero. Sin embargo, el tiempo dedicado a las diferentes actividades, requiere de una adecuada orientación, puesto que algunos coordinadores realizan labores de registro y procesamiento, lo que puede estar determinado por el desarrollo informático con que cuenta

cada subsistema, además de la necesidad de una adecuada definición de funciones y distribución de la carga de trabajo en los subsistemas con mayor número de recurso humano.

Se pudo constatar que el grado de desarrollo por subsistemas está en armonía con la demanda de los usuarios, puesto que el Subsistema de Prestaciones en Salud es el que presenta mayores requerimientos. Sin embargo, es importante hacer notar que pueden encontrar los datos que buscan en otras fuentes, lo que indica que no se ha cumplido a cabalidad con el objetivo del sistema de convertirse en un único flujo de información. Aunque los usuarios no conocen suficientemente todo lo que pueden obtener por medio del SII-IGSS, manifiestan que encuentran en el departamento, el apoyo requerido.

La propuesta se centró en la elaboración de un manual de normas y procedimientos para el Subsistema de Prestaciones Pecuniarias, puesto que adolece del mismo y por su importancia debe contar con una normativa que oriente su quehacer. Dado que se trata de un sistema de información de una institución pública, los instrumentos técnico normativos son vitales para brindar la estructura del mismo, ordenar los procesos y orientar la toma de decisiones. Por otro lado, las conclusiones de la investigación refuerzan la necesidad de la normativa de los subsistemas que integran el SII-IGSS.

## Introducción

Como parte de los esfuerzos de las instituciones públicas por integrarse a las políticas de modernización impulsadas por diferentes instancias, tanto a nivel nacional como internacional, la sistematización de la información es una pieza fundamental que permite orientar la toma de decisiones sobre la base de la evidencia. En tal sentido, se han generado proyectos que pretenden mejorar la disponibilidad de información en el país, para entender la dinámica de la actividad pública y sus perspectivas de desarrollo, en función de mejorar la prestación de servicios a la sociedad.

Indudablemente cuando se dispone de información y la calidad de la misma es garantizada, es posible mejorar los procesos y optimizar el uso de los recursos. Es por ello que el presente trabajo pretende servir de guía para la evaluación de la fase de procesamiento del sistema de información en una institución pública, de manera que se puedan observar los elementos más importantes que contribuyen a hacer del sistema de información una herramienta válida para el análisis de su trabajo diario y orientar la toma de decisiones.

El documento contiene los resultados de la investigación de campo realizada y la propuesta de fortalecimiento del área que se consideró necesario abordar, para apoyar en alguna medida el esfuerzo hecho por el equipo de trabajo de la institución. Por otro lado, se espera con este aporte, contribuir al fortalecimiento de aquellas instituciones públicas que pretenden dar un paso hacia la modernización y la actualización tecnológica, poniendo a su disposición algunos elementos a considerar para garantizar un mejor uso de sus sistemas de información.

## Capítulo I

### 1. Antecedentes de la Institución

El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) nació en el año de 1946, en respuesta a las necesidades sociales de la población trabajadora, para apoyar el mejoramiento de sus condiciones de vida y salud, bajo los principios de universalidad, igualdad, solidaridad, subsidiariedad e integralidad. De acuerdo con la Ley Orgánica del IGSS, éste es responsable de la administración de la seguridad social, para beneficio de la población guatemalteca participante en el proceso productivo, para lo cual goza de autonomía y cuenta con personalidad jurídica, patrimonio y funciones propias, así como carácter público.

Por ser una institución pública, además de observar la norma constitucional y las leyes que rigen la administración pública en el país, el IGSS basa sus actuaciones en una normativa interna que le permite ordenar y viabilizar su accionar. Se rige por su Ley Orgánica, Decreto 295 del Congreso de la República y un cuerpo legal, compuesto por Acuerdos de Junta Directiva por medio de los cuales se aprueban las decisiones políticas y estratégicas de la Institución y por Acuerdos de Gerencia que consisten en la reglamentación para implementar, ejecutar y controlar todas las actividades institucionales emanadas de tales decisiones.

El Plan Estratégico 2013-2017 define su misión de la siguiente manera: “proteger a nuestra población asegurada contra la pérdida o deterioro de la salud y del sustento económico, debido a las contingencias establecidas en la ley; administrando los recursos en forma adecuada y transparente” (2012,14). La cobertura está orientada a garantizar la atención en salud por los riesgos de enfermedad, maternidad y accidentes, así como a la provisión para el retiro por vejez, invalidez o fallecimiento de los asegurados. La visión es “ser la institución moderna de seguro social, caracterizada por su permanente crecimiento y desarrollo, que cubre a la población que por mandato legal le corresponde, así como por su solidez financiera, excelente calidad de sus prestaciones con eficiencia y transparencia de su gestión” (2012,14).

Es importante mencionar que el régimen de seguridad social en Guatemala, es de carácter obligatorio, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 100 de la Constitución Política de la

República de Guatemala. La Ley Orgánica del IGSS contiene en su artículo 27 esta obligatoriedad para los habitantes del país que sean parte activa del proceso de producción de artículos o servicios (1946,12). Según lo establecido en el Acuerdo 1123, Reglamento de inscripción de patronos en el régimen de seguridad social, todo patrono que emplee tres trabajadores o más, debe cotizar al seguro social por el número total de sus trabajadores<sup>1</sup> (2003,2).

Actualmente, el Instituto administra dos programas en beneficio de la población guatemalteca, como son el Programa de Enfermedad, Maternidad y Accidentes, que brinda prestaciones en servicio y en dinero a los afiliados y sus derechohabientes, así como a pensionados y jubilados del Estado, y el Programa de Invalidez, Vejez y Supervivencia, por medio del cual se administra el fondo para el otorgamiento de pensiones a los asegurados que cumplan con los requisitos establecidos en la normativa del Programa. También se administra el Programa Especial de Protección para Trabajadoras de Casa Particular.

La dirección del IGSS corresponde a su Junta Directiva, formada por los sectores políticos y técnicos, vinculados al quehacer de seguridad social, a saber: Estado, sector empleador, sector laboral, Universidad de San Carlos de Guatemala y Colegio de Médicos y Cirujanos de Guatemala. Tiene como principales atribuciones, dictar los reglamentos para la aplicación de la Ley Orgánica, acordar las inversiones de los fondos del Instituto, estudiar y aprobar el presupuesto de gastos e ingresos, aprobar o improbar el informe anual de labores, y monitoreo mensual de las actividades del Instituto, entre otras.

Todas las decisiones emanadas de la Junta Directiva tienen cumplimiento por medio de la Gerencia, que es el órgano ejecutivo, encargado de administrar la institución, observando fielmente las disposiciones legales. Para ello cuenta con siete Subgerencias, que por delegación de la misma, se encargan de ejecutar las acciones que corresponden a sus respectivas áreas de trabajo (ver organigrama). El Gerente tiene la representación legal del Instituto, la cual puede ser delegada de forma total o parcial, en uno o varios Subgerentes, de acuerdo al área de su competencia.

---

<sup>1</sup> Los patronos de la actividad de transportes deben cotizar con un solo trabajador que empleen.

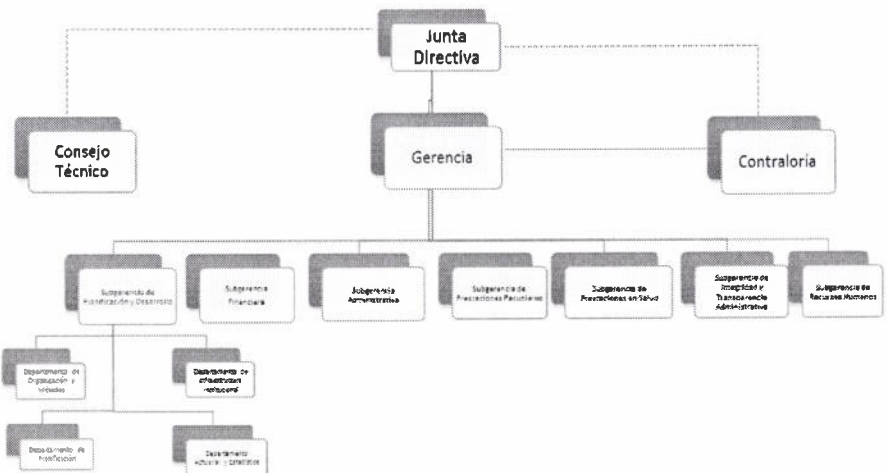
De ellas, la Subgerencia de Planificación y Desarrollo tiene entre sus atribuciones, el diseño y propuesta de estrategias, planes y proyectos para orientar la gestión administrativa, el desarrollo de la infraestructura institucional, el diseño e implementación del Sistema Integral de Información del IGSS, disponer la realización de valuaciones actuariales a los programas que administra el Instituto y actividades técnicas de su competencia en apoyo al trabajo de otras Subgerencias, la Gerencia y la Junta Directiva. Lo anterior, entre otras funciones descritas en el Manual de Organización de la Subgerencia de Planificación y Desarrollo, aprobado mediante Acuerdo 12/2013 de Gerencia.

Para el desarrollo de las actividades vinculadas a la sistematización de la información y el monitoreo de la sostenibilidad financiera de los Programas que administra el Instituto, se creó el Departamento Actuarial y Estadístico. El Manual de Organización del mismo, aprobado mediante Acuerdo 19/2013 de Gerencia, establece como parte de sus funciones, el aseguramiento de la calidad de la información estadística, la presentación de resultados de las valuaciones actuariales practicadas a los Programas y brindar asesoría técnica a otras dependencias y autoridades del Instituto.

## 1.1 Organigrama

El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social es una instancia pública que se rige por las normas presupuestarias y organizativas del sector público, por lo que cuenta con una estructura jerárquica vertical, con clara delegaciones en cada tramo jerárquico; además, existe una jerarquía técnico normativa que se aplica transversalmente. Como se indicaba, todas las instancias obedecen a un orden normativo interno, compuesto por la Ley Orgánica, Acuerdos de Junta Directiva y Acuerdos de Gerencia, además de instrucciones operativas por oficios o circulares. En la gráfica 1 se presenta el organigrama actual de Instituto.

Gráfica No. 1  
Organigrama actual



Fuente: Elaboración propia con base en Informe Anual de Labores 2011



## 1.2 Análisis FODA

El análisis FODA es un instrumento de evaluación que mediante la presentación de factores internos y externos, permite identificar claramente las opciones o inconvenientes que puede enfrentar una organización, tanto a lo interno como en su medio ambiente. Según Díaz (2005), “El principal aporte del análisis FODA consiste en la separación analítica de los efectos del medio ambiente en dos partes: una interna y otra externa.” (p.106) Los aspectos internos son aquellos que el administrador puede controlar, mientras que los externos expresan situaciones del entorno que pueden influir positiva o negativamente en el desarrollo del negocio.

Los factores definidos en el FODA se organizan en una matriz de doble entrada, que permite realizar una revisión objetiva de las fortalezas para potenciarlas y de las debilidades para proponerse alternativas de mejoramiento, así como un amplio panorama de oportunidades que pueden ser aprovechadas y de las amenazas que podrían afectar el desarrollo de la organización. La definición de estos espectros contribuye a orientar los objetivos estratégicos para el fortalecimiento de sus capacidades y a la minimización de los riesgos.

A continuación se enumeran las principales fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del Instituto, cuya matriz se construyó a partir de elementos contenidos en el Plan Estratégico Institucional 2013-2017 del IGSS, que plantea objetivos estratégicos encaminados a fortalecer las potencialidades de la Institución, así como a contrarrestar los aspectos que en el quinquenio que abarca dicho Plan, podrían incidir negativamente en los resultados deseados. Para efectos del presente trabajo, se utilizó la base antes indicada, actualizando algunos factores por observación propia.

Tabla No. 1  
Análisis FODA del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Fortalezas (interno)	Oportunidades (externo)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Amparado por normativa constitucional.</li> <li>- Goza de autonomía.</li> <li>- Recursos económicos propios y autonomía para manejar presupuesto.</li> <li>- Recurso Humano altamente especializado.</li> <li>- Obligatoriedad de la población objetivo a aportar al régimen que administra.</li> <li>- Cobertura nacional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Esfuerzos de modernización del sector enfocados a mejorar los procesos.</li> <li>- Tecnología informática disponible en el mercado a costos razonables y accesibles.</li> </ul>
Debilidades (interno)	Amenazas (externo)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organización lenta al cambio.</li> <li>- Controles escasos y falta de cruce de información.</li> <li>- Falta de consensos para ampliar cobertura a nuevos segmentos poblacionales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Imagen pública debilitada.</li> <li>- Entorno político cambiante</li> <li>- Falta de integración de entidades públicas</li> <li>- Tecnologías terapéuticas de alto costo</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia, febrero 2014.

### 1.3 Marco teórico

La base del éxito de las organizaciones se encuentra en una administración adecuada al tipo de trabajo que se realiza. Según Finch, Freeman y Gilbert (1996) administración es el “proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la organización.” (p. 11) Este proceso permite ordenar las actividades en una secuencia lógica, desde el diseño de los planes que permitirán definir objetivos, tiempos y recursos y cuya ejecución está a cargo del personal, hasta la evaluación de su cumplimiento.

Cobra vital importancia la participación del recurso humano, puesto que administrar es el “Proceso de conseguir que se hagan las cosas, con eficiencia y eficacia, a través de otras personas y junto con ellas” (Robbins y Cenzo, 2002,5), lo que también implica el involucramiento consciente y responsable de la gerencia, que juega un papel preponderante en la orientación de lo que se quiere alcanzar y la manera en que se deberán lograr los objetivos, asegurándose de que se contará con los recursos necesarios para ello.

La administración puede ser pública o privada, según el ámbito en el que se desarrolle. Mientras que la primera tiene que ver con la organización y funcionamiento del Estado, la segunda está vinculada a la propiedad privada y el afán de lucro. Ambas encuentran en la administración, principios generales aplicables, con la diferencia que la administración pública basa su quehacer en el bien común y se rige por estrictas normas de acatamiento obligatorio para gobernados y gobernadores, en un marco de rendición de cuentas.

Con la organización de las tribus nómadas en las primeras civilizaciones, nació la administración pública, que en sus orígenes vinculaba actividades de carácter religioso, ceremonial, jurídico y legislativo. La conformación de grandes imperios como el egipcio, el griego, el romano y el chino, entre otros, le confirió mayor especialización y diversificación, consiguiéndose con el imperio otomano, organizar la enseñanza de la misma. Estos se consideran los precursores antiguos de la burocracia moderna de Max Weber (Sánchez, 2001).

De acuerdo con Quisbert (2002), la administración pública es “una actividad concreta, continua, práctica y espontánea de carácter subordinado a los poderes del Estado y que tienen por objeto satisfacer en forma directa e inmediata las necesidades colectivas y el logro de los fines del Estado...”(p.1) Tiene como fin el servicio público y se rige por el derecho público. Se considera que su desarrollo partió del acontecimiento de la revolución industrial, cuyo principal aporte fue el cambio en los sistemas de administración de bienes y de personas.

Entre las instituciones del ámbito público, se encuentran aquellas dedicadas a administrar los programas de seguridad social de un país. De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo, seguridad social es “la protección que una sociedad proporciona a los individuos y los hogares para asegurar el acceso a la asistencia médica y garantizar la seguridad del ingreso...” (2001,1), cubriendo una serie de riesgos como enfermedad, maternidad, accidentes, vejez o fallecimiento.

La seguridad social está contenida en los instrumentos de la Organización de Naciones Unidas, como un derecho fundamental, que representa beneficios para todos los sectores de la sociedad, puesto que protege al trabajador y su familia antes los riesgos mencionados, ayuda a mantener activa la fuerza de trabajo y contribuye a las aspiraciones de los países en términos de crecimiento y desarrollo. Existe también una serie de convenios y recomendaciones de la Organización Internacional del Trabajo, que definen las normas mínimas de protección que deben considerarse.

El origen de la seguridad social se remonta al año de 1883, con la Ley del Seguro de Enfermedad, impulsada por el canciller Otto von Bismarck. Posteriormente, Estados Unidos adopta el concepto en la Social Security Act, hacia el año 1935. En medio de la Segunda Guerra Mundial, una comisión presidida por sir William Beveridge realizó en Inglaterra un estudio del sistema de seguro social y programas similares. Aunque Japón también había impulsado programas de seguridad social, estas dos corrientes son las que hasta hoy día, influyen en la filosofía de la seguridad social.

Bismarck impulsó en Alemania, una serie de leyes con el objetivo de contener el avance del socialismo, sosteniendo que el Estado debe encargarse de las cuestiones sociales, reconociendo su papel rector en la búsqueda del bienestar de la sociedad, con los recursos con que cuenta la misma. Creó los seguros de enfermedad, accidentes de trabajo y jubilación, fundamentados en la afiliación obligatoria, utilizando un modelo bipartito de contribución, obrero y empresario, sobre la base de un trabajo remunerado, con excepción de accidentes de trabajo cubierto por el patrono. Se basa en un sistema de reparto, que distribuye el costo de las prestaciones entre los asegurados.

Por su parte, el modelo Beveridge, establece una tasa fija de contribución obligatoria, independientemente de los recursos de asegurados y empleadores. Este sistema se basa en un sistema de financiamiento tripartito, con contribuciones de asegurados, patronos y Estado. Por la vía de los impuestos, aquellos que disponían de mayores recursos, contribuían para el aporte estatal al fondo de seguridad social. Los riesgos cubiertos incluyen desempleo, incapacidad, jubilación, enfermedad y accidente, entre otros. El modelo visualiza un campo de aplicación universal, es decir, cobertura para toda la población.

En Guatemala, el seguro social se fundamenta en el modelo Beveridge, sobre la base de una contribución tripartita para su financiamiento, con obligación de afiliación y unificación de seguros de previsión. Fue creado mediante Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Decreto 295 del Congreso de la República de Guatemala, del 31 de octubre de 1946, “constituyéndose como el órgano rector de la seguridad social en el país, basado en los principios de universalidad, igualdad, solidaridad, subsidiariedad e integralidad...” (IGSS, Informe Anual de Labores 2011,24).

El IGSS es responsable de la administración del seguro social, integrado por el régimen de salud y el de pensiones. Inició su cobertura con la implementación del Programa de Accidentes en el año 1948, en el departamento de Guatemala y fue cubriendo de manera progresiva, todos los departamentos del país. Posteriormente incorporó los riesgos de enfermedad y maternidad para completar el esquema de servicios de salud. En el año 1977, se instauró el Programa de Invalidez, Vejez y Supervivencia, con el que se cubre el riesgo de pérdida del sustento económico por dichos riesgos.

Los programas de la seguridad social se basan en un delicado mecanismo financiero, puesto que la cobertura social se basa en la solidaridad de unas generaciones a otras, de personas sanas para con las enfermas y de aquellos que tiene mayores ingresos para con los que disponen de una menor capacidad de pago. En ese contexto, la disponibilidad de información es de vital importancia para el monitoreo y evaluación permanente de la situación financiera de los mismos, considerando un contexto social, económico y demográfico en constante cambio.

En una organización compuesta por una estructura jerárquica que incluye la alta dirección, el equipo gerencial intermedio y el equipo operativo, los sistemas de información ofrecen servicio para cada uno de estos niveles de acuerdo a sus requerimientos y necesidades. Desde el punto de vista técnico, un sistema de información es un conjunto de componentes interrelacionados que recolectan, procesan, almacenan y distribuyen información para la toma de decisiones y el control en una organización. Además de estos grandes aportes, los sistemas de información pueden apoyar el análisis de problemas y la anticipación a situaciones complejas (Laudon y Laudon, 2008).

Los sistemas de información están diseñados para gestionar información sobre las personas y su interrelación entre ellas y con los recursos materiales utilizados en los procesos productivos o de servicios en una organización. En este punto vale la pena mencionar que estos sistemas se desenvuelven en un entorno en constante cambio. La información como tal, está compuesta de datos que representan hechos concretos, los cuales son ordenados de manera que signifiquen algo y puedan luego ser utilizados. Dato es algo sin relación con otras cosas o con relación incompleta, como por ejemplo:

- un dato de actividades:           1,000 pacientes atendidos
- un dato cronológico:            mayo de 2013
- un dato geográfico:              Municipio de Puerto Barrios

Al agrupar los datos, ya tendríamos una información: 1,000 pacientes atendidos, durante el mes de mayo de 2013, en el municipio de Puerto Barrios. Esto es el objetivo de un sistema de

información, recopilar y mantener información coherente, que permita analizar una determinada situación, para encontrar las soluciones más efectivas. En este intervienen una serie de componentes que interrelacionados, permiten presentar información para los diferentes requerimientos en una organización.

La información es cambiante, es decir, varía en el tiempo y su valor radica precisamente en que al ser utilizada para ejecutar una acción, genera conocimiento con lo cual queda garantizado su almacenamiento permanente. Es importante anotar que existe una diferencia significativa entre información y comunicación, dado que tiende a confundirse estos términos. Comunicación es el conjunto de técnicas que permiten la difusión de mensajes escritos o audiovisuales a una audiencia extensa y heterogénea; se puede decir que la comunicación busca modificar comportamientos o actitudes.

Por su parte, la información presenta un conjunto de datos cronológicos, geográficos, epidemiológicos, etc., que relacionados entre sí, permiten tomar decisiones al respecto de una situación concreta. La información que se genera y almacena, puede transmitirse y consultarse cuantas veces sea necesario, pero existen momentos que también se puede extraviar o perder permanentemente. En tal sentido, las organizaciones deben discernir entre la información relevante de la que no lo es, considerando que a medida que el tiempo transcurre, aquella información que una vez se consideró innecesaria, puede convertirse en elemento indispensable para futuros proyectos.

El sistema de información, da coherencia y oportunidad a la información, por medio de tres actividades principales. La primera actividad es el registro, consistente en la captura o recolección de datos, tanto a nivel interno como externo de la organización e involucra elementos como la infraestructura necesaria para gestionar y mantener un flujo constante de información, el recurso humano capacitado y sensibilizado de la importancia de registrar de forma correcta y oportuna, así como de informar, además de los aspectos técnico normativos que ordenan los procesos y orientan la toma de decisiones.

Los datos recolectados son procesados para encontrar un significado concreto, lo que constituye la segunda actividad en el sistema y que es el análisis e interpretación de la

información generada. Por último se ejecutan salidas del sistema, que no es más que la transferencia de la información ya procesada hacia las personas que la utilizarán. En cualquier punto de estas actividades, el monitoreo y la supervisión juegan un papel decisivo para garantizar la calidad de la información suministrada y asegurar que los ajustes se realicen oportunamente.

El diseño de un sistema de información incluye los recursos materiales, humanos y técnicos. Entre los recursos materiales se encuentran los procesadores de la información manuales, mecánicos o electrónicos; los recursos humanos incluyen desde los generadores de los datos y analistas, hasta los tomadores de decisiones, y los recursos técnicos brindan la estructura del sistema de información, siendo éstos la base legal y normativa y los instrumentos para el desarrollo de cada una de las fases, así como las metas, que permiten alcanzar los objetivos organizacionales y constituyen la base para la evaluación.

Los recursos materiales son el soporte estructural que permite el adecuado flujo de información, desde su generación hasta su distribución. En los tiempos actuales, en los que la tecnología gobierna las organizaciones, es frecuente definir un sistema de información como el software por medio del cual se realiza buena parte de las actividades del sistema. Ciertamente, hoy en día la tecnología ha provisto a las personas de una serie de herramientas de hardware y software para facilitar la labor de registro y almacenamiento de la información, pero no son el sistema de información como tal.

El hardware de cómputo es el equipo físico utilizado para el registro, procesamiento y salida de un sistema de información y consiste en una variedad de dispositivos para las tres actividades del sistema y dispositivos de telecomunicaciones que enlazan estos dispositivos. El software se constituye por los programas de cómputo que permiten ejecutar una serie de acciones por medio de un conjunto de instrucciones funcionales que dirigen y controlan el procesamiento por computadora (Laudon y Laudon, 2008).

Los recursos humanos constituyen el elemento vital para la integración del sistema de información, puesto que su intervención hace posible la estructuración de cada fase del sistema y la concatenación de todos los elementos para el adecuado flujo de la información



hasta su utilización. En tal sentido, el recurso humano participante en un sistema de información debe responder en cantidad y calidad, a la magnitud de los objetivos del mismo, para asegurar la correcta alimentación y oportuna generación de la información.

La concientización en la búsqueda de los objetivos institucionales, la capacitación para el manejo de las herramientas, el conocimiento técnico de los mecanismos normativos y del proceso de producción del bien o servicio que se procesa, así como la capacidad de interactuar en los diferentes niveles de toma de decisiones, son factores clave para determinar el éxito del recurso humano en el manejo y sostenimiento del sistema de información. Es por ello que el acompañamiento y la supervisión constante son determinantes para brindar orientaciones de forma oportuna.

También están los indicadores que permiten medir los resultados deseados más importantes en las diferentes áreas de gestión y los cambios experimentados, especialmente en aspectos como carga de trabajo, cobertura de los servicios ofrecidos, productividad de los colaboradores, eficiencia, efectividad, eficacia, calidad, etc. Un indicador permite comparar información de lugares o períodos diferentes, utilizando un denominador común, para establecer tendencias o comportamientos que puedan ser fortalecidos y deban limitarse.

Los atributos de la medición objetiva son la pertinencia, es decir que la medición sea relevante para la toma de decisiones; la precisión o grado en que la medida refleja el hecho que se evalúa; la oportunidad, que implica que la medición esté disponible en el momento adecuado; la confiabilidad expresada como un acto repetitivo y periódico; la economía que establece la relación costo/beneficio; la especificidad que hace que el indicador mida lo que se quiere medir y no deje falsos positivos adentro; y la sensibilidad que hace que el indicador mida todo lo que se quiere medir y no deje falsos negativos afuera.

En tal sentido, un sistema de indicadores debe, además de cumplir con los atributos de medición ya mencionados, reflejar los objetivos de la Institución, ser simples y fáciles de monitorear, ser consistentes y extraerse o calcularse a partir de los procedimientos normales. La importancia de la medición radica en que planificar con mayor certeza y confiabilidad, reconocer de forma inmediata las oportunidades de mejora de los procesos, analizar mejor los

hechos, facilita una gestión mucho más efectiva y eficiente, si la Información se usa consistente, coherente y sistemáticamente para tomar decisiones y medidas correctivas.

En todo este proceso, la administración del sistema de información es crucial para el manejo y distribución de la información, de manera que ésta se convierta en fuente confiable para la toma de decisiones y el diseño de planes de acción para resolver problemas. El fin último de un sistema de información es contribuir al valor corporativo de las organizaciones, dado que constituye una solución organizacional y administrativa, basada en tecnología de información, para un problema o situación del entorno.

Es por este valor que confieren los sistemas de información a las organizaciones, que una evaluación objetiva y sistemática, es vital para el sano desarrollo del mismo, garantizando con ello el mantenimiento de la ventaja competitiva que supone disponer de ellos. Cuando se introduce un sistema de información en una organización, implica un cambio en la forma de hacer el trabajo rutinario, en las habilidades de los colaboradores y en la administración y la organización, de manera que afecta los procesos y genera cambios en la forma de hacer las cosas.

La evaluación es un proceso por medio del cual se pretende obtener un juicio de valor o una apreciación sobre un objeto, una actividad, un proceso o sus resultados, a partir de criterios o normas que se toman como modelo. Esto significa que evaluar, implica determinar el valor de alguna cosa (Falgueras y Codina, 2005). La evaluación es un proceso que compara lo observado con el estándar esperado, para lo cual requiere de un sistema de medidas con el fin de hacer posible dicha comparación (Amescua y Jiménez, 1996). Antes de iniciar una evaluación habría que contestar a tres preguntas básicas:

- Para quien: porque de acuerdo a sus expectativas, se necesitará observar determinados componentes o atributos del objeto o servicio.
- Para qué: Es necesario identificar qué objetivo tendrá la investigación.
- Cómo: Definir claramente qué datos se necesita consolidar y el método de evaluación.

La evaluación está presente, antes, durante y después de un proyecto, lo que genera tres tipos principales, que son la evaluación formativa que proporciona información sobre cómo mejorar y gestionar un programa en marcha, o bien proporciona datos para apoyar el diseño y

desarrollo de un proyecto; la evaluación del proceso que permite monitorear lo que se hace o deja de hacer durante el desarrollo del proyecto; y la evaluación de resultados, que normalmente, requiere la utilización de un marco experimental, que permita conocer el impacto de un agente causal o tratamiento.

La evaluación de procesos permite conocer si la información recogida en el sistema es relevante para la toma de decisiones en los niveles gerenciales y mandos medios, así como establecer la calidad del dato consignado. Otro punto importante es conocer si existen sistemas paralelos de información que generen caos y confusión en la organización y si existe retroalimentación a la misma, es decir, si esta información está siendo utilizada para generar mejoras en el trabajo rutinario y apoyar el establecimiento de escenarios de comportamiento futuros.

También es importante establecer la diferenciación entre micro y macroevaluación, porque será determinante para la delimitación de la misma. Con la microevaluación se pretende hacer una aproximación detallada de cada elemento de un sistema, estudiando sus componentes y funcionalidades y ofreciendo propuestas de mejora, en tanto que la macroevaluación realiza una aproximación general desde una perspectiva concreta. La evaluación de un sistema de información permite determinar, en forma objetiva, la situación del mismo, facilitando la adopción de medidas correctivas en el momento preciso, anticipándose a los continuos cambios del entorno de la organización.

#### **1.4 Planteamiento del problema**

Hacia el año 2000, el Departamento Actuarial y Estadístico se encontró con una serie de problemas que le dificultaban alcanzar el objetivo para el cual fue creado. Estos problemas incluían diversidad, duplicidad y paralelismo de formatos para la recolección de datos; disponibilidad de gran cantidad de datos sin ordenamiento y análisis que orientará la toma de decisiones; diversidad de bases de datos, equipo y tecnología de cómputo, que no permitían un sistema armónico de información para análisis e interpretación.

Esta problemática originó la reestructuración de los diversos sistemas de información existentes en la Institución y se creó un sistema único e integral de información que permitió interrelacionar los principales subsistemas y procesos de recolección de datos ya existentes, así como tomar los datos e información de las bases que ya funcionaban en la misma. Para ello se creó el Sistema Integral de Información del IGSS, el cual tiene como objetivo estandarizar, unificar y presentar un único flujo de información, desde el registro hasta la toma de decisiones.

Este sistema se inició como un proyecto de inversión, cuyas competencias deben ser transferidas al Departamento Actuarial y Estadístico, que es el ente técnico normativo del Instituto, para el tema estadístico.

#### 1.4.1 Pregunta de investigación

¿Cuáles son los elementos o insumos necesarios para completar la institucionalización del Sistema Integral de Información del Departamento Actuarial y Estadístico del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social?

### **1.5 Objetivos de la investigación**

#### 1.5.1 Objetivo general

Determinar cuáles son los elementos que el Departamento Actuarial y Estadístico del IGSS, aún no tiene bajo su control para completar la institucionalización del Sistema Integral de Información.

#### 1.5.2 Objetivos específicos

1. Identificar aquellos elementos clave que forman parte del sistema de información en las tres etapas básicas: recolección, procesamiento y distribución.
2. Determinar las limitantes del Departamento Actuarial y Estadístico para tener bajo su control todos los elementos del sistema de información.

## **1.6 Alcances y límites de la investigación**

### **1.6.1 Alcances de la investigación**

La investigación abarcó la parte de la estructura del sistema de información que se relaciona con las fases de recolección, procesamiento y disponibilidad de la información.

### **1.6.2 Límites de la investigación**

El período para la realización de la investigación fue del 3 de marzo de 2014 al 30 de abril de 2014.

## Capítulo 2

### 2. Metodología

Se realizó una investigación de tipo descriptivo, para determinar el abordaje que se ha realizado a este tipo de problemática en otros contextos, identificar conceptos y establecer la ruta de la evaluación proyectada. Para ello se utilizaron técnicas cualitativas y cuantitativas.

#### 2.1 Sujetos de la investigación

La investigación se realizó con la participación del personal asignado al Sistema Integral de Información, en el Departamento Actuarial y Estadístico del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, que es el ente normativo y responsable de la administración del Sistema. También se realizó una entrevista a los encargados de los cuatro Subsistemas y el equipo de asesoría técnica e informática encargado del proyecto y se llevó a cabo un trabajo de observación directa para el análisis de los factores generales.

#### 2.2 Instrumentos

Se elaboraron cinco instrumentos para recolectar la información necesaria para el trabajo de tesis, de acuerdo con el detalle siguiente:

- a. Se redactó una boleta de encuesta para analistas del Sistema Integral de Información, para conocer la situación actual del recurso humano responsable del Sistema y la disponibilidad de recursos materiales y técnicos en apoyo a la administración correcta del mismo. Este instrumento consta de preguntas cerradas, con una serie de opciones que organizan los datos que se requieren para la evaluación y algunas preguntas abiertas para ampliar temas relevantes, el cual se muestra en el anexo 1.
- b. Se elaboró una boleta de encuesta para coordinadores del Sistema Integral de Información, para conocer la dinámica administrativa y técnica. Este instrumento consta de preguntas cerradas, con una serie de opciones que organizan los datos que se requieren para la evaluación y algunas preguntas abiertas para ampliar temas relevantes, el cual se muestra en el anexo 2.
- c. Se redactó una guía de entrevista con el objetivo de conocer la opinión de la persona a cargo del departamento, la cual consta de diez preguntas abiertas que permiten obtener los

aportes que desde su perspectiva fueran necesarios para lograr una evaluación integral. El anexo 3 presenta el formato utilizado.

- d. Se elaboró una guía de entrevista para conocer la opinión de los coordinadores que conducen el proyecto de implementación del Sistema Integral de Información, con lo cual se espera conocer desde la perspectiva de los implementadores, qué hace falta para completar el proceso de institucionalización del Sistema en el Departamento Actuarial y Estadístico.
- e. Se redactó una encuesta para conocer la percepción de los usuarios del Sistema Integral de Información, que permita desde una perspectiva externa, determinar qué hace falta para completar el proceso de institucionalización.

Las entrevistas se realizaron de forma guiada por el entrevistador, quien realizó las anotaciones de todos los comentarios hechos por el entrevistado.

### **2.3 Procedimiento**

Para llevar a cabo el trabajo de investigación, se solicitó autorización en la Institución y luego de aprobado se continuó con el proceso siguiente:

- 1) Selección del tema a aplicar.
- 2) Selección de la organización a investigar.
- 3) Recopilación de la información necesaria.
- 4) Elaboración del plan de investigación.
- 5) Elaboración del instrumento de investigación.
- 6) Validación del instrumento de investigación.
- 7) Realización del trabajo de campo.
- 8) Vaciado de la información.
- 9) Análisis de la información.
- 10) Elaboración de informe y conclusiones del trabajo de campo.
- 11) Elaboración de propuesta con base en los resultados obtenidos.
- 12) Análisis y discusión de la propuesta con equipo asesor de tesis.
- 13) Entrega de informe final
- 14) Revisión del informe final por parte del editor
- 15) Impresión del documento de informe final

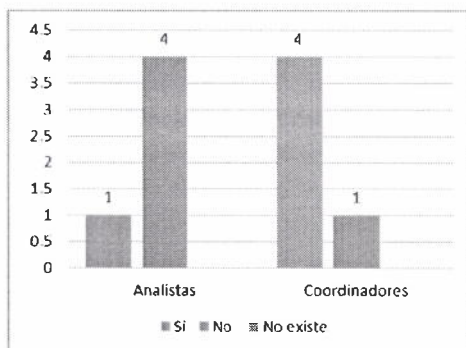
## Capítulo 3

### 3. Presentación de resultados

Se entrevistó al equipo completo de analistas y coordinadores asignados a las actividades de los cuatro Subsistemas que integran el Sistema Integral de Información del IGSS (SII-IGSS), habiéndose diseñado preguntas comunes a ambos grupos con el objeto de comparar los resultados entre ellos y preguntas específicas que caractericen el trabajo que se realiza desde sus respectivos niveles jerárquicos. A continuación se presentan los resultados de las entrevistas comunes, mostrando las comparaciones entre los grupos.

Pregunta 1: ¿Conoce el Plan Estratégico de la Institución?

Gráfica No. 2

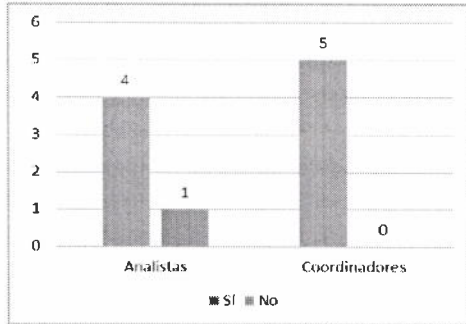


De los analistas entrevistados, uno conoce el Plan Estratégico de la Institución porque lo han leído por lo menos una vez y cuatro manifestaron no conocerlo. Por el contrario, los coordinadores manifestaron conocerlo y sólo uno de ellos no lo conoce.



Pregunta 2: ¿Conoce los servicios que brinda la Institución?

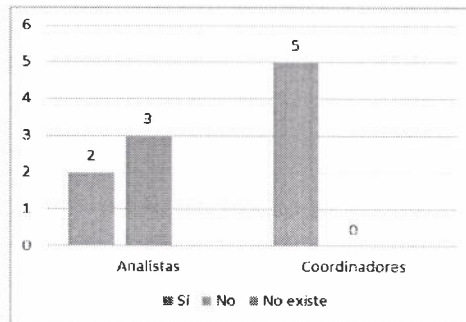
Gráfica No. 3



Tanto analistas como coordinadores, manifestaron conocer los servicios que presta la Institución porque los han leído en la normativa que los regula; únicamente un analista indicó que no los conoce.

Pregunta 3: ¿Conoce los objetivos de su departamento?

Gráfica No. 4

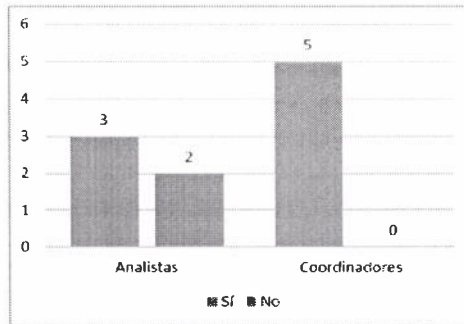


Dos de los analistas conocen los objetivos de su departamento, habiéndolos leído por lo menos una vez, mientras que tres de ellos manifiestan no conocerlos, porque aún teniendo

conocimiento de su existencia, no los han leído. Por su parte, los coordinadores indicaron que conocen los objetivos de su departamento.

Pregunta 4: ¿Conoce la razón de ser del Sistema Integral de Información del IGSS?

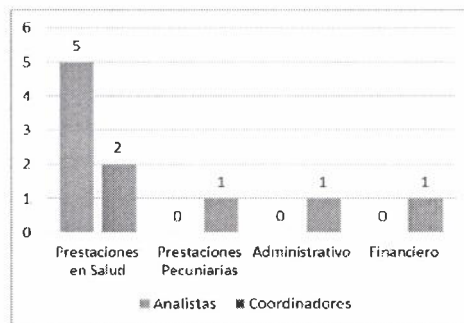
Gráfica No. 5



De los cinco entrevistados, dos indican conocer la razón de ser del Sistema, puesto que lo han leído por lo menos una vez, mientras que dos no lo conocen.

Pregunta 5: ¿En qué Subsistema del Sistema Integral de Información del IGSS está usted asignado?

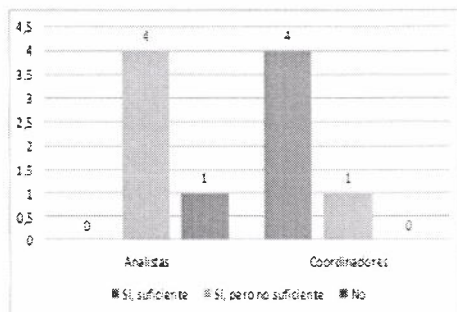
Gráfica No. 6



Los cinco analistas entrevistados se encuentran asignados al Subsistema de Prestaciones en Salud del SII-IGSS, mientras que dos coordinadores están asignados para dirigir iguales áreas de trabajo en ese mismo subsistema y los otros tres subsistemas cuentan con un coordinador cada uno

Pregunta 6: ¿Cuenta con guías, manuales o normativa que oriente la realización de su trabajo?

Gráfica No. 7

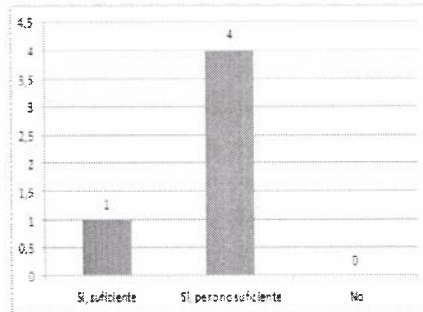


Cuatro analistas consideran que cuentan con recursos normativos para facilitar el desarrollo de su trabajo, pero no es suficiente, y uno de ellos indica que no cuenta con los mismos. Los coordinadores manifiestan que cuentan con los recursos normativos suficientes y uno considera que hace falta normar algunos aspectos.

### 3.1 Resultados de entrevistas a analistas

Pregunta 1: ¿Tiene claras sus funciones como parte de la administración del Sistema de Información del IGSS?

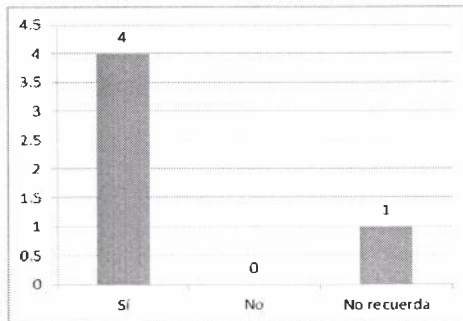
Gráfica No. 8



De los entrevistados, uno manifiesta conocer suficientemente sus funciones, mientras que a cuatro de ellos les hace falta fortalecer algunos aspectos.

Pregunta 2: ¿Ha recibido capacitación sobre el manejo del Sistema Integral de Información, en lo relativo al área que tiene que ver con su trabajo?

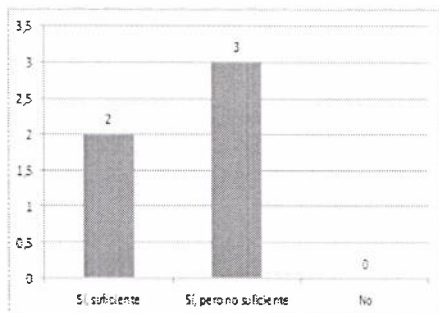
Gráfica No. 9



Cuatro entrevistados indican que han recibido capacitación sobre el manejo del SII-IGSS, mientras que uno de ellos manifiesta no recordar si ha recibido alguna.

Pregunta 3: ¿Conoce los instrumentos de recolección de datos del Sistema Integral de Información del IGSS?

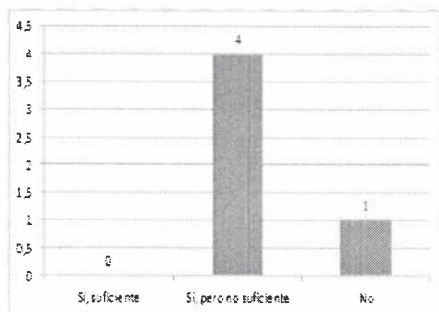
Gráfica No. 10



De los cinco entrevistados, dos conocen suficientemente los instrumentos de recolección, en tanto que tres de ellos requerirían reforzar algunos aspectos

Pregunta 4: ¿Está preparado para capacitar a otros en el uso adecuado de los instrumentos de recolección de datos del Sistema Integral de Información del IGSS?

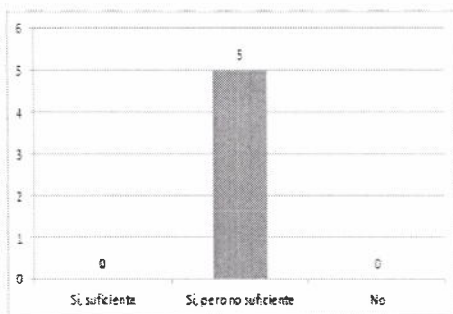
Gráfica No. 11



Cuatro de los entrevistados consideran no estar suficientemente preparados para capacitar a otras personas sobre el uso adecuado de los instrumentos de recolección.

**Pregunta 5: ¿Conoce las herramientas informáticas para el registro y consolidación de datos del Sistema Integral de Información del IGSS?**

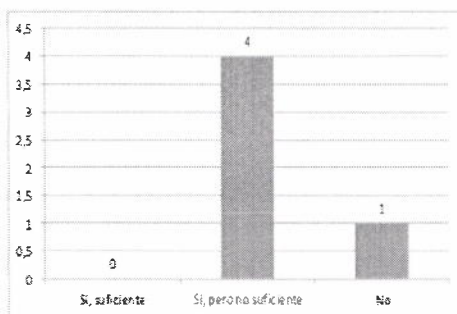
Gráfica No. 12



Las cinco personas entrevistadas manifiestan conocer las herramientas informáticas para el registro y consolidación de datos, pero no lo suficiente como se requiere.

**Pregunta 6: ¿Está preparado para capacitar a otros en el uso adecuado de las herramientas informáticas del Sistema Integral de Información del IGSS?**

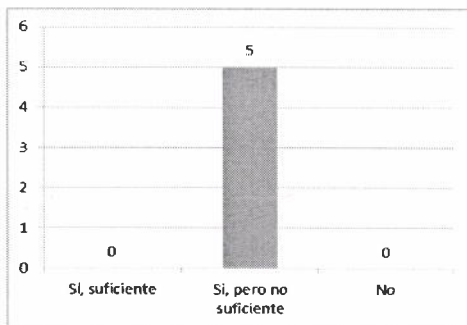
Gráfica No. 13



Cuatro de los entrevistados consideran no estar bien preparados para capacitar a otras personas sobre el uso adecuado de las herramientas.

Pregunta 7: ¿Cuenta con recursos materiales equipo de cómputo, software, vías de comunicación y espacio adecuado para el desarrollo de su trabajo, relativo al Sistema Integral de Información?

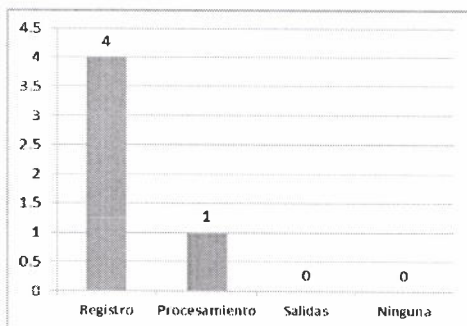
Gráfica No. 14



Todos los entrevistados indican que cuentan con recursos materiales, pero no es suficiente para el desarrollo de su trabajo.

Pregunta 8: ¿Tiene comunicación directa con las instancias que intervienen en el Sistema de Información del IGSS, que se indican?

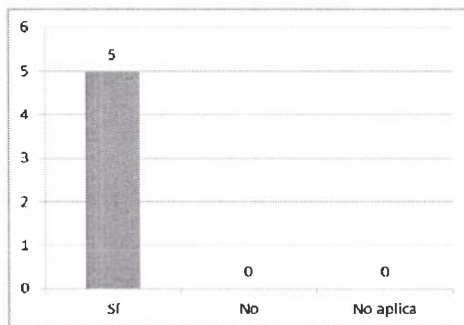
Gráfica No. 15



De los cinco entrevistados, cuatro manifiestan tener comunicación directa con los encargados del registro de datos y uno de ellos, con el área de procesamiento.

Pregunta 9: ¿Participa en actividades de monitoreo y supervisión?

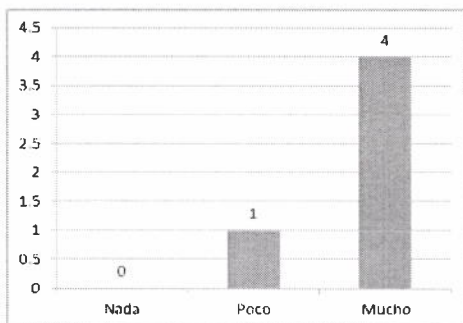
Gráfica No. 16



Los cinco entrevistados manifiestan que participan en actividades de monitoreo y supervisión, relativas a su Subsistema. Indican que una vez por mes.

Pregunta 10: ¿La implementación del Sistema Integral de Información del IGSS ha cambiado la forma o el contenido de su trabajo?

Gráfica No. 17

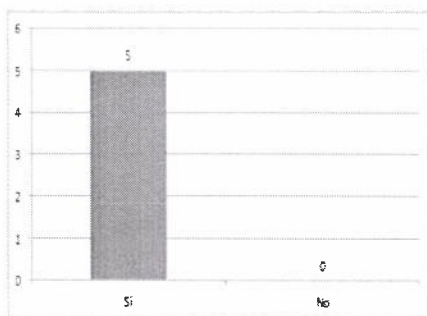




Una persona opinó que la implementación del SII-IGSS cambió poco la forma o el contenido de su trabajo, mientras que cuatro entrevistados consideran que hubo un cambio significativo.

**Pregunta 11:** ¿La implementación del Sistema Integral de Información del IGSS requiere que usted cuente con otras habilidades o competencias que antes de ello no eran necesarias?

Gráfica No. 18



Los cinco entrevistados indican que requieren otras habilidades o competencias para desarrollar su trabajo, derivado de la implementación del SII-IGSS.

Para sistematizar las preguntas abiertas planteadas a los Analistas, se elaboró el instrumento que se presenta a continuación.

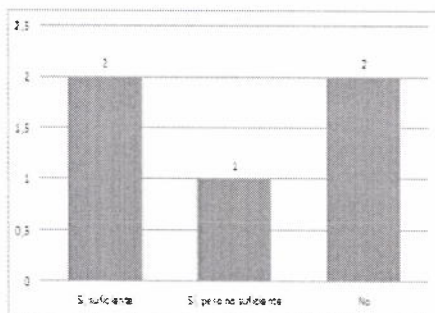
Tabla 2  
Matriz de sentido Analistas

Pregunta	Respuesta	Comentario
¿En caso que no sea suficiente su conocimiento de los instrumentos de recolección, cuál o cuáles le hace falta conocer.	Consideran que requieren conocimiento sobre los instrumentos del sistema MedilGSS, SII-IGSS y Censo.	Todos los entrevistados coincidieron en que requieren adquirir conocimientos sobre los instrumentos del MedilGSS.
¿En caso que no sea suficiente su conocimiento de las herramientas informáticas, cuál o cuáles le hace falta conocer?	Los entrevistados manifestaron que requieren conocimiento de las herramientas informáticas del SII-IGSS y MedilGSS y para el ingreso de producción y costos WinSIG.	El conocimiento sobre la herramienta del MedilGSS es el requerimiento común entre los entrevistados.
¿En caso que no sean suficientes los recursos, qué hace falta mejorar?	El equipo de analistas manifestó que se necesita mejorar el equipo de cómputo, contar con acceso al MedilGSS y SII-IGSS y adquirir conocimientos de software.	El acceso a MedilGSS y contar con equipo de cómputo más rápido son las necesidades del equipo más mencionadas en las respuestas.
¿En caso que no sean suficientes los instrumentos normativos indicados en la pregunta anterior, qué hace falta implementar?	Los analistas consideran que hace falta capacitar en el uso de los instrumentos normativos y que hacen falta manuales.	Tres analistas indicaron que hacen falta manuales, uno manifestó que requiere capacitación para los existentes y otro no hizo ninguna anotación.
¿En caso que requiera nuevas habilidades o competencias, cuál o cuáles le hace falta dominar?	El equipo de analistas considera que requieren desarrollar habilidades para manejar tablas dinámicas, el uso de query y generación de salidas, ampliar conocimiento sobre herramientas informáticas y para dar inducción y conocer de dónde proviene la información que se ingresa en cada SII-IGSS.	Se presentan respuestas variadas entre los analistas, pero por lo menos dos coincidieron en que requieren capacitación sobre el uso de herramientas informáticas.

### 3.2 Resultados de entrevistas a coordinadores

Pregunta 1: ¿Considerando que el objetivo del SII-IGSS es estandarizar, unificar y procesar un único flujo de información, desde el registro hasta la toma de decisiones, según su criterio, se ha cumplido con ello en lo que respecta a su Subsistema?

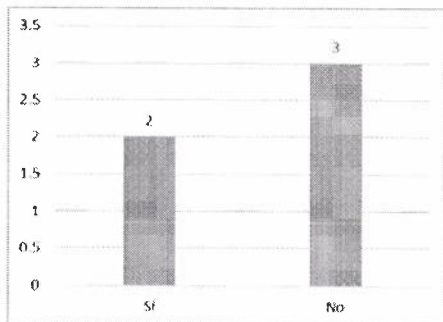
Gráfica No. 19



Dos coordinadores indicaron que se ha cumplido con el objetivo del SII-IGSS, en lo que respecta a su subsistema, uno de ellos considera que no ha sido suficiente y dos consideran que no se ha cumplido con el objetivo planteado.

Pregunta 2: La implementación del SII-IGSS eliminó los problemas que pretendía resolver, en lo relativo a su Subsistema?

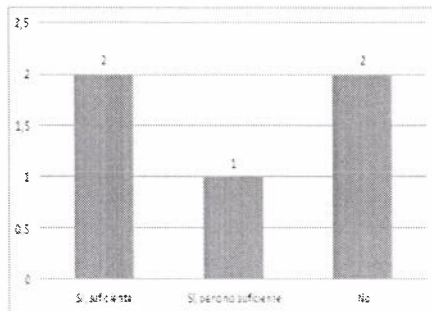
Gráfica No. 20



De los cinco coordinadores entrevistados, dos consideran que la implementación eliminó los problemas que pretendía resolver, en lo relativo a su subsistema, mientras que tres de ellos considera que no se han resuelto.

Pregunta 3: ¿Recibió capacitación del equipo desarrollador del SII-IGSS para llevar a cabo las acciones de su Subsistema?

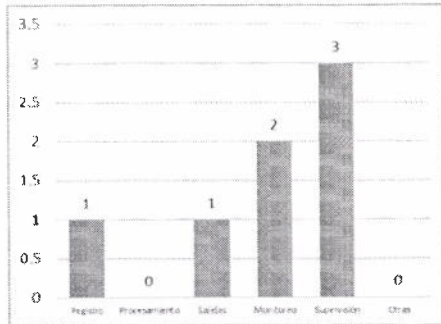
Gráfica No. 21



Dos de los coordinadores entrevistados indicaron que recibieron capacitación del equipo desarrollador del SII-IGSS para llevar a cabo el trabajo de su subsistema, uno considera que no fue suficiente la capacitación recibida y dos de ellos manifestaron que no recibieron capacitación.

Pregunta 4: ¿Actualmente requiere apoyo del equipo desarrollador del SII-IGSS para llevar a cabo las acciones de su Subsistema, en las áreas que se mencionan?

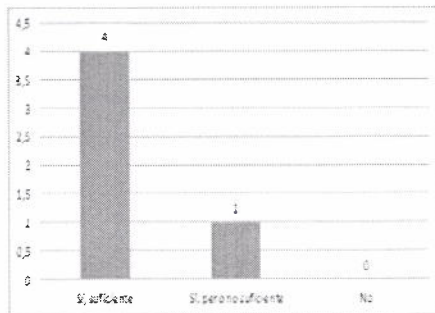
Gráfica No. 22



Para esta pregunta, los coordinadores podían seleccionar más de un área en que requieren apoyo del equipo desarrollador del SII-IGSS. El área con mayor número de selección fue supervisión, con tres menciones, seguida de monitoreo con dos, en tanto que registro y salidas presentan una mención.

Pregunta 5: ¿De acuerdo a las actividades que se realizan en su Subsistema, considera que es suficiente el recurso humano con que cuenta?

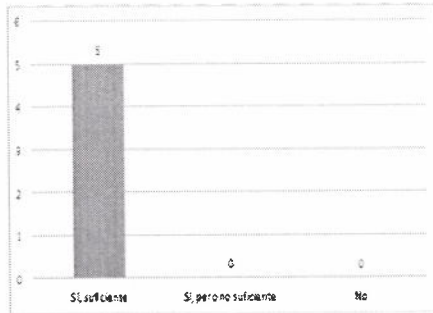
Gráfica No. 23



Cuatro coordinadores consideran que es suficiente el recurso humano asignado a su subsistema y uno indica que no es suficiente el recurso con que cuenta.

Pregunta 6: ¿Cuenta con herramientas informáticas apropiadas para llevar a cabo las actividades del Subsistema?

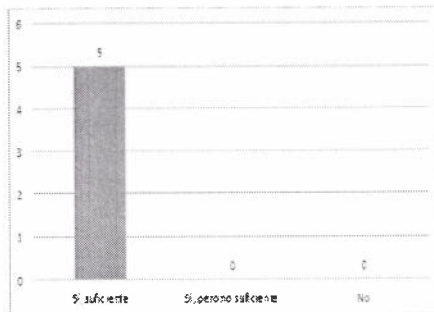
Gráfica No. 24



Los cinco coordinadores coinciden en que cuentan con suficientes las herramientas informáticas apropiadas para llevar a cabo el trabajo de su subsistema.

Pregunta 7: Cuenta con recursos financieros para llevar a cabo las actividades de su Subsistema?

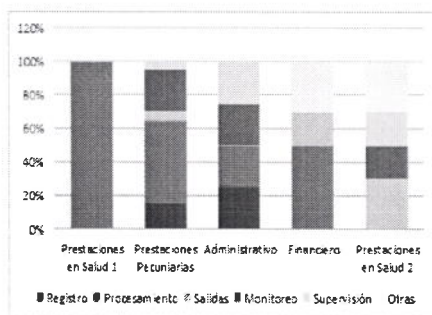
Gráfica No. 25



Todos los coordinadores indican que cuentan con suficientes recursos financieros para llevar a cabo las actividades a cargo de su Subsistema.

Pregunta 8: ¿Qué porcentaje de su tiempo considera que dedica a las siguientes actividades?

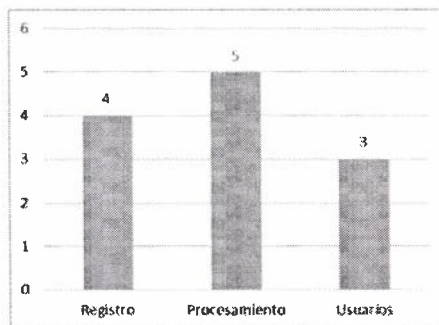
Gráfica No. 26



Uno de los coordinadores de Prestaciones en Salud dedica su tiempo completo a actividades de procesamiento, mientras que los coordinadores de Prestaciones Pecuniarias y Financiera disponen una proporción importante de tiempo para esa actividad, pero complementan con otras actividades. Otro coordinador de Prestaciones en Salud y del Subsistema Administrativo, presentan una distribución entre mayor cantidad de actividades.

Pregunta 9: Tiene comunicación directa y efectiva con las personas encargadas de las fases que intervienen en el SII-IGSS que se indican, correspondientes a su Subsistema?

Gráfica No. 27



Para responder a esta pregunta, los coordinadores podían marcar más de una opción. Cuatro coordinadores indicaron tener comunicación directa y efectiva con las personas encargadas del registro; todos manifestaron tener comunicación con los encargados del procesamiento y tres de ellos indican que tiene comunicación con usuarios.

La sistematización de las preguntas abiertas planteadas a los Coordinadores, se llevó a cabo por medio del instrumento que se presenta a continuación.



Tabla 3  
Matriz de sentido Coordinadores

Pregunta	Respuesta	Comentario
¿En caso que no se haya cumplido suficientemente con el objetivo del SII-IGSS, qué hace falta mejorar en su Subsistema para cumplirlo?	Indicaron que hace falta incorporar a todas las dependencias en el INFODAE, herramienta de apoyo del SII-IGSS; integrar la información de datos y estadísticas de manera uniforme; e integrar información de trabajadores del Estado, SICOIN y AS400.	Tres coordinadores indican que les hace falta mejorar algo en su subsistema y dos de ellos consideran que no hace falta nada.
Mencione los problemas que según su criterio, aún no se han resuelto.	Manifestaron que aún no se concreta el involucramiento total de los directores de algunas unidades médicas para el análisis de la información, no hay plataforma en el SII-IGSS que recopile datos de un subsistema, falta de integración de la información en un solo sistema y falta del detalle de las características de los afiliados cotizantes.	Cuatro coordinadores coinciden en que todavía hay problemas que no se han resuelto, aunque son diferentes entre sí. Sólo un coordinador no indicó algún problema que no se haya resuelto.
¿Qué acciones se requieren de su Subsistema para resolverlos?	Indicaron entre las acciones para resolver los problemas de sus subsistemas, la presentación de resultados a Directores, para el análisis conjunto de la producción, creación de la plataforma en el SII-IGSS que se necesita para uno de los subsistemas, empezar a reestructurar el sistema, manifestar las debilidades del subsistema y detallar la información que se cree necesaria.	Cuatro coordinadores indicaron las acciones que consideran necesarias de su subsistema para resolver los problemas que identificaron.
¿En caso que no sea suficiente la capacitación recibida, qué área hace falta reforzar?	Se requerirá capacitación cuando se cree la plataforma en el SII-IGSS, para su manejo, así como en estadística y reportería.	Dos coordinadores indicaron que requieren capacitación en algunos aspectos, mientras que tres de ellos no indicaron necesitar capacitación.

Pregunta	Respuesta	Comentario
¿En caso que no sea suficiente el recurso humano de su Subsistema, cuántos colaboradores considera que le hacen falta?	Un coordinador del Subsistema de Salud considera que le hacen falta dos colaboradores.	La mayoría de coordinadores considera que no le hace falta personal.
¿Actualmente, qué actividades puntuales están siendo una sobrecarga de trabajo para el recurso humano asignado a su Subsistema?	La actividad que está siendo una sobrecarga en el Subsistema de Prestaciones en Salud es el análisis de los reportes de producción final. Por su parte el coordinador del Subsistema Administrativo indica que la sobrecarga de trabajo se debe a trabajar en forma manual los datos que envían los departamentos.	La mayoría de coordinadores no indicaron tener sobrecarga de trabajo.
¿Cuál es el perfil que debe llenar el recurso humano que necesita?	En el Subsistema de Prestaciones en Salud se necesita un perfil de estudios de nivel diversificado y estudios universitarios como mínimo de dos años, responsabilidad y proactividad.	Cuatro coordinadores no indicaron ningún perfil
¿En caso que no cuente con herramientas informáticas apropiadas, que áreas requiere informatizar?		No se registraron respuestas.
¿En caso que no sean suficientes los recursos financieros asignados a su Subsistema, que áreas quedan descuidadas por falta de los mismos?		No se registraron respuestas.

### 3.3 Resultados de entrevista a jefe

Se realizó una entrevista a la Jefe del departamento con el objeto de conocer desde su perspectiva, en qué medida ha cambiado el trabajo del mismo y cómo se espera evolucionar en el futuro. A continuación se presentan los resultados de dicha entrevista.

Tabla 4  
Matriz de sentido Jefatura del departamento

Pregunta	Respuesta	Comentario
¿Conoce la razón de ser del Sistema Integral de Información del IGSS (SII-IGSS)?	Sí, tiene como objetivo unificar en un solo flujo de información, todos los datos estadísticos de la producción de servicios que se brindan en el Instituto, tanto por el Programa de Enfermedad, Maternidad y Accidentes, como por el Programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia.	La entrevistada conoce la razón de ser del Sistema.
¿La implementación del SII-IGSS eliminó los problemas que el departamento tenía para la recopilación y consolidación de datos estadísticos? Si su respuesta es no, mencione los problemas que según su experiencia, aún no se han resuelto.	No, porque aún no se termina la validación de las herramientas que permitirán la consolidación de los datos. Actualmente, se utiliza una herramienta propia del departamento para hacer la consolidación, pero está fuera de la plataforma informática del SII-IGSS.	Manifiesta que aún quedan problemas sin resolver en el Sistema.
¿El equipo de implementadores desarrolló instrumentos técnico-normativos para la gestión del SII-IGSS? Si su respuesta es sí, ¿en qué medida facilitan dicha gestión?	Se desarrolló la normativa general y la normativa específica para cada Subsistema se está revisando. La normativa general facilita el trabajo, porque ordena los procesos y define los roles para cada participante en todo el proceso.	Hace falta concluir la revisión de la normativa específica.

Pregunta	Respuesta	Comentario
¿El equipo de implementadores desarrolló herramientas informáticas de registro y consolidación de datos? Si su respuesta es sí, ¿en qué medida facilita estos procesos?	Si se desarrollaron herramientas informáticas para el registro de la información, de modo que se facilitó el proceso de recopilación de la información desde todos los puntos del país; sin embargo, hace falta fortalecer la herramienta para la consolidación de datos.	Falta concluir la herramienta de consolidación de datos.
¿El equipo de implementadores capacitó al personal del departamento en el uso correcto de las herramientas con que cuenta el SII-IGSS para el registro y consolidación de datos? Si su respuesta es que se capacitó parcialmente, ¿qué áreas necesitan ser reforzadas?	Sí, se brindaron capacitaciones generales sobre el uso de las herramientas informáticas, pero no se contó con un seguimiento para reforzar el conocimiento de las mismas y los cambios que se hacen posteriormente no siempre son comunicados oportunamente. Particularmente, interesa conocer la herramienta automatizada, porque será la versión final del sistema y por ende la que se debe conocer a detalle.	Hace falta reforzar algunos el conocimiento del personal, especialmente en lo relativo a la herramienta automatizada.
En qué áreas del SII-IGSS aún no tiene control completo el departamento?	En el desarrollo de las herramientas informáticas o por lo menos, en la discusión y diseño de las mismas, así como en el plan de trabajo para la automatización de las unidades médicas.	Hace falta participación en el diseño de las herramientas informáticas.
¿La estructura organizacional con que cuenta el departamento es adecuada para asumir por completo la administración del SII-IGSS? Si su	No, porque el área estadística está unida a otra área también importante y demandante como lo es Actuaría. En otras instituciones, el área	El trabajo del departamento está repartido en dos áreas.

Pregunta	Respuesta	Comentario
respuesta es no, ¿qué se necesita mejorar?	estadística está separada de cualquier otra área, de modo que puede desarrollarse adecuadamente.	
¿El recurso humano con que cuenta el departamento está capacitado y es suficiente para administrar por completo el sistema? Si su respuesta es no, ¿qué áreas deberían reforzarse?	No, porque se requiere capacitación continua, especialmente en la informatización que es altamente cambiante y demanda el cumplimiento de nuevos roles. Además, se requeriría la asignación del equipo de desarrolladores al departamento.	Existe un equipo de trabajo en el Sistema, que no se encuentra asignado al departamento.
¿Cuenta el departamento con suficientes recursos financieros para administrar el SII-IGSS? Si su respuesta es no, ¿para qué actividades hacen falta recursos financieros?	Actualmente, la ejecución presupuestaria está a cargo de la Subgerencia de Planificación y Desarrollo, de la cual depende el departamento y también el equipo desarrollador, por lo que no habría un cambio sustancial en la ejecución.	En la parte financiera no habría un cambio sustancial si se concentrara la administración del Sistema en el departamento.
¿Cuenta el departamento con medios de comunicación directa y efectiva para llevar a cabo la administración del SII-IGSS, desde su registro hasta los usuarios de la información? Si su respuesta es no, ¿qué áreas necesitan mejorarse?	Si, porque se dispone de una normativa que ampara al departamento para efectuar las comunicaciones y el respaldo de la SPD.	Se cuenta con medios de comunicación para la administración del Sistema.

### 3.4 Resultados de encuesta a implementadores

Con el objeto de conocer la visión del equipo de implementadores, con respecto del SII-IGSS y la forma en que visualizan los avances alcanzados, se realizó una encuesta a los profesionales que aún apoyan proyectos en el Instituto y que formaron parte de dicho equipo. A continuación se presentan los resultados de dicha entrevista.

Tabla 5  
Matriz de sentido Implementadores

Pregunta	Respuesta	Comentario
¿Cuál fue el objetivo de implementar el Sistema Integral de Información del IGSS (SII-IGSS)?	Aumentar la eficiencia, eficacia y calidad en la prestación de los servicios que brinda la institución, por medio de contar con un sistema único, integral y gerencial a nivel nacional, para el registro, integración, procesamiento, reporte y análisis de la información que genere información precisa, veraz, oportuna y de calidad para la eficiente toma de decisiones en los diferentes niveles de gestión, gerencial, administrativo y operativo.	Los entrevistados tienen claro el objetivo del sistema, indicando que pretende contar con información para la toma de decisiones en función de mejorar los servicios que brinda la institución.
¿La implementación del SII-IGSS eliminó los problemas que pretendía resolver? Si su respuesta es no, mencione los problemas que según su criterio, aún no se han resuelto.	Parcialmente, porque da información solo de producción de centros finales, falta de los centros intermedios, administrativos y otros. Avanza muy lentamente y la poca información no está disponible. Solucionó el problema de la diversidad de instrumentos de registro, estandarizando los mismos en todas las unidades, reorientando o diseñando procesos ligados a la atención, facilitando el registro y procesamiento mediante tecnología informática, e	Los implementadores consideran que se han eliminado parcialmente, quedando pendiente la integración de los subsistemas bajo la administración única del DAE.

Pregunta	Respuesta	Comentario
	integrando los indicadores de todas las dependencias del seguro social. Entre los problemas pendientes de resolver, no se ha logrado la integración de los subsistemas; el SII-IGSS no tiene mecanismos de verificación de la calidad, no se ha logrado que el DAE sea el único ente administrador y distribuidor de la información.	
¿Qué nivel de desarrollo tiene el SII-IGSS desde la perspectiva técnico-normativa?	Muy bajo, pues no se ha normado lo concerniente a consulta externa, emergencia y hospitalización. Lo poco que está normado no se ha revisado periódicamente. Desde la perspectiva técnica se ha quedado más a nivel de desarrolladores informáticos, sin que exista un equipo multidisciplinario que esté dando asesoría y acompañamiento oportuno.	Los entrevistados consideran que es muy bajo el nivel de desarrollo del SII-IGSS desde la perspectiva técnico-normativa.
Si hace falta algo, qué considera que necesita reforzarse en la parte técnico-normativa?	Actualizar lo que se encuentra normado y elaborar lo que falta. Hacer una evaluación del desarrollo del SII-IGSS según lo establecido en el acuerdo de creación, hacer un plan de trabajo para reorientarlo y evaluar periódicamente.	Los implementadores consideran que se requiere establecer un plan de trabajo, para actualizar lo normado y completar lo que no está.
¿Qué nivel de desarrollo tiene el SII-IGSS en lo que respecta a las herramientas informáticas de registro y consolidación de datos?	Muy pobre, falta completar todo lo relativo a hospitalización, servicios de apoyo, administrativo, financiero, pecuniario, recurso humano, capacidad instalada de las dependencias.	Desde la perspectiva de los implementadores, el nivel de desarrollo informático del SII-IGSS es muy pobre, faltando completar varias áreas.
Si hace falta algo, qué herramienta se hace necesario concluir o desarrollar?	Principalmente el censo hospitalario, la de los servicios de apoyo y otros subsistemas. A las herramientas desarrolladas incluirles	De acuerdo con los entrevistados, se requiere desarrollar herramientas para algunos servicios y



Pregunta	Respuesta	Comentario
	controles que aseguren la calidad de la información.	establecer controles a las que ya están desarrolladas.
¿Se ha hecho entrega al Departamento Actuarial y Estadístico (DAE) de los instrumentos técnicos para administrar el SII-IGSS, o esto forma parte del trabajo que necesita realizarse en ese departamento?	Parcialmente, porque se ha entregado producción final sólo de consulta externa y emergencias, no de hospitalización y servicios de apoyo. El proyecto del SII-IGSS todavía no ha finalizado.	Los implementadores indican que se ha hecho entrega parcial de instrumentos técnicos al DAE, porque el proyecto aún no finaliza.
¿La estructura organizacional actual del DAE es adecuada para asumir por completo la administración del SII-IGSS? Si su respuesta es no, ¿qué cambios considera necesario realizar.	No. Falta personal para ciertas áreas, por ejemplo no existe nadie responsable del censo hospitalario. Y cuando se complete toda la información ofrecida por el SII-IGSS será necesario una reorganización y distribución de cargas de trabajo.	Según lo expresado por los entrevistados, el DAE no cuenta con personal para cubrir áreas de trabajo del SII-IGSS y se requiere revisión de las cargas de trabajo.
¿De acuerdo a su experiencia en la implementación del SII-IGSS, considera que el DAE cuenta con el recurso humano capacitado y suficiente para administrar por completo el sistema? Si su respuesta es no, ¿qué áreas deberían reforzarse?	No. Se debe evaluar la etapa en que se encuentra el SII-IGSS para estimar el recurso y su formación necesaria. Al momento se debe reforzar el área de análisis de la información recibida, servicios de apoyo y el censo hospitalario.	La percepción de los entrevistados es que el DAE debe evaluar su recurso humano y formación para reforzar las áreas que se requiera, especialmente la de análisis.
¿Desde la perspectiva presupuestaria y financiera, existe algún inconveniente para que el DAE asuma por completo la responsabilidad del SII-IGSS?	No. Por la magnitud del proyecto al reestructurar el DAE será necesario ampliar personal y presupuesto, por lo que sería necesario trasladar los recursos financieros de donde se ejecutan actualmente.	Consideran los implementadores que no existe inconveniente presupuestario para que el DAE asuma por completo la responsabilidad del SII-IGSS.

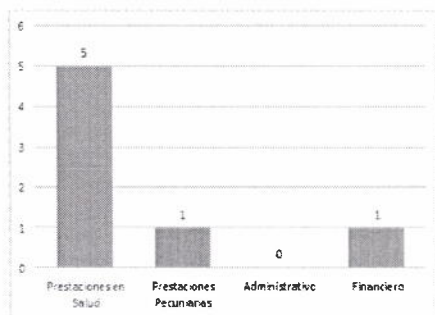


### 3.5 Resultados de encuesta a usuarios

Se entrevistó a usuarios con el propósito de conocer su percepción sobre la administración del sistema de información, cuyos resultados se presentan a continuación:

Pregunta 1: ¿Los datos que ha requerido, a qué Subsistema corresponden?

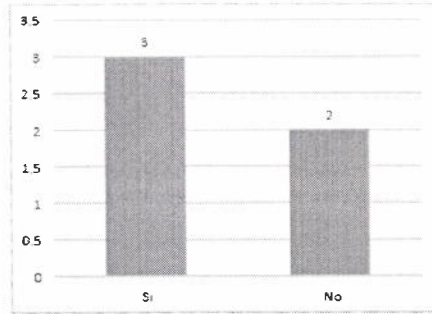
Gráfica No. 28



Para responder a esta pregunta, cada encuestado podía escoger más de una opción. Los datos de prestaciones en salud registraron cinco menciones, mientras que los datos de prestaciones pecuniarias y financieros fueron identificados una vez por los usuarios.

Pregunta 2: ¿Sabe si los datos requeridos los habría encontrado en otra fuente de información?

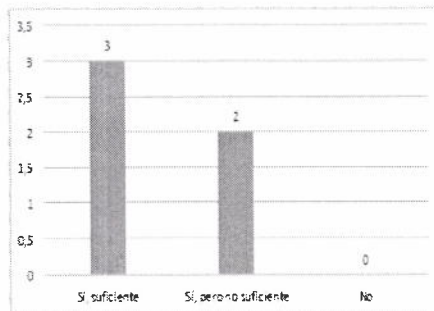
Gráfica No. 29



Tres usuarios indican que podrían encontrar los datos requeridos en otra fuente de información, mientras que dos de ellos consideran que no tendrían otra fuente para los datos solicitados.

Pregunta 3: ¿Encontró los datos estadísticos que necesitaba?

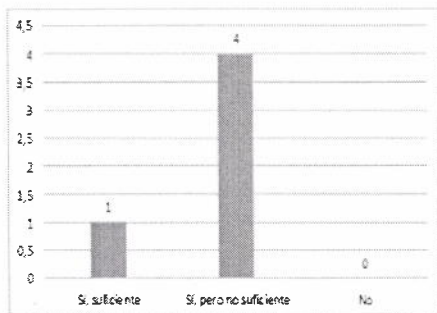
Gráfica No. 30



De los cinco encuestados, tres usuarios respondieron que sí encontraron los datos estadísticos que necesitaban y dos que encontraron pero no lo suficiente.

Pregunta 4: ¿Conoce los datos que se generan por medio del Sistema Integral de Información SII-IGSS?

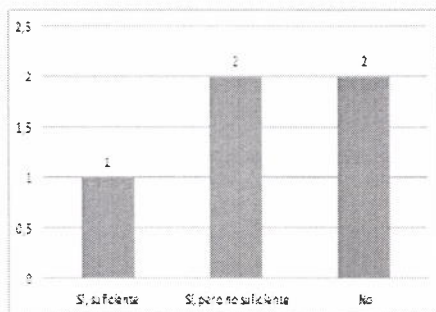
Gráfica No. 31



Una persona indicó que conoce suficiente los datos que se generan por medio del SII-IGSS, mientras que cuatro manifestaron que no los conocen lo suficiente.

Pregunta 5: ¿Conoce los instrumentos normativos del Sistema Integral de Información SII-IGSS?

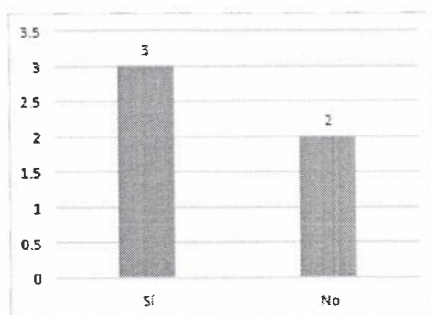
Gráfica No. 32



Uno de los usuarios encuestados indicó que conoce suficientemente los instrumentos normativos del SII-IGSS, dos los conocen pero no lo suficiente y dos más, no los conocen.

Pregunta 6: El departamento tiene concentrados los datos estadísticos en la herramienta informática INFODAE, ¿tiene acceso a dicha plataforma?

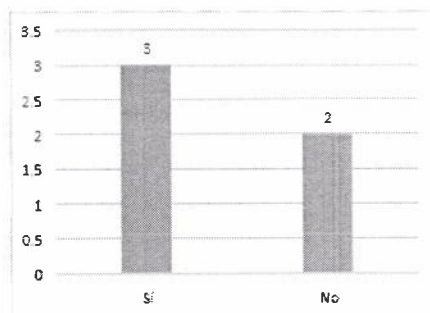
Gráfica No. 33



De los cinco usuarios encuestados, tres manifestaron que cuentan con acceso a la plataforma INFODAE y dos no cuentan con dicho acceso.

Pregunta 7: ¿Ha recibido capacitación para buscar información en INFODAE?

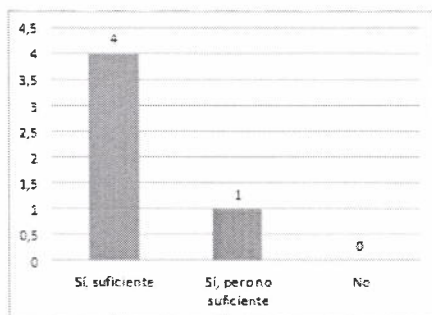
Gráfica No. 34



Tres usuarios encuestados han recibido capacitación para el uso de la herramienta INFODAE y dos no han recibido la misma.

Pregunta 8: ¿Si tiene dudas respecto de los datos estadísticos disponibles en el departamento, el personal del mismo le ha resuelto sus dudas?

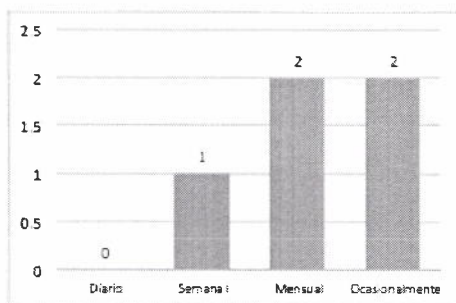
Gráfica No. 35



Cuatro encuestados indicaron que el personal del departamento les ha resuelto sus dudas suficientemente y uno de ellos indica que le han resuelto dudas pero no ha sido suficiente.

Pregunta 9: ¿Con qué periodicidad busca datos estadísticos en el departamento?

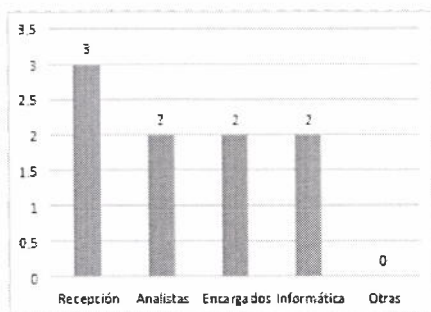
Gráfica No. 36



De los cinco entrevistados, uno manifiesta buscar datos estadísticos semanalmente en el departamento, dos lo hacen mensualmente y dos de manera ocasional.

Pregunta 10: ¿Qué área considera que debe fortalecerse en el departamento para mayor comodidad en la obtención de información?

Gráfica No. 37



Los encuestados podían seleccionar más de una opción para responder a esta pregunta. El área de recepción registra tres menciones de que debe fortalecerse para mayor comodidad en la obtención de la información y las áreas de analistas, encargados e informática, presentan dos menciones cada una.

### **3.6 Análisis de resultados**

Los resultados de las entrevistas realizadas al equipo de analistas y coordinadores, indican que hace falta reforzar el conocimiento sobre el marco estratégico institucional, especialmente al grupo de analistas; sin embargo, por el tiempo de servicio de la mayoría de ellos, tienen amplio conocimiento de los servicios que presta la institución, por medio de sus programas de seguridad social. Es decir, que cuentan con experiencia en lo relativo al giro de las actividades del Instituto, pero no se cuenta con elementos que les permitan identificar su contribución al logro institucional.

La razón de ser del Sistema Integral de Información (SII-IGSS), es la unificación en un solo flujo de información, de todos los datos estadísticos de producción de servicios del IGSS, en sus programas de cobertura a la población asegurada. Sin embargo, este propósito aún no se cumple a cabalidad porque cada subsistema presenta un grado diferente de avance, tanto en la parte normativa, como en el desarrollo conceptual, informático y de competencias. En el caso de los analistas, algunos de ellos desconocen la razón de ser del Sistema Integral de Información en el cual trabajan, pero los coordinadores sí tienen claridad sobre ello.

Los equipos entrevistados identificaron que existen algunos problemas que aún no se resuelve con la implementación del sistema, por la falta de integración de algunas dependencias en la herramienta de consolidación de datos y de sistematización de registros estadísticos importantes, para un análisis integral de la situación de la institución, así como por la falta de involucramiento los entes locales en el análisis de la información. También se puede mencionar que se trabaja en la validación de la herramienta oficial con la que se espera integrar toda la información producida por medio del SII-IGSS.

Aunque se cuenta con un manual que orienta el accionar del departamento, la mayoría de analistas no conoce los objetivos del mismo. Esto se puede originar en la estructura organizacional actual del departamento, que integrada el área estadística encargada de la administración del SII-IGSS, con otra área importante y demandante en la institución, como es el área actuarial, que se encarga de la revisión actuarial de los programas de seguridad social. Esto ocasiona el consumo de una alta proporción de tiempo en la resolución de

expedientes o situaciones relativas a actuaría en menoscabo del avance de los temas pendientes en estadística.

El equipo completo de analistas está asignado al Subsistema de Prestaciones en Salud, el cual cuenta además, con dos coordinadores que se encargan, uno de la producción de servicios de salud y otro del seguimiento de los costos de la misma; los tres subsistemas restantes cuentan con un coordinador cada uno y no tienen analistas. Esta distribución de personal tiene su explicación en la magnitud de la información que se maneja en el Subsistema de Prestaciones en Salud, derivado de las variables que se requiere monitorear para asegurar la calidad de vida de las personas protegidas por la seguridad social y por ende, al esfuerzo de desarrollo en aspectos informáticos y asignación de recursos.

El área de desarrollo informático se encuentra fuera de control del departamento, siendo conducida por el ente jerárquico superior. Esto ocasiona que en algunas oportunidades no exista suficiente intercambio de información y discusión sobre la dirección y el diseño de las herramientas informáticas para el registro y consolidación de la información del SII-IGSS, lo que genera no sólo vacíos en términos de variables a registrar y modelos de sistematización, sino en los aspectos de apropiación de las herramientas por los equipos de seguimiento en el departamento y traslado de competencias para brindar el acompañamiento a las fuentes primarias.

Siendo el IGSS una institución pública, la normativa interna es de suma importancia para orientar los procesos institucionales. Los equipos entrevistados coinciden en que cuentan con recursos normativos, pero hace falta reforzar algunas áreas para ordenar aspectos importantes de la realización de su trabajo, especialmente en el área operativa del sistema, puesto que los analistas son los que consideran que no son suficientes los instrumentos normativos que definen los procedimientos en la actualidad. Considerando que la cobertura del sistema alcanza a todas las unidades médicas del Instituto, disponer de dichos instrumentos es crucial para garantizar la calidad de la información.

El equipo de analistas no tiene claras sus funciones como parte de la administración del SII-IGSS, puesto que existen debilidades en algunos factores clave. Aunque recibieron capacitación sobre el sistema, los avances en términos informáticos, requieren de un



seguimiento continuo, sobre todo en lo relativo al conocimiento de los instrumentos de recolección en la herramienta informática automatizada. Esto es importante puesto que el equipo debe replicar la capacitación a personal de reciente ingreso y reforzar al personal que trabaja en el sistema; pero indicaron no sentirse suficientemente preparados para ello.

La implementación del SII-IGSS ha generado cambios importantes en la forma y el contenido del trabajo que realiza el equipo de analistas. Dado que el sistema se encuentra en transición hacia una fase automatizada, la cual no es suficientemente conocida por los analistas, razón por la cual no consideran estar preparados para capacitar a otros en el uso de las mismas. La mayoría de ellos cuenta con acceso a las diferentes herramientas, pero estos están limitados a la generación de reportes; algunos no cuentan con acceso. Por otro lado, la navegación por las herramientas automatizadas requiere de equipos de cómputo con mayor capacidad y habilidades en el manejo de software especializado.

El equipo de coordinadores presenta un nivel diferente de percepción del SII-IGSS, influido especialmente por el tiempo y la experiencia de trabajo que tiene cada uno. Por otro lado, el grado de desarrollo de los subsistemas, difiere significativamente en términos de recursos asignados, desarrollo tecnológico y su fuente de implementación. Es importante resaltar que en algunos de ellos, aún no se resuelven los problemas que originaron la idea de creación del SII-IGSS, puesto que enfrentan diversas fuentes de información, segmentadas por el avance informático diferenciado con que cuentan.

Los coordinadores tuvieron diferente modalidad de contacto con el equipo desarrollador del sistema, lo que originó brechas de comunicación y capacitación entre subsistemas. Aunque se cuenta con elementos para dar seguimiento en las fases de registro y procesamiento, faltó acompañamiento del equipo implementador para las etapas de monitoreo y supervisión, lo que unido a la falta de instrumentos normativos para llevar a cabo estas actividades, plantea una debilidad en el grupo de coordinadores para asumir apropiadamente las mismas.

En lo que respecta a recursos, se cuenta con suficiente elemento humano y herramientas informáticas para llevar a cabo el trabajo en los cuatro subsistemas, además de apoyo financiero. Sin embargo, el tiempo dedicado a las diferentes actividades, requiere de una adecuada orientación, puesto que algunos coordinadores realizan labores de registro y

procesamiento, lo que puede estar determinado por el desarrollo informático con que cuenta cada subsistema, además de la necesidad de una adecuada definición de funciones y distribución de la carga de trabajo en los subsistemas con mayor número de recurso humano.

La entrevista con los coordinadores evidencia escasa comunicación entre las áreas del SII-IGSS, de modo que no existe realimentación de las necesidades de los usuarios y los registros que se realizan en las fuentes de información. La dirección local tiene mayor implicación en la etapa de registro, pero no en el análisis de la información producida para orientar la toma de decisiones, por lo que entre las actividades identificadas por los coordinadores para resolver esta problemática, se plantea la interacción con autoridades locales para propiciar ejercicios de discusión de resultados de sus dependencias.

Siendo la cobertura de necesidades de información de los usuarios, la razón de ser de toda la actividad en el SII-IGSS, su opinión es muy valiosa para orientar las futuras acciones de mejora en el mismo. Se pudo constatar que el grado de desarrollo por subsistemas está en armonía con la demanda de información de los usuarios, puesto que el Subsistema de Prestaciones en Salud es el que presenta mayores requerimientos. Es importante hacer notar que pueden encontrar la información que buscan en otras fuentes, lo que indica que no se ha cumplido a cabalidad con el objetivo del sistema de convertirse en un único flujo de información.

Por otro lado, los usuarios no conocen suficientemente toda la información que pueden acceder por medio del SII-IGSS, de modo que pueden estar planteando requerimientos que no se ajustan a los parámetros establecidos en el mismo o predisponerse a no contar con información que sí se encuentra registrada, generando insatisfacción por no encontrar los datos esperados. Tampoco se ha logrado una completa difusión de la normativa vigente relativa al SII-IGSS y de las plataformas informáticas creadas para el acceso a los usuarios de la información y por ende hace falta la capacitación para el uso adecuado de estos recursos.

Un dato importante de mencionar es que los usuarios encuentran en el departamento, el apoyo necesario a sus dudas, puesto que el personal les ha brindado suficiente información para aclararlas. Esto es significativo derivado de la periodicidad en la búsqueda de la información que es semanal y mensual en la mayoría de los casos. Aunque existen algunos usuarios que

realizan requerimientos ocasionales, quizá derivado de los elementos anotados anteriormente y a la rotación originada en la coyuntura actual. Sin embargo, los usuarios perciben una debilidad en la recepción del departamento, que requiere un abordaje inmediato puesto que es la primera imagen que tiene la dependencia ante sus usuarios.

## **Conclusiones**

1. Entre todos los elementos que el Departamento Actuarial y Estadístico requiere tener bajo control para completar la institucionalización, el desarrollo informático es el que se encuentra en otra instancia, por lo que no puede definir el plan de trabajo y el diseño adecuado de las herramientas en función de los requerimientos de sus usuarios.
2. Los elementos clave para el avance del sistema de información y la adecuada socialización del mismo, son el recurso humano, el desarrollo informático, la definición de normativa general y específica y la comunicación entre las diferentes instancias participantes en el proceso de generación, procesamiento y distribución de la información.
3. Para impulsar mejoras sustanciales en la dinámica del SII-IGSS, en las fases de registro y procesamiento, se requiere una mayor comunicación entre las diferentes áreas del mismo, de modo que exista una adecuada realimentación para orientar las tareas y que los resultados sean los esperados por las instancias interesadas.
4. Algunos coordinadores presentan debilidades conceptuales, que requieren una atención inmediata para asegurar una conducción adecuada de los subsistemas y que adquieran la connotación esperada en el proyecto del SII-IGSS.
5. Se requiere de una revisión de la normativa actual del SII-IGSS y el desarrollo de la normativa específica de los subsistemas, para mejorar los procesos que conllevan y orientan la actividad de las instancias participantes en los mismos.

## Referencias Bibliográficas

Robbins, Stephen y De Cenzo, David. (2002) Fundamentos de Administración. México, Tercera Edición. Editorial Pearson.

Finch, James, Freeman, Edward y Gilbert, Daniel. (1996) Administración. México, Sexta Edición. Editorial Prentice Hall.

Díaz, Luis F. (2005) Análisis y Planeamiento. Costa Rica, Primera edición. Editorial Universidad Estatal a Distancia.

Sánchez González, Juan José. (2001) La administración pública como ciencia. Su objeto y estudio. México, Primera Edición. Editorial Plaza y Valdés.

Sánchez-Castañeda, Alfredo. (2012) La seguridad y la protección social en México. Su necesaria reorganización. México, Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM.

Laudon, Kenneth y Laudon, Jane. (2008) Sistemas de Información Gerencial, Administración de la empresa digital. México, Décima Edición. Editorial Pearson Education.

Falgueras, Ernest y Codina, Lluís. (2005) Bases de datos documentales, funciones y método. España, Primera Edición, Edicions Universitat de Barcelona.

Hernández, Roberto, Fernández, Carlos y Baptista, Pilar. (2003) Metodología de la Investigación. México, Tercera edición, McGraw Hill.

Amescua, Cesáreo y Jiménez, Antonio. (1996) Evaluación de programas sociales. España, Editorial Dias de Santos.

Informe Anual de Labores 2011. Guatemala, Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

Guía para la realización de la Práctica Empresarial Dirigida. (2014) Guatemala, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Panamericana.

Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Decreto 295 del Congreso de la República de Guatemala. (1946) Guatemala.

Acuerdo 1123 de Junta Directiva Reglamento de inscripción de patronos en el régimen de seguridad social. (2003) Guatemala, Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

Quisbert, Ermo. (2012) La administración pública, Apuntes Jurídicos. [jorgemachicado.blogspot.com/2012/03/adpu.html](http://jorgemachicado.blogspot.com/2012/03/adpu.html).

## **Anexos**

### **Anexo 1. Propuesta**

UNIVERSIDAD PANAMERICANA  
Facultad de Ciencias Económicas  
Maestría en Administración Corporativa



### **Propuesta**

**Elaboración de manual de normas y procedimientos para el Subsistema de Prestaciones  
Pecuniarias del Sistema Integral de Información del IGSS**

**Licda. Sandra Azucena Barrientos Lira**

**Guatemala, abril 2014**

## **Contenido**

<b>1. Introducción</b>	<b>60</b>
<b>2. Objetivos</b>	<b>61</b>
2.1 Objetivo general	61
2.2 Objetivos específicos	61
<b>3. Funcionamiento del Sistema Integral de Información (SII-IGSS)</b>	<b>62</b>
3.1 Subsistema de Prestaciones en Salud	62
3.2 Subsistema de Prestaciones Pecuniarias	63
3.3 Subsistema Administrativo	64
3.4 Subsistema Financiero	64
<b>4. Desarrollo de la Propuesta</b>	<b>66</b>
4.1 Manual de normas y procedimientos del Subsistema de Prestaciones Pecuniarias	67
<b>5. Implementación de la propuesta</b>	<b>81</b>
5.1 Cronograma de implementación	81
5.2 Presupuesto de la propuesta	82
<b>6. Beneficios y consideraciones finales</b>	<b>83</b>

## **1. Introducción**

La investigación realizada permitió conocer los puntos que se necesita reforzar para que la administración del Sistema Integral de Información del IGSS (SII-IGSS) pueda desarrollarse adecuadamente. Estos comprenden la elaboración de instrumentos normativos para asegurar su correcto funcionamiento y establecer los roles de cada participante en el proceso estadístico, así como la sensibilización y capacitación del personal. Ello desde la etapa de registro hasta los usuarios internos, para asegurar no solo la calidad de los datos, sino la interpretación correcta de los mismos.

Para fines de este trabajo, se abordará el punto de la normativa de uno de los subsistemas que conforman el SII-IGSS, de manera que pueda servir de modelo para la elaboración de la normativa específica para los dos subsistemas que quedarían sin instrumento normativo propio. El subsistema que cubre esta propuesta es el de Prestaciones Pecuniarias, que constituye el segundo rubro en importancia en la ejecución presupuestaria de la institución y que comprende las prestaciones en dinero del seguro de salud y el pago de pensiones.

Para alcanzar los máximos beneficios con la implementación de esta propuesta, es necesario realizar otras acciones como la sensibilización del personal respecto de la importancia del registro correcto y de qué manera esto tiene repercusiones a nivel institucional. Por otro lado, es necesario realizar una capacitación general para el uso adecuado de la normativa y llevar a cabo actividades de seguimiento a la misma, para acompañar el proceso de apropiación de los conceptos ahí vertidos. La inclusión de los usuarios en estas etapas, será crucial para garantizar una interlocución eficaz.



## **2. Objetivos**

### **2.1 Objetivo general:**

Elaborar un modelo de normativa específica que permita orientar los procesos de uno de los subsistemas y pueda ser replicable por los subsistemas que no cuenten aún con su instrumento normativo.

### **2.2 Objetivos específicos:**

Determinar los procesos que requieren normarse en el Subsistema de Prestaciones Pecuniarias.

Definir la participación y nivel de responsabilidad de los colaboradores en los procesos que integran el Subsistema de Prestaciones Pecuniarias.

### **3. Funcionamiento del Sistema Integral de Información (SII-IGSS)**

El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social administra dos grandes programas de atención a su población asegurada. El Programa de Enfermedad, Maternidad y Accidentes (EMA), tiene como propósito la atención en salud para el afiliado y su núcleo familiar, así como a los pensionados por el IGSS y jubilados del Estado; además, brinda apoyo por medio de prestaciones en dinero cuando el afiliado se encuentra inhabilitado para trabajar, cubre cualquiera de los tres riesgos. El segundo es el Programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia (IVS), que constituye el seguro de pensionamiento.

Para el monitoreo oportuno de las variables que inciden en el buen funcionamiento de estos programas, se desarrolló SII-IGSS que tiene como objetivo principal la producción de información gerencial e indicadores relevantes, en apoyo a la toma de decisiones, tanto en el nivel gerencial, como en los ámbitos administrativo y operativo de la Institución. Se espera obtener de cada una de las áreas clave del Instituto, información completa, congruente y oportuna. Es por ello que el diseño del sistema es a manera de módulos que organizan las variables a observar en cuatro grandes áreas de actividad, las cuales se detallan a continuación:

#### **3.1 Subsistema de Prestaciones en Salud**

Este subsistema reúne toda la información relevante para el seguimiento de los problemas de salud de la población asegurada, relativas a los riesgos de enfermedad, maternidad y accidentes. Por este medio se monitorea los servicios disponibles que son consulta externa, emergencia, primeros auxilios y hospitalización, tanto de medicina general como especializada. Además, incluye la producción de los servicios de apoyo para el diagnóstico, asistencia farmacéutica y otros complementarios a la atención médica, así como servicios especializados y tratamientos específicos<sup>2</sup>.

Por su importancia, este subsistema recibió un mayor apoyo desde el inicio del proyecto, en recursos humanos, técnicos y financieros, por lo que alcanzó un avance sustancial en relación

---

<sup>2</sup> Informe Anual de Labores del IGSS, 2011.

a los otros tres subsistemas que integran el SII-IGSS, puesto que cuenta con una red de participantes capacitados en cada fase del sistema, normativa general que orienta el quehacer de sus participantes, propuesta en discusión de normativa específica para la definición de los procedimientos, así como desarrollo informático que, aunque no es estándar en todas las unidades médico administrativas del Instituto, ha sido la punta de lanza del sistema; éste fue desarrollado por la Subgerencia de Planificación y Desarrollo.

### 3.2 Subsistema de Prestaciones Pecuniarias

Por su medio se organizan los datos relativos a las prestaciones en dinero que se otorgan a los afiliados al Programa EMA, como complemento a las prestaciones en servicio, las cuales son subsidios por incapacidad temporal para laborar, prestación ulterior que se paga al afiliado en caso de sufrir daño permanente por accidente y apoyo para gastos de entierro por fallecimiento del afiliado o su núcleo familiar, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente. También se encuentran en este subsistema los datos correspondientes al pago de pensiones a los derechohabientes del Programa IVS, así como al pago de gastos de entierro por fallecimiento de pensionados del programa.

Por constituir servicios de apoyo principalmente para el Programa IVS, se incluye en este subsistema, el monitoreo de las actividades de medicina legal y evaluación de incapacidades del Instituto, que tiene como principal función la evaluación de pacientes para dictaminar si aplica el pago por prestación ulterior o el trámite de pensión por invalidez, así como las acciones de trabajo social que es un servicio de vital importancia en el apoyo a los asegurados para atender la problemática que puedan afrontar y obtener los beneficios de los programas mencionados<sup>3</sup>.

Por la poca complejidad de su información, tuvo una asignación menor de recurso humano en comparación con el Subsistema de Prestaciones en Salud, pero se logró implementar en las 44 unidades administrativas que tienen a su cargo los servicios de pago de prestaciones en dinero, contando con recurso humano capacitado para el registro de los datos. Sin embargo, no se ha avanzado en la normativa para orientar sus procesos y las aplicaciones informáticas

---

<sup>3</sup> Boletín de Prestaciones Pecuniarias del IGSS. 2012

se encuentran en desarrollo o en etapas de implementación incipientes. Su impulso se llevó a cabo por medio de la Subgerencia de Planificación y Desarrollo y, actualmente, la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias está liderando su informatización.

### 3.3 Subsistema Administrativo

En este subsistema se recopila la información relativa a la actividad administrativa, que el IGSS lleva a cabo para la gestión de los programas de seguridad social, desde el nivel central, por medio de los diferentes departamentos administrativos conformados para tal fin. Este subsistema se desarrolló por medio de indicadores especialmente formulados para condensar la información administrativa, los cuales se recopilan mediante una aplicación informática llamada Módulo de Rápido de Indicadores. Su diseño promueve la participación de personal que registra los datos, así como el involucramiento de los jefes de departamento para el análisis de su propia información.

El principal reto enfrentado en este Subsistema, ha sido la rotación del personal encargado del mismo, lo que ha dificultado su implementación y sostenimiento, además de los cambios en la conducción de los departamentos que cubre, requiriéndose continuas reestructuraciones de los indicadores para ajustarse a los cambios en las agendas de trabajo. No existe normativa que orienten el trabajo relativo al Subsistema Administrativo, como tampoco se han definido los procedimientos para asegurar que el proceso estadístico se lleve a cabo de forma sistemática.

### 3.4 Subsistema Financiero

La administración de los programas de seguridad social requiere un estricto seguimiento de la actividad financiera para su adecuado funcionamiento, por lo que este Subsistema reviste la importancia de generar información para la toma de decisiones en ese ámbito. Por su medio se pretende el monitoreo de la recaudación de los ingresos, la ejecución presupuestaria para la entrega de las prestaciones a la población afiliada y derechohabiente, así como el resguardo de los remanentes que fortalecen las reservas técnicas de dichos programas para garantizar el cumplimiento de los compromisos futuros.

Su desarrollo informático se ha llevado a cabo de manera paralela al SII-IGSS, razón por la que aún no se logra la integración esperada en un solo flujo de información; pero gracias a las aplicaciones informáticas desarrolladas, se ha mejorado sustancialmente el acceso y la oportunidad de los datos. Aunque existe la compilación mensual de los estados financieros institucionales, se hace necesario definir indicadores que permitan un monitoreo efectivo de las variables económico financieras, además de la elaboración de una normativa que defina su adecuada sistematización.

Para efectos de esta investigación, especialmente por la disponibilidad de tiempo para la entrega de los resultados de la misma y porque no se cuenta con recurso humano aparte de la investigadora, se elaborará únicamente la normativa para el funcionamiento del Subsistema de Prestaciones Pecuniarias, cuya metodología y aspectos logísticos de implementación puede servir como modelo para la definición de las normativas correspondientes a los Subsistemas Administrativo y Financiero, además de servir de elemento de comparación para lo desarrollado en el Subsistema de Prestaciones en Salud.

Por otro lado, existe necesidad de fortalecer la estructura administrativa del Departamento Actuarial y Estadístico, para asegurar el adecuado desarrollo del SII-IGSS cuando le sean transferidas todas las competencias y herramientas que comprenden dicho sistema. También es necesario establecer un plan de capacitación, para estandarizar conceptualmente los conocimientos del equipo asignado al área estadística y comunicación entre los participantes en el sistema, de modo que exista una adecuada realimentación para orientar las tareas y que los resultados sean los esperados por las instancias interesadas.

#### **4. Desarrollo de la Propuesta**

La administración pública se desarrolla en el ámbito social, cuyo fin último es la satisfacción de necesidades colectivas, por lo que está sujeta a la auditoría estatal y a la rendición de cuentas ante la sociedad. Por ello se administra bajo un marco normativo de observancia obligatoria, que además permite la sostenibilidad de los procesos, no sólo en corto plazo, sino en mediano y largo plazo. El sistema de información de una institución pública, por consiguiente, debe contar con instrumentos técnico normativos con los cuales se proporciona la estructura del mismo, para ordenar los procesos y orientar la toma de decisiones.

Por otro lado, las conclusiones de la investigación realizada definen la necesidad de reforzar el punto específico de la normativa de los subsistemas que integran el Sistema Integral de Información del IGSS, de modo que se orienten y ordenen los procesos relacionados con el registro, procesamiento y disposición de la información estadística que se produce. Esto permitirá además, la definición de funciones del recurso humano involucrado en las tareas mencionadas, para delimitar su nivel de competencia y nivel de responsabilidades del buen funcionamiento del subsistema en el que participa.

El Subsistema de Prestaciones en Salud es el más consultado por los usuarios, además de proveer información importante en términos de asegurar una mejor calidad de vida de las personas aseguradas por medio del seguro de salud; sin embargo, cuenta con normativa en proceso de revisión y aprobación. Por tal motivo, la propuesta se centrará en la elaboración de la normativa para el Subsistema de Prestaciones Pecuniarias, que constituye el segundo rubro en términos de prestaciones, es consultado con alguna frecuencia por los usuarios y aún no dispone de instrumentos normativos para asegurar su adecuada administración.

A continuación se presenta la propuesta de manual de normas y procedimientos para el Subsistema de Prestaciones Pecuniarias.

## **4.1 Manual de normas y procedimientos del Subsistema de Prestaciones Pecuniarias**

**Manual de Normas y Procedimientos  
del Subsistema Prestaciones Pecuniarias  
del Sistema Integral de Información del IGSS (SII-IGSS)**

**Guatemala, abril de 2014**

## Contenido

I.	Introducción	69
II.	Objetivos del manual	69
III.	Campo de aplicación	70
IV.	Normas generales	70
V.	Normas específicas	72



## **I. Introducción**

El Subsistema de Prestaciones Pecuniarias, como parte del Sistema de Información Integral del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (SII-IGSS), tiene como objetivo recopilar, procesar y consolidar información estadística de las prestaciones pecuniarias que se otorgan por medio de los programas que administra el Instituto. El mismo fue implementado en las dependencias administrativas que tienen a su cargo dicha labor y su desarrollo requiere de un instrumento administrativo que regule el proceso estadístico, asegurando la coherencia y validez de los datos en apoyo a la toma de decisiones en los diferentes niveles jerárquicos de la Institución.

El presente manual presenta las normas y los procedimientos que deben observarse en las dependencias administrativas que integran el Subsistema de Prestaciones Pecuniarias, para entregar la información estadística al Departamento Actuarial y Estadístico, con el propósito de fortalecer la institucionalización de la administración del SII-IGSS y sus subsistemas. Esto permitirá la estandarización de conceptos y criterios a utilizar en el desarrollo de los procesos de captación, e integración de la información de prestaciones pecuniarias en las diferentes herramientas de registro.

## **II. Objetivos del Manual**

- 2.1 Estandarizar los procesos administrativos, técnicos y operativos, para asegurar el registro correcto de la información estadística que generan las dependencias administrativas, que integran el Subsistema de Prestaciones Pecuniarias del SII-IGSS.
- 2.2 Orientar la gestión y definir las responsabilidades del personal participante en el proceso estadístico de las prestaciones pecuniarias, para garantizar la calidad y oportunidad de la información estadística.
- 2.3 Estandarizar los instrumentos de captura de datos de prestaciones pecuniarias en las dependencias que integran el Subsistema de Prestaciones Pecuniarias del SII-IGSS.

### **III. Campo de aplicación**

La presente normativa es de aplicación y observancia inmediata y obligatoria en todas las dependencias administrativas que integran el Subsistema de Prestaciones Pecuniarias, que son las siguientes: Subsidiarias, Cajas y Delegaciones de Prestaciones en Dinero; Departamento de IVS, Departamento de Medicina Legal y Evaluación de Incapacidades, Departamento de Trabajo Social y Departamento Actuarial y Estadístico.

### **IV. Normas generales**

1. Los Jefes de Departamento, Encargados de Subsidiarias, Cajas o Delegaciones y el Coordinador de Cajas y Delegaciones, son responsables directos del monitoreo y supervisión constantes para asegurar el registro correcto de los datos estadísticos de sus respectivas dependencias, de acuerdo a lo establecido en esta normativa.
2. Para el registro de la información estadística se utilizarán los formularios del SII-IGSS, debiendo ser completados en su totalidad y de acuerdo a lo establecido en los instructivos de los mismos.
3. Los instrumentos de captura de datos estadísticos de prestaciones pecuniarias, pueden ser modificados mediante un proceso de revisión técnica que establezca la pertinencia de los cambios, el cual será conducido por el Departamento Actuarial y Estadístico, como ente rector de la información estadística del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.
4. Los Jefes de Departamento, Encargados de Subsidiarias, Cajas o Delegaciones y el Coordinador de Cajas y Delegaciones, son responsables de asegurar que el personal a su cargo, encargado del llenado de los instrumentos de captura de datos estadísticos y utilización de herramientas informáticas para el registro, procesamiento y resguardo de la información, esté debidamente capacitado para ello. De considerarlo necesario, podrá solicitar apoyo para la capacitación, al Departamento Actuarial y Estadístico.
5. Los Jefes de Departamento, Encargados de Subsidiarias, Cajas o Delegaciones y el Coordinador de Cajas y Delegaciones, garantizarán a través de los conductos oficiales, la gestión del recurso humano y la dotación de insumos y equipo para el

registro, integración y procesamiento de datos, de acuerdo a los requerimientos de la presente normativa.

6. El soporte técnico y mantenimiento de las herramientas informáticas para el registro y procesamiento de datos del Subsistema de Prestaciones Pecuniarias del SII-IGSS, estarán a cargo del personal de informática asignado en cada unidad médico administrativa, bajo la conducción técnica del Departamento de Informática.
7. Los Jefes de Departamento, Encargados de Subsidiarias, Cajas o Delegaciones y el Coordinador de Cajas y Delegaciones, son responsables de analizar sistemáticamente la coherencia y consistencia de la información estadística generada por sus respectivas dependencias, garantizando la calidad de la información reportada al Departamento Actuarial y Estadístico.
8. La entrega de los informes estadísticos al Departamento Actuarial y Estadístico, por parte de las dependencias administrativas de prestaciones pecuniarias, deberá efectuarse entre los cinco días hábiles después de la fecha de corte (25 de cada mes).
9. Los Jefes de Departamento, Encargados de Subsidiarias, Cajas o Delegaciones y el Coordinador de Cajas y Delegaciones, deberán utilizar el SII-IGSS como fuente de información para la generación de reportes y como soporte para las diferentes actividades administrativas que realicen.
10. El Departamento Actuarial y Estadístico, es el responsable de la socialización de la presente normativa, capacitando al personal participante en el proceso estadístico de prestaciones pecuniarias y vigilando su cumplimiento.
11. Para efectos de actualización, la presente normativa deberá ser revisada anualmente por el Departamento Actuarial y Estadístico y aprobada por la Subgerencia de Planificación y Desarrollo.

## **V. Normas específicas**

### **Registro de datos estadísticos**

#### **Procedimientos 1, 2, 3 y 4**

1. Los médicos evaluadores, trabajadoras sociales, personal administrativo y otros profesionales, asignados en las diferentes unidades médico administrativas pecuniarias, son los responsables de registrar correctamente los datos estadísticos de su actividad diaria, en los instrumentos oficiales del SII-IGSS dispuestos para tal propósito, sean éstos físicos o electrónicos.
2. El encargado del servicio de estadística en cada unidad médica administrativa recopilará y revisará que los instrumentos contengan datos coherentes y estén completamente llenos.
3. Los jefes o encargados de las unidades son responsables de supervisar que el personal a su cargo, lleve a cabo las actividades relativas al registro de la producción de su unidad y tomar las acciones administrativas correspondientes en caso de incumplimiento de las mismas.
4. La fecha de corte de la información estadística será el 25 de cada mes, debiendo ser enviada al Departamento Actuarial y Estadístico, en los siguientes 5 días hábiles, con la firma y sello de la jefatura de la unidad correspondiente.

Procedimiento No. 1: Registro de datos estadísticos del Departamento de IVS		
Responsable	Paso	Actividad
Analista		INICIO
	01	Recibe y revisa expediente para registro.
	02	Ingresa los datos requeridos en la aplicación informática correspondiente, en cada fase de análisis del expediente, hasta su resolución.
Encargado de estadística	03	Traslada expediente al archivo.
	04	Revisa que los datos ingresados en la aplicación informática sean congruentes.
	05	Consolida los datos correspondientes a expedientes resueltos, que se encuentran fuera de la aplicación electrónica.
	06	En la fecha de corte correspondiente, construye los indicadores de gestión mensuales.
	07	Integra el informe estadístico con los datos e indicadores de gestión.
Jefe de Departamento	08	Traslada el informe estadístico al Jefe del Departamento, el último día hábil del mes.
	09	Recibe y revisa el informe estadístico.
	10	¿Los datos están correctos? 10.1 Sí, firma y sella informe estadístico 10.2 No, devuelve informe estadístico al encargado de estadística para efectuar correcciones.
	11	Traslada informe estadístico al Departamento Actuarial y Estadístico.
	12	Resguarda copia electrónica del informe estadístico para su análisis y toma de decisiones.

Fuente: Elaboración propia, abril 2014.

Procedimiento No. 2: Registro de datos estadísticos del Departamento de Prestaciones en Dinero		
Responsable	Paso	Actividad
Encargado de estadística de unidad		INICIO
	01	Recibe y revisa expediente de pago de subsidios para registro.
	02	Revisa que los datos a ingresar sean congruentes.
	03	Ingresa los datos requeridos en el formulario electrónico correspondiente.
Encargado de estadística del Departamento	04	Traslada expediente al archivo.
	05	En la fecha de corte correspondiente, revisa que todas las unidades hayan ingresado la información de sus expedientes.
	06	Recopila los datos estadísticos relativos a montos pagados de las aplicaciones informáticas correspondientes.
	07	Construye los indicadores de gestión del departamento.
	08	Integra el informe estadístico con los datos e indicadores de gestión.
Jefe de Departamento	09	Traslada el informe estadístico al Jefe del Departamento, el último día hábil del mes.
	10	Recibe y revisa el informe estadístico.
	11	¿Los datos están correctos?  11.1 Sí, firma y sella informe estadístico  11.2 No, devuelve informe estadístico al encargado de estadística.
	12	Traslada informe estadístico al Departamento Actuarial y Estadístico.
	13	Resguarda copia electrónica del informe estadístico para su análisis y toma de decisiones.

Fuente: Elaboración propia, abril 2014.



Procedimiento No. 3: Registro de datos estadísticos del Departamento de Medicina Legal y Evaluación de Incapacidades		
Responsable	Paso	Actividad
Médico evaluador	01	INICIO De acuerdo a la evaluación practicada al paciente, registra los datos requeridos en el formulario electrónico correspondiente.
	02	Traslada expediente al archivo.
Encargado de estadística del Departamento	03	Realiza semanalmente una copia de respaldo de la información estadística ingresada en la aplicación informática.
	04	En la fecha de corte correspondiente, revisa que se haya ingresado la información de todas las evaluaciones practicadas en el período y que sea congruente.
	05	Genera en la aplicación informática, los indicadores de gestión y reportes de forma automática.
	06	Traslada reportes electrónicos al Jefe de Departamento.
Jefe de Departamento	07	Revisa los reportes electrónicos.
	08	¿Los datos están correctos? 8.1 Sí, autoriza informar al Departamento Actuarial y Estadístico. 8.2 No, solicita las correcciones a quien corresponda.
Encargado de estadística del Departamento	09	Informa al Departamento Actuarial y Estadístico que los reportes han sido revisados y validados.
	10	Resguarda copia electrónica de los reportes para su análisis y toma de decisiones.

Fuente: Elaboración propia, abril 2014.

Procedimiento No. 4: Registro de datos estadísticos del Departamento de Trabajo Social		
Responsable	Paso	Actividad
Trabajadora Social	01	INGICIO Ingresa diariamente la información de las actividades realizadas, en la aplicación informática correspondiente.
	02	Traslada expedientes al archivo.
Encargado de estadística del Departamento	03	Realiza semanalmente una copia de respaldo de la información estadística ingresada en la aplicación informática.
	04	En la fecha de corte correspondiente, revisa que la información ingresada de las actividades realizadas por las Trabajadoras Sociales sea congruente.
	05	Genera en la aplicación informática, los indicadores de gestión y reportes de forma automática.
	06	Traslada reportes electrónicos al Jefe de Departamento.
Jefe de Departamento	07	Revisa los reportes electrónicos.
	08	¿Los datos están correctos?  8.1 Sí, autoriza informar al Departamento Actuarial y Estadístico.  8.2 No, solicita las correcciones a quien corresponda.
	09	Informa al Departamento Actuarial y Estadístico que los reportes han sido revisados y validados.
Encargado de estadística del Departamento	10	Resguarda copia electrónica de los reportes para su análisis y toma de decisiones.

Fuente: Elaboración propia, abril 2014.



Recepción y procesamiento de los reportes de producción  
Procedimiento 5

1. El encargado del Subsistema de Prestaciones Pecuniarias en el Departamento Actuarial y Estadístico, debe llevar a cabo un proceso de recepción de la información estadística mensual, reportada por las unidades que integran dicho subsistema, durante los primeros cinco días hábiles posteriores al período que se reporta, verificando que la información esté completa.
2. El encargado del subsistema deberá integrar la información recibida en las bases de datos del departamento y se asegurará del resguardo de la misma.
3. En los casos en que la información recibida esté incompleta o presente incongruencias, el encargado del subsistema deberá realizar la gestión que corresponda para que la misma sea completada y corregida de inmediato.
4. El encargado del subsistema deberá construir los indicadores de recepción y entregarlos al responsable de elaborar el informe mensual del departamento, en los cinco días posteriores al cierre de la recepción.
5. Cuando una unidad de prestaciones pecuniarias no tenga integrada su información o no presente sus reportes de producción mensual en la fecha establecida, el Departamento Actuarial y Estadístico no podrá recibirla otro día, sin contar con una justificación plena por parte de la autoridad de la unidad de que se trate, siempre que se presente dentro del mes en que debía reportar la información. Por ningún motivo se aceptarán informes posteriormente.

Procedimiento No. 5: Recepción y procesamiento de los reportes de producción		
Responsable	Paso	Actividad
Encargado de Subsistema		INICIO
	01	Recibe los reportes e informes de carga de indicadores en las aplicaciones informáticas de los departamentos de prestaciones pecuniarias.
	02	Genera reportes de las aplicaciones informáticas a las que tiene acceso directo.
	03	Verifica que todos los reportes estén completos y congruentes.
	04	¿Los reportes están correctos y congruentes?  4.1 Sí, carga en la base de datos del departamento, la información que proceda de otras aplicaciones informáticas. 4.2 No, solicita las correcciones a quien corresponda.
	05	Remite indicadores de recepción al encargado del Subsistema Administrativo
	06	Elabora informe mensual de la producción e indicadores del Subsistema de Prestaciones Pecuniarias.
	07	Traslada a <u>Subjefatura</u> para revisión.
Jefe/Subjefe de Departamento	08	Recibe el informe mensual de producción e indicadores del Subsistema de Prestaciones Pecuniarias.
	09	Revisa que la información integrada sea congruente.
	10	¿Los datos están correctos?  10.1 Sí, autoriza socialización del informe 10.2 No, solicita las correcciones a quien corresponda.
	11	Envía el informe a las Subgerencias de Planificación y Desarrollo y Prestaciones Pecuniarias.
	12	Instruye generar reportes para brindar información estadística oficial del Instituto a usuarios internos y externos.

Fuente: Elaboración propia, abril 2014.

**Monitoreo y Supervisión de centros de producción estadística**  
**Procedimiento 6**

1. Se realizará un monitoreo constante del proceso estadístico por parte del encargado del Subsistema, para asegurar que se realicen oportunamente las acciones necesarias, que permitan orientar las actividades de las unidades de prestaciones pecuniarias.
2. El encargado del Subsistema de Prestaciones Pecuniarias, elaborará un plan anual de supervisión a los servicios de estadística de las unidades que lo integran, para brindar acompañamiento y capacitación oportunamente en donde se requiera.
3. La supervisión a realizar será facilitadora del proceso estadístico, con objetivos claros de fortalecimiento de las capacidades locales para el registro correcto y el análisis de su información.
4. Los Jefes de Departamento, Encargados de Subsidiarias, Cajas o Delegaciones y el Coordinador de Cajas y Delegaciones, brindarán todas las facilidades que se requieran para que la visita de supervisión a sus respectivas unidades, rinda los resultados esperados.

Procedimiento No. 6: Monitoreo y supervisión de centros de producción estadística		
Responsable	Paso	Actividad
Encargado de Subsistema		INICIO
	01	Revisa los resultados del periodo anterior, para establecer las unidades de prestaciones pecuniarias que presentan debilidades que requieran mayor atención.
	02	Elabora plan anual de supervisión con base en los requerimientos recibidos de las unidades y las debilidades evidenciadas en los reportes de las mismas.
Jefe/Subjefe de Departamento	03	Presenta a Subjefatura/Jefatura el plan anual de supervisión para revisión y aprobación.
	04	Recibe el plan de supervisión a unidades de prestaciones pecuniarias.
	05	Revisa que justificaciones y objetivos de las visitas sean congruentes con lo que se espera resolver.
	06	¿Están claros los objetivos de supervisión?  06.1 Sí, autoriza la ejecución del plan. 06.2 No, solicita las correcciones que correspondan.
Encargado de Subsistema	07	Autoriza la ejecución del plan.
	08	Realiza las gestiones administrativas correspondientes para la ejecución del plan de supervisión.
	09	Socializa con jefes de unidades de prestaciones pecuniarias, la metodología de la visita de supervisión.
	10	Prepara los informes recolectados en el período anterior, para presentarlos a las autoridades de las unidades de prestaciones pecuniarias respectivas, para la discusión con sus equipos de trabajo.
	11	Realiza visitas de supervisión facilitadora.
	12	Presenta informes de visitas realizadas, que deberán incluir los principales problemas encontrados, las soluciones propuestas y las recomendaciones planteadas en las unidades visitadas.

Fuente: Elaboración propia, abril 2014.

## 5. Implementación de la propuesta

Para la implementación de la propuesta, es necesario llevar a cabo una serie de pasos para asegurar que las instancias involucradas conocen y validan la misma, realizando los ajustes que de acuerdo a su nivel de competencia, consideren necesario realizar. Posteriormente, se deben utilizar los canales oficiales correspondientes para consideración de las autoridades del Instituto hasta lograr su aprobación. Es importante mencionar que luego de aprobada, la normativa debe ser socializada con los participantes en el proceso estadístico del Subsistema de Prestaciones Pecuniarias, capacitándoles en su uso para lograr los resultados deseados.

Los pasos sugeridos para implementar la propuesta son los siguientes:

- a. Validar la normativa ante el Departamento de Organización y Métodos
- b. Realizar los ajustes que el Departamento de Organización y Métodos considere necesarios desde su perspectiva técnica.
- c. Presentación de la normativa a la Subgerencia de Planificación y Desarrollo, para su consideración y aprobación.
- d. Gestión de aprobación de la normativa
- e. Socialización de la normativa
- f. Capacitación para el uso de la normativa al personal en todos los niveles de participación del Subsistema.

### 5.1 Cronograma de implementación

Actividades	Inicio de Actividad	Fin de Actividad	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5
Validar la normativa con Departamento O&M	Mes 1	Mes 1					
Realizar los ajustes a normativa	Mes 2	Mes 2					
Presentación de la normativa a autoridades	Mes 3	Mes 3					
Gestión de aprobación de normativa	Mes 3	Mes 4					
Socialización de normativa	Mes 4	Mes 4					
Capacitación para el uso de la normativa	Semana 3	Semana 4					

Fuente: Elaboración propia, abril 2014.

## 5.2 Presupuesto de la propuesta

Actividad	Recurso	Monto estimado
Validación y correcciones de normativa	Impresiones	Q 200.00
Presentación de normativa	Coffee break	Q 160.00
Capacitación	Impresiones	Q 2,000.00
	Coffee break	Q 1,000.00
Elaboración del resto de instrumentos normativos	Consultoría	Q 40,000.00
Costo total estimado		Q43,360.00

Fuente: Elaboración propia, abril 2014.

## **6. Beneficios y consideraciones finales**

La propuesta de Manual de Normas y Procedimientos para el Subsistema de Prestaciones Pecuniarias elaborada, permitirá contar con una herramienta que ordene y sistematice la actividad estadística en todos los niveles de participación, hasta que la información esté disponible para los usuarios. Esto es importante en un ambiente público, donde los requerimientos de fiscalización se apoyan en este tipo de instrumentos, que contribuyen a darle transparencia a la gestión, disponiendo de mecanismos que facilitan el seguimiento a los procesos.

Por otro lado, será necesario evaluar la situación actual del Sistema Integral de Información del IGSS (SII-IGSS), desde la perspectiva propiamente de los datos que se generan y la calidad de los mismos, que a manera de línea basal permita establecer un plan de trabajo para afinar todos los elementos que estén propiciando errores en el proceso estadístico. Esto implica también un proceso de evaluación continua para garantizar que los cambios derivados de la misma dinámica, no repercutan en el acceso de la información ni en cargas de trabajo inmanejables para los participantes.

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

### Boleta de encuesta para analistas

Instrumento de medición para Analistas del Departamento Actuarial y Estadístico



UNIVERSIDAD PANAMERICANA  
Facultad de Ciencias Económicas  
Maestría en Administración Corporativa

La presente encuesta tiene por objeto recopilar información para sustentar el trabajo de tesis “Evaluación de la fase de procesamiento del Sistema de Información Integral del IGSS”, para lo cual se agradece su apoyo para brindar la información que se solicita.

Instrucciones: Se plantean opciones de respuesta por cada pregunta, de las cuales debe marcar con una “x” la que a su juicio responde a cada enunciado.

1. ¿Conoce el Plan Estratégico de la Institución?

Sí	No	No existe

2. ¿Conoce los servicios que brinda la Institución?

Sí	No

3. ¿Conoce los objetivos de su departamento?

Sí	No	No existen

4. ¿Conoce la razón de ser del Sistema Integral de Información del IGSS?

Sí	No

5. ¿En qué Subsistema del Sistema Integral de Información del IGSS está usted asignado?

Prestaciones en Salud	Prestaciones Pecuniarias	Administrativo	Financiero



6. ¿Tiene claras sus funciones como parte de la administración del Sistema de Información del IGSS?

Sí	Sí, pero no suficiente	No

7. ¿Ha recibido capacitación sobre el manejo del Sistema Integral de Información, en lo relativo al área que tiene que ver con su trabajo?

Sí	No	No recuerda

8. ¿Conoce los instrumentos de recolección de datos del Sistema Integral de Información del IGSS?

Sí	Sí, pero no suficiente	No

9. Está preparado para capacitar a otros en el uso adecuado de los instrumentos de recolección de datos del Sistema Integral de Información del IGSS?

Sí	Sí, pero no suficiente	No

10. ¿En caso que no sea suficiente su conocimiento de los instrumentos de recolección, cuál o cuáles le hace falta conocer?
- 

11. ¿Conoce las herramientas informáticas para el registro y consolidación de datos del Sistema Integral de Información del IGSS?

Sí	Sí, pero no suficiente	No

12. Está preparado para capacitar a otros en el uso adecuado de los instrumentos de recolección de datos del Sistema Integral de Información del IGSS?

Sí	Sí, pero no suficiente	No

13. ¿En caso que no sea suficiente su conocimiento de las herramientas informáticas, cuál o cuáles le hace falta conocer?
-

14. ¿Cuenta con recursos materiales equipo de cómputo, software, vías de comunicación y espacio adecuado para el desarrollo de su trabajo, relativo al Sistema Integral de Información?

Sí	Sí, pero no suficiente	No

15. ¿En caso que no sean suficientes los recursos, qué hace falta mejorar?
- 

16. ¿Cuenta con guías, manuales o normativa que oriente la realización de su trabajo?

Sí	Sí, pero no suficiente	No

17. ¿En caso que no sean suficientes los instrumentos normativos indicados en la pregunta anterior, qué hace falta implementar?
- 

18. ¿Tiene comunicación directa con las instancias que intervienen en el Sistema de Información del IGSS, que se indican?

Registro	Procesamiento	Salidas	Ninguna

19. ¿Participa en actividades de monitoreo y supervisión?

Sí	No	No aplica

20. ¿La implementación del Sistema Integral de Información del IGSS ha cambiado la forma o el contenido de su trabajo?

Nada	Poco	Mucho

21. La implementación del Sistema Integral de Información del IGSS requiere que usted cuente con otras habilidades o competencias que antes de ello no eran necesarias?

Sí	No

22. ¿En caso que requiera nuevas habilidades o competencias, cuál o cuáles le hacen falta dominar?
-

## Instrucciones de llenado

### Pregunta 1:

Responda sí, cuando haya tenido conocimiento de la existencia del Plan Estratégico y lo haya leído por lo menos una vez; No, cuando tenga conocimiento de su existencia pero no lo haya leído; y No existe, cuando no haya tenido conocimiento de su existencia, por ninguna vía de comunicación.

### Pregunta 2:

Responda sí, cuando haya leído por lo menos una vez la normativa que regula la prestaciones de servicios institucionales; No, cuando tenga conocimiento de su existencia pero no lo haya leído.

### Pregunta 3:

Responda sí, cuando haya tenido conocimiento de la existencia de los objetivos de su departamento y los haya leído por lo menos una vez; No, cuando tenga conocimiento de su existencia pero no los haya leído; y No existe, cuando no haya tenido conocimiento de su existencia, por ninguna vía de comunicación.

### Pregunta 4:

Responda sí, cuando haya leído por lo menos una vez el proyecto de creación, la normativa que lo respalda o haya participado en alguna capacitación o inducción sobre el Sistema.

### Pregunta 5:

Marque el Subsistema en el que se encuentre asignado formalmente, o en el que desarrolle la mayor parte de su trabajo ordinario.

### Pregunta 6:

Responda sí, cuando haya leído por lo menos una vez sus funciones o que haya participado en alguna capacitación o inducción en la que las hayan conocido.

### Pregunta 7:

Responda sí, en el caso que haya recibido por lo menos una sesión de capacitación sobre el Sistema.

### Pregunta 8:

Responda sí, en el caso que haya participado en sesiones de capacitación sobre el uso de los instrumentos de recolección, en inducción a otras personas o en el diseño de los mismos.

### Pregunta 9:

Responda sí, en el caso que haya participado en sesiones de capacitación de facilitadores para el uso correcto de los instrumentos de recolección, en inducción a otras personas o en el diseño de los mismos.

### Pregunta 10:

Especifique los códigos o nombres de los instrumentos que considera le hace falta conocer a profundidad.

**Pregunta 11:**

Responda sí, en el caso que haya participado en sesiones de capacitación sobre el uso de las herramientas informáticas indicadas, en inducción a otras personas o en el diseño de las mismas.

**Pregunta 12:**

Responda sí, en el caso que haya participado en sesiones de capacitación de facilitadores para el uso correcto de las herramientas informáticas, en inducción a otras personas o en el diseño de las mismas.

**Pregunta 13:**

Especifique el nombre de la herramienta informática que considera le hace falta conocer a profundidad.

**Pregunta 14:**

Responda sí, cuando cuente con los recursos necesarios para desarrollar su trabajo; “sí, pero no suficiente”, cuando no haya recibido provisión de algún insumo o equipo que sea necesario para desarrollar su trabajo; No, cuando no cuente con los recursos necesarios para llevar a cabo su trabajo.

**Pregunta 15:**

Especifique qué insumos con los que no haya contado, le dificultaron o no le permitieron realizar su trabajo.

**Pregunta 16:**

Responda sí, en el caso que tenga a la mano los instrumentos técnicos indicados, que haya recibido inducción sobre los mismos o participado en el diseño de las mismas; “sí, pero no suficiente” cuando tenga conocimiento de su existencia pero tenga difícil acceso a los mismos; y No, cuando no haya tenido conocimiento de su existencia, por ninguna vía de comunicación.

**Pregunta 17:**

Especificar el proceso que requiera la creación de instrumentos normativos para llevarse a cabo sin inconvenientes.

**Pregunta 18:**

Especificar con qué instancias existe comunicación por cualquier vía. Puede marcar más de una opción.

**Pregunta 19:**

Responda sí, cuando tenga registrado seguimiento a unidades productoras de datos estadísticos, por lo menos una vez por semana; no, cuando no tenga registro del seguimiento; no aplica, cuando estas actividades no formen parte de las atribuciones de su puesto.

**Pregunta 20:**

Responda nada, cuando su trabajo sea exactamente igual a lo que realizaba antes de la implementación del SII-IGSS; poco, cuando algunas de sus actividades deba realizarlas de

forma diferente a como las hacía antes de la implementación; mucho, cuando su trabajo actual es totalmente diferente a como lo realizaba antes de la implementación.

**Pregunta 21:**

Responda sí, cuando alguna actividad actual requiere que usted se capacite formalmente o realice un esfuerzo nuevo para lograr realizarla; no, cuando la capacitación y el nivel de esfuerzo sea el mismo que antes de la implementación.

**Pregunta 22:**

Especifique qué habilidades o competencias necesita desarrollar para realizar su trabajo.

## Boleta de encuesta para coordinadores

Instrumento de medición para Coordinadores de Subsistemas del Sistema de Información del IGSS, Departamento Actuarial y Estadístico



UNIVERSIDAD PANAMERICANA  
Facultad de Ciencias Económicas  
Maestría en Administración Corporativa

La presente encuesta tiene por objeto recopilar información para sustentar el trabajo de tesis “Evaluación de la fase de procesamiento del Sistema de Información Integral del IGSS”, para lo cual se agradece su apoyo para brindar la información que se solicita.

Instrucciones: Se plantean opciones de respuesta por cada pregunta, de las cuales debe marcar con una “x” la que a su juicio responde a cada enunciado y completar de forma concreta, las preguntas abiertas.

1. ¿En qué Subsistema del Sistema Integral de Información del IGSS (SII-IGSS) está usted asignado?

Prestaciones en Salud	Prestaciones Pecuniarias	Administrativo	Financiero

2. ¿Conoce el Plan Estratégico de la Institución?

Sí	No	No existe

3. ¿Conoce los servicios que brinda la Institución?

Sí	No

4. ¿Conoce los objetivos de su departamento?

Sí	No	No existen

5. ¿Conoce la razón de ser del SII-IGSS?

Sí	No

6. ¿Considerando que el objetivo del SII-IGSS es estandarizar, unificar y procesar un único flujo de información, desde el registro hasta la toma de decisiones, según su criterio, se ha cumplido con ello en lo que respecta a su Subsistema?

Si	Si, pero no suficiente	No

7. ¿En caso que no se haya cumplido suficientemente con el objetivo del SII-IGSS, qué hace falta mejorar en su Subsistema para cumplirlo?

---



---

8. La implementación del SII-IGSS eliminó los problemas que pretendía resolver, en lo relativo a su Subsistema?

Sí	No

9. Mencione los problemas que según su criterio, aún no se han resuelto.

---



---

10. ¿Qué acciones se requieren de su Subsistema para resolverlos?

---



---

11. ¿Recibió capacitación del equipo desarrollador del SII-IGSS para llevar a cabo las acciones de su Subsistema?

Sí	Si, pero no suficiente	No

12. ¿En caso que no sea suficiente la capacitación recibida, qué área hace falta reforzar?

---

13. ¿Actualmente requiere apoyo del equipo desarrollador del SII-IGSS para llevar a cabo las acciones de su Subsistema, en las áreas que se mencionan?

Registro	Procesamiento	Salidas	Monitoreo	Supervisión	Otras

Especificar otras \_\_\_\_\_

---

14. ¿Cuenta con guías, manuales o normativa que oriente la realización de su trabajo?

Sí	Sí, pero no suficiente	No

15. ¿En caso que no sean suficientes los instrumentos normativos indicados en la pregunta anterior, qué hace falta implementar?

---

16. ¿De acuerdo a las actividades que se realizan en su Subsistema, considera que es suficiente el recurso humano con que cuenta?

Sí	Sí, pero no suficiente	No

17. ¿En caso que no sea suficiente el recurso humano de su Subsistema, cuántos colaboradores considera que le hacen falta?

---

18. ¿Actualmente, qué actividades puntuales están siendo una sobrecarga de trabajo para el recurso humano asignado a su Subsistema?

---

---

19. ¿Cuál es el perfil que debe llenar el recurso humano que necesita?

---

---

20. ¿Cuenta con herramientas informáticas apropiadas para llevar a cabo las actividades del Subsistema?

Sí	Sí, pero no suficiente	No

21. ¿En caso que no cuente con herramientas informáticas apropiadas, que áreas requiere informatizar?

---

22. Cuenta con recursos financieros para llevar a cabo las actividades de su Subsistema?

Sí	Sí, pero no suficiente	No



23. ¿En caso que no sean suficientes los recursos financieros asignados a su Subsistema, que áreas quedan descuidadas por falta de los mismos?

---

---

24. ¿Qué porcentaje de su tiempo considera que dedica a las siguientes actividades?

Registro	Procesamiento	Salidas	Monitoreo	Supervisión	Otras

Especificar otras \_\_\_\_\_

---

25. ¿Tiene comunicación directa y efectiva con las personas encargadas de las fases que intervienen en el SII-IGSS que se indican, correspondientes a su Subsistema?

Registro	Procesamiento	Usuarios

## Instrucciones de llenado

**Pregunta 1:**

Marque el Subsistema en el que se encuentre asignado formalmente, o en el que desarrolle la mayor parte de su trabajo ordinario.

**Pregunta 2:**

Responda sí, cuando haya tenido conocimiento de la existencia del Plan Estratégico y lo haya leído por lo menos una vez; No, cuando tenga conocimiento de su existencia pero no lo haya leído; y No existe, cuando no haya tenido conocimiento de su existencia, por ninguna vía de comunicación.

**Pregunta 3:**

Responda sí, cuando haya leído por lo menos una vez la normativa que regula la prestaciones de servicios institucionales; No, cuando tenga conocimiento de su existencia pero no lo haya leído.

**Pregunta 4:**

Responda sí, cuando haya tenido conocimiento de la existencia de los objetivos de su departamento y los haya leído por lo menos una vez; No, cuando tenga conocimiento de su existencia pero no los haya leído; y No existe, cuando no haya tenido conocimiento de su existencia, por ninguna vía de comunicación.

**Pregunta 5:**

Responda sí cuando haya leído por lo menos una vez el proyecto de creación, la normativa que lo respalda o haya participado en alguna capacitación o inducción sobre el Sistema.

**Pregunta 6:**

Responda sí, cuando se utilicen los datos del SII-IGSS para sustentar las decisiones en todos los niveles jerárquicos; “sí, pero no suficiente”, cuando conozca de algún dato que se canalicen fuera del DAE; No, cuando exista duplicidad de datos, provenientes de diferentes sistemas de información.

**Pregunta 7:**

Especifique los datos que considera que no están incluidos en su Subsistema.

**Pregunta 8:**

Responda sí, en caso que los problemas suscitados antes de la implementación del SII-IGSS, continúen obstaculizando su trabajo.

**Pregunta 9:**

Especifique los problemas que considera hace falta resolver por medio del SII-IGSS.

**Pregunta 10:**

Especifique las acciones concretas que considera usted o su equipo deben realizar para propiciar la resolución de los problemas anotados en la pregunta anterior.



**Pregunta 11:**

Responda sí, en el caso que haya participado en sesiones de capacitación sobre el manejo del SH-IGSS, en inducción a otras personas o en el diseño del mismo.

**Pregunta 12:**

Especifique las áreas que considera le hace falta conocer a profundidad.

**Pregunta 13:**

Marcar una o más opciones en donde considera necesita reforzamiento o capacitación del equipo de desarrolladores.

**Pregunta 14:**

Responda sí, en el caso que tenga a la mano los instrumentos técnicos indicados, que haya recibido inducción sobre los mismos o participado en el diseño de las mismas; “sí, pero no suficiente” cuando tenga conocimiento de su existencia pero tenga difícil acceso a los mismos; y No, cuando no haya tenido conocimiento de su existencia, por ninguna vía de comunicación.

**Pregunta 15:**

Especificar el proceso que requiera la creación de instrumentos normativos para llevarse a cabo sin inconvenientes.

**Pregunta 16:**

Responda sí, cuando en el Subsistema se pueda cumplir con el trabajo asignado; “sí, pero no suficiente”, cuando considere que le hace falta personal para que el Subsistema desarrolle adecuadamente su trabajo; No, cuando por falta de personal incumpla con algunas tareas asignadas a su Subsistema.

**Pregunta 17:**

Especifique el número de personas que considera hacen falta en su Subsistema para desarrollar adecuadamente su trabajo.

**Pregunta 18:**

Especificar las tareas que no pueden ser cumplidas o que requieren esfuerzo de tiempo extraordinario en su Subsistema por falta de personal.

**Pregunta 19:**

Especifique el nivel académico, habilidades y competencias y aspectos actitudinales que considera de vital importancia en el perfil del recurso humano requerido.

**Pregunta 20:**

Responda sí, cuando cuente con las herramientas necesarias para desarrollar su trabajo de forma oportuna y confiable; “sí, pero no suficiente”, cuando exista información en medios manuales que requiera un tratamiento adicional en el DAE; No, cuando ningún dato que se maneje en su Subsistema se encuentre registrado en una herramienta informática.

**Pregunta 21:**

Especificar las áreas que se necesita informatizar para eliminar el trabajo manual o tratamientos específicos para consolidación.

**Pregunta 22:**

Responda sí, cuando cuente con los recursos financieros necesarios para desarrollar el trabajo del Subsistema; “sí, pero no suficiente”, cuando no haya podido llevar a cabo alguna actividad por falta de recursos; No, cuando no cuente con los recursos necesarios para llevar todas las actividades del Subsistema.

**Pregunta 23:**

Especifique las áreas en las cuales no haya sido posible realizar alguna actividad por falta de recursos financieros.

**Pregunta 24:**

Distribuya la jornada laboral en términos porcentuales promedio, del tiempo que considera emplear en cada una de las fases. De acuerdo a su rol de coordinador, puede que no tenga necesariamente participación en alguna de las áreas o que participe en varias de ellas.

**Pregunta 25:**

Especificar con qué instancias existe comunicación por cualquier vía. Puede marcar más de una opción.

## Guía de entrevista para jefe de departamento

Instrumento de medición para la Jefatura del Departamento Actuarial y Estadístico.



UNIVERSIDAD PANAMERICANA  
Facultad de Ciencias Económicas  
Maestría en Administración Corporativa

La presente encuesta tiene por objeto recopilar información para sustentar el trabajo de tesis “Evaluación de la fase de procesamiento del Sistema de Información Integral del IGSS”, para lo cual se agradece su apoyo para brindar la información que se solicita.

Instrucciones: Favor responder los enunciados de forma concreta, con los elementos que a su juicio responden a los mismos.

1. ¿Conoce la razón de ser del Sistema Integral de Información del IGSS (SII-IGSS)?

---

---

---

2. ¿La implementación del SII-IGSS eliminó los problemas que el Departamento Actuarial y Estadístico (DAE) tenía para la recopilación y consolidación de datos estadísticos? Si su respuesta es no, mencione los problemas que según su experiencia, aún no se han resuelto.

---

---

---

3. ¿El equipo de implementadores desarrolló instrumentos técnico-normativos para la gestión del SII-IGSS? Si su respuesta es sí, ¿en qué medida facilitan dicha gestión?

---

---

---

4. ¿El equipo de implementadores desarrolló herramientas informáticas de registro y consolidación de datos? Si su respuesta es sí, ¿en qué medida facilita estos procesos?

---

---

---

5. ¿El equipo de implementadores capacitó al personal del DAE en el uso correcto de las herramientas con que cuenta el SII-IGSS para el registro y consolidación de datos? Si su respuesta es que se capacitó parcialmente, ¿qué áreas necesitan ser reforzadas?

---

---

---

6. En qué áreas del SII-IGSS aún no tiene control completo el DAE?

---

---

---

7. ¿La estructura organizacional con que cuenta el DAE es adecuada para asumir por completo la administración del SII-IGSS? Si su respuesta es no, ¿qué se necesita mejorar?

---

---

---

8. ¿El recurso humano con que cuenta el Departamento Actuarial y Estadístico (DAE) está capacitado y es suficiente para administrar por completo el sistema? Si su respuesta es no, ¿qué áreas deberían reforzarse?

---

---

---

9. ¿Cuenta el DAE con suficientes recursos financieros para administrar el SII-IGSS? Si su respuesta es no, ¿para qué actividades hacen falta recursos financieros?

---

---

---

10. ¿Cuenta el DAE con medios de comunicación directa y efectiva para llevar a cabo la administración del SII-IGSS, desde su registro hasta los usuarios de la información? Si su respuesta es no, ¿qué áreas necesitan mejorarse?

---

---

---

## Guía de entrevista para coordinadores de equipo implementador

Instrumento de medición para equipo de implementadores del Sistema de Información del IGSS



UNIVERSIDAD PANAMERICANA  
Facultad de Ciencias Económicas  
Maestría en Administración Corporativa

La presente encuesta tiene por objeto recopilar información para sustentar el trabajo de tesis “Evaluación de la fase de procesamiento del Sistema de Información Integral del IGSS”, para lo cual se agradece su apoyo para brindar la información que se solicita.

Instrucciones: Favor responder los enunciados de forma concreta, con los elementos que a su juicio responden a los mismos.

1. ¿Cuál fue el objetivo de implementar el Sistema Integral de Información del IGSS (SII-IGSS)?

---

---

---

2. ¿La implementación del SII-IGSS eliminó los problemas que pretendía resolver? Si su respuesta es no, mencione los problemas que según su criterio, aún no se han resuelto.

---

---

---

3. ¿Qué nivel de desarrollo tiene el SII-IGSS desde la perspectiva técnico-normativa?

---

---

---

4. Si hace falta algo, qué considera que necesita reforzarse en la parte técnico-normativa?

---

---

---

5. ¿Qué nivel de desarrollo tiene el SII-IGSS en lo que respecta a las herramientas informáticas de registro y consolidación de datos?

---

---

6. Si hace falta algo, qué herramienta se hace necesario concluir o desarrollar?

---

---

---

7. ¿Se ha hecho entrega al Departamento Actuarial y Estadístico (DAE) de los instrumentos técnicos para administrar el SII-IGSS, o esto forma parte del trabajo que necesita realizarse en ese departamento?

---

---

---

8. ¿La estructura organizacional actual del DAE es adecuada para asumir por completo la administración del SII-IGSS? Si su respuesta es no, qué cambios considera necesario realizar.

---

---

---

9. ¿De acuerdo a su experiencia en la implementación del SII-IGSS, considera que el DAE cuenta con el recurso humano capacitado y suficiente para administrar por completo el sistema? Si su respuesta es no, ¿qué áreas deberían reforzarse?

---

---

---

10. ¿Desde la perspectiva presupuestaria y financiera, existe algún inconveniente para que el DAE asuma por completo la responsabilidad del SII-IGSS?

---

---

---



## Boleta de encuesta para usuarios

Instrumento de medición para usuarios del Subsistemas del Sistema de Información del IGSS.



UNIVERSIDAD PANAMERICANA  
Facultad de Ciencias Económicas  
Maestría en Administración Corporativa

La presente encuesta tiene por objeto recopilar información para sustentar el trabajo de tesis “Evaluación de la fase de procesamiento del Sistema de Información Integral del IGSS”, para lo cual se agradece su apoyo para brindar la información que se solicita.

Instrucciones: Se plantean opciones de respuesta por cada pregunta, de las cuales debe marcar con una “x” la que a su juicio responde a cada enunciado, considerando la última visita realizada al Departamento Actuarial y Estadístico en busca de datos estadísticos.

1. ¿Los datos que ha requerido, a qué Subsistema corresponden?

Prestaciones en Salud	Prestaciones Pecuniarias	Administrativo	Financiero

2. ¿Sabe si los datos requeridos los habría encontrado en otra fuente de información?

Sí	No

3. ¿Encontró los datos estadísticos que necesitaba?

Sí	Sí, pero no suficiente	No

4. ¿Conoce los datos que se generan por medio del Sistema Integral de Información SII-IGSS?

Sí	Sí, pero no suficiente	No

5. ¿Conoce los instrumentos normativos del Sistema Integral de Información IGSS? SII-

Sí	Sí, pero no suficiente	No

6. El departamento tiene concentrados los datos estadísticos en la herramienta informática INFODAE, ¿tiene acceso a dicha plataforma?

Sí	No

7. ¿Ha recibido capacitación para buscar información en INFODAE?

Sí	No

8. ¿Si tiene dudas respecto de los datos estadísticos disponibles en el departamento, el personal del mismo le ha resuelto sus dudas?

Sí	Sí, pero no suficiente	No

9. ¿Con qué periodicidad busca datos estadísticos en el departamento?

Diario	Semanal	Mensual	Ocasionalmente

10. ¿Qué área considera que debe fortalecerse en el departamento para mayor comodidad en la obtención de información?

Recepción	Analistas	Encargados	Informática	Otras