



Facultad de Ciencias Jurídicas y Justicia  
Licenciatura en Ciencias Jurídicas y de la Justicia

**Principios rectores en documentos e informaciones  
electrónicas en trámites administrativos ante el IGSS**  
(Tesis de Licenciatura)

Estela Xiloj Sontay

Guatemala, julio 2024

Facultad de Ciencias Jurídicas y Justicia  
Licenciatura en Ciencias Jurídicas y de la Justicia

**Principios rectores en documentos e informaciones  
electrónicas en trámites administrativos ante el IGSS**

(Tesis de Licenciatura)

Estela Xiloj Sontay

Guatemala, julio 2024

Para los efectos legales y en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 1º., literal h) del Reglamento de Colegiación del Colegio de Abogados y Notarios de Guatemala, **Estela Xiloj Sontay**, elaboró la presente tesis, titulada **Principios rectores en documentos e informaciones electrónicas en trámites administrativos ante el IGSS.**

## **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**

Vicerrector Administrativo

**EMBA. Adolfo Noguera Bosque**

Secretario General

## **FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y JUSTICIA**

**Dr. Enrique Fernando Sánchez Usera**

Decano de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Justicia

Guatemala, 05 de mayo 2023

Señores Miembros  
Consejo de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Justicia  
Universidad Panamericana  
Presente

Estimados señores:

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes, haciendo referencia a mi nombramiento como asesor del estudiante **Estela Xiloj Sontay**, ID 000013274. Al respecto se manifiesta que:

- a) Brinde acompañamiento al estudiante en referencia durante el proceso de elaboración de la tesis denominada Principios rectores en documentos e informaciones electrónicas en trámites administrativos ante el IGSS.
- b) Durante ese proceso le fueron sugeridas correcciones que realizó conforme los lineamientos proporcionados.
- c) Habiendo leído la versión final del documento, se establece que el mismo constituye un estudio serio en torno al tema investigado, cumpliendo con los requerimientos metodológicos establecidos por la Facultad de Ciencias Jurídicas y Justicia para esta modalidad académica.

En virtud de lo anterior, por este medio emito DICTAMEN FAVORABLE para que se continúe con los trámites de rigor.

Se hace la aclaración que el estudiante es el único responsable del contenido de la tesis ya indicada.

Atentamente,

  
M,Sc, Alba Lorena Alonzo Ortiz

Asesora



Guatemala 05 de enero de 2024


Señores Miembros  
Consejo de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Justicia  
Universidad Panamericana  
Presente

Estimados señores:

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes, haciendo referencia a mi nombramiento como revisor metodológico de la tesis de la estudiante Estela Xiloj Sontay, ID 000013274 titulada *Principios rectores en documentos e informaciones electrónicas en trámites administrativos ante el IGSS*. Se le advirtió a la estudiante sobre el respeto al derecho de autor y que en caso opuesto incurriría en plagio, lo que constituiría una infracción académica muy grave, aduciendo que el único responsable del contenido de la tesis es la estudiante. Me permito manifestarles que la versión final de la investigación fue objeto de revisión de forma y fondo, estableciendo que la misma constituye un estudio serio que cumple con los requerimientos metodológicos establecidos por la Facultad de Ciencias Jurídicas y Justicia para esta modalidad académica.

En virtud de lo anterior, por este medio emito DICTAMEN FAVORABLE para que se continúe con los trámites de rigor.

Atentamente,



Licda. Gladys Roxana López Tecú  
~~Licda. Gladys Roxana López Tecú~~  
ABOGADA Y NOTARIA



UNIVERSIDAD  
PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo; adquiere sabiduría"

Ref. O.I. 160-2024

ID: 000013274

## ORDEN DE IMPRESIÓN DE TESIS DE LICENCIATURA

Nombre del Estudiante: **ESTELA XILOJ SONTAY**

Título de la tesis: **PRINCIPIOS RECTORES EN DOCUMENTOS E  
INFORMACIONES ELECTRÓNICAS EN TRÁMITES  
ADMINISTRATIVOS ANTE EL IGSS**

El Decano de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Justicia,

### Considerando:

**Primero:** Que previo a otorgársele el grado académico de Licenciada en Ciencias Jurídicas y de la Justicia, así como los títulos de Abogada y Notaria, la estudiante ya mencionada, ha desarrollado el proceso de investigación y redacción de su tesis de licenciatura.

**Segundo:** Que tengo a la vista el dictamen favorable emitido por la tutora, M,Sc, Alba Lorena Alonzo Ortíz de fecha 5 de mayo del 2023.



**Tercero:** Que tengo a la vista el dictamen favorable emitido por la revisora, Licenciada Gladys Roxana López Tecú de fecha 5 de enero del 2024.

### Por tanto,

Autoriza la impresión de la tesis elaborada por la estudiante ya identificada en el acápite del presente documento, como requisito previo a la graduación profesional.

Guatemala, 11 de julio del 2024

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"



**Dr. Enrique Fernando Sánchez Usera**

Decano de la Facultad de Ciencias  
Jurídicas y Justicia

☎ 1779

🌐 upana.edu.gt

📍 Diagonal 34, 31-43 Zona 16

## **Dedicatoria**

A Dios                    Mi padre celestial, quien me ha acompañado en todos los momentos difíciles de mi vida y en este gran momento de logro, mi infinito agradecimiento.

A mi padre:            Manuel Xiloj Macario (Q.E.P.D.) por todo su amor y apoyo.

A mi madre:            Teresa Sontay Cuyuch, por todo su amor y apoyo, en todos los aspectos de mi vida, mil gracias mamita.

A mi esposo:           Miguel Angel Arriaga (Q.E.P.D.) mi profundo agradecimiento, por ser el amor de mi vida y porque siempre me motivó a perseverar para alcanzar mis metas.

A mis hijos:            Damaris Surama Soto Xiloj, Jorge José Daniel Soto Xiloj, Irma Guadalupe Arriaga Xiloj y Miguel Antonio Arriaga Xiloj.

A mi hermano:        Rolando Xiloj Santay

A UPANA                Por todas sus enseñanzas



**Nota:** Para efectos legales, únicamente la sustentante es responsable del contenido del presente trabajo.

# Índice

Resumen	i
Palabras clave	ii
Introducción	iii
Documentos e informaciones electrónicas	1
Trámites administrativos	28
Principios rectores	50
Conclusiones	73
Referencias	75

## **Resumen**

En el presente trabajo monográfico se estableció que el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS-, con base al Decreto 5-2021, implementó la herramienta electrónica para la realización del trámite por jubilación con los principios de celeridad, eficacia y rapidez. El objetivo general que se determinó que principios rectores, fueron adaptados en documentos e informaciones electrónicas que se utilizan en los trámites administrativos ante el IGSS. El primer objetivo específico consistió en establecer que los documentos e informaciones electrónicas, sean eficaces, verídicos, reales para su validez jurídica, en beneficio de los usuarios. En el segundo objetivo se puntualizó en determinar que los trámites administrativos, sean un efectivo coadyuvante al desarrollo de los trabajadores de los sectores públicos y privado.

Se realizaron las consultas respectivas, en las oficinas centrales del IGSS sobre el portal electrónico y se analizaron las diferentes leyes verificando que la plataforma electrónica fue creada en cumplimiento a los principios rectores de celeridad, consolidación, participación ciudadana, simplicidad y transparencia, en trámites de adultos mayores, los cuales deben realizarse en forma sencilla. Luego se analizaron las diferentes legislaciones aplicables y se concluyó que no cumple con los objetivos para los cuales se implementó el portal electrónico, en trámites administrativos de jubilación. Por lo anterior se llegó a la conclusión

principal, que no se cumplen con los principios descritos en el Decreto 05-2021, por tal razón en la actualidad el trámite, tiene un plazo de dos a tres años y algunos afiliados fallecen y no gozan de los beneficios de jubilación.

## **Palabras clave**

Principios. Documentos. Trámites. Informaciones Electrónica. Administrativos.

## **Introducción**

En el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, los servicios de trámites administrativos de salud, para todos los trabajadores de instituciones públicas y empresas privadas inscritos, se realizaban en forma presencial y manual, en horario de oficina, ocasionando que el servicio fuera engorroso y burocrático, por lo cual era necesario que progresara de manera constante, para realizarlo en forma sencilla, flexible, ágil y eficaz; por lo que el instituto implementa la plataforma electrónica para mejorar la información y comunicación para la realización de los trámites administrativos. En esta investigación se abordará el tema de los principios rectores de celeridad, consolidación, participación ciudadana, simplicidad y transparencia que rigen la Ley de Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos; base con la que implemento el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, la plataforma electrónica para brindar un mejor servicio de comunicación moderno y eficiente; específicamente para adultos mayores que tramitan la jubilación, a partir de los sesenta años.

El objetivo general de la investigación se determinará que los principios rectores, adaptados en documentos e informaciones electrónicas, en los trámites administrativos ante el IGSS, no se cumplen para su validez jurídica. De igual forma el primer objetivo específico se comprobará que principios rectores adaptados en documentos e informaciones

electrónicas, son eficaces, verídicos y reales para su validez jurídica, en beneficio de los afiliados adultos mayores. El segundo objetivo específico se demostrará que los trámites administrativos, sea un efectivo coadyuvante al desarrollo general de los trabajadores afiliados de las instituciones públicas y empresas privadas; para que los adultos mayores, puedan realizar el trámite de jubilación en forma electrónica y en el futuro recibir su beneficio en forma ágil y gozar de sus prestaciones.

Para el desarrollo del trabajo, la modalidad de investigación es monográfica, en la que se estudiará cada uno de los principios rectores de la ley de simplificación de requisitos y trámites administrativos, de la problemática planteada, de forma que facilitará evaluar la legislación concerniente y libros académicos que permitirán determinar el impacto jurídico y social que tendrá la aplicación de los principios rectores del Decreto 5-2021. De igual forma, se abordarán las definiciones de cada institución, así como aplicación en el ámbito del derecho guatemalteco y al mismo tiempo se realizará un análisis de cómo se puede incorporar cada principio administrativo en la realización de los trámites de jubilación en el IGSS.

En cuanto al contenido, en el primer subtítulo se estudiarán y describirán los documentos que emite el IGSS a todos sus afiliados, para el trámite de Jubilación, las informaciones electrónicas que se encuentra en la plataforma electrónica y los beneficios que recibirán. En el Segundo se

estudiará la definición de administración pública en Guatemala, cual es la naturaleza jurídica, las características, los principios administrativos aplicables, por todas las instituciones centralizadas, descentralizadas, autónomas, concentradas, desconcentradas y autónomas como el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social y finalmente en el tercero se estudiarán cada uno de los principios rectores que regula la Ley de Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos, siendo los siguientes: celeridad, consolidación, participación ciudadana, simplicidad, base para la creación de la plataforma electrónica, que implementó el instituto, para prestar un mejor servicio con efectos positivos, para todos los afiliados.

## *Documentos e informaciones electrónicas*

En la presente investigación se analizará cómo es que, existiendo una plataforma electrónica en el IGSS, bajo los principios del Decreto 05-2021, de agilidad, celeridad, eficiencia, participación ciudadana; los trámites de jubilación el plazo, el procedimiento administrativo deberían de realizarse en menos tiempo, lo cual no cumple con ninguno de los principios anteriormente descritos. Esto porque en la actualidad el trámite de jubilación en el IGSS en forma electrónica es muy tardío y como resultado algunos afiliados adultos mayores no terminan el proceso, otros lo terminan, pero no logran obtener el beneficio por haber fallecido, y lo cual se atenta contra su patrimonio.

### Documentos electrónicos

Los documentos electrónicos significan que “el redactado en soporte electrónico que incorpore datos que estén firmados electrónicamente.” Según el Diccionario de la Real Academia Española -RAE- (2022, 1 párr.). Los documentos electrónicos que emite el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, que en adelante será el IGSS, son aquellos que se derivan de un trámite administrativo que inicia cuando el patrono inscribe a un trabajador a dicha institución, quien por su parte extiende en la actualidad documento electrónico, que tiene la validez jurídica para la obtención de los derechos que tiene por el simple hecho de aportar sus



cuotas; estos documentos deberán cumplir con los principios que rige la administración pública, de celeridad, consolidación, publicidad, eficiencia, eficacia, participación ciudadana, transparencia y trazabilidad, regulados Decreto 05-2021 y con base en la resolución No 289-ST/2022, por el IGSS en la que se aprueba la creación de la Subgerencia de Tecnología, con la finalidad de diseñar e implementar tecnologías de información en la que permitan la agilidad en todos los procesos.

Por lo anterior, en dichas normas se analiza que todos los trámites administrativos que se realicen por temas de jubilación ante el IGSS, los afiliados tienen derecho de gestionar todos sus trámites ante dicha institución; también de conocer sobre el estatus de los procedimientos administrativos, conocer sus expedientes físicos y electrónicos; tienen el derecho de solicitar correcciones, rectificaciones y actualizaciones en sus expedientes y solicitar sus resoluciones como productos final de todo el proceso administrativo, para obtener los beneficios por haber aportado y habiendo cumplido con los requisitos establecidos para el trámite de jubilación; como lo es pensión por jubilación, siendo la prestación pecuniaria correspondiente.

Por consiguiente el Congreso de la República de Guatemala, también aprueba la Ley para el Reconocimiento de las Comunicaciones y Firmas Electrónicas, con la finalidad de que las instituciones del Estado, centralizadas, descentralizadas y autónomas como el IGSS, puedan

brindar un mejor servicio a todos los afiliados y en especial a todos los adultos mayores, automatizando los procesos administrativos correspondientes en forma electrónica, implementando plataformas electrónicas, con la finalidad de obtener los documentos electrónicos, con firmas electrónicas, que tendrán certeza y validez jurídica para obtener prestaciones médicas, prestaciones pecuniarias y prestaciones de seguridad social. La Ley de Reconocimiento para las Comunicaciones y Firmas Electrónicas (Electrónicas, 2008), establece.

La presente ley será aplicable a todo tipo de comunicación electrónica, transacción o acto jurídico o privado, nacional o internacional, salvo en los casos siguientes: b) ...El Estado y sus instituciones quedan expresamente facultados para la utilización de las comunicaciones y firmas electrónicas. Este artículo de la ley descrita anteriormente faculta también al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, a la utilización de comunicaciones y documentos electrónicos y físicos, para mejorar el servicio que se presta a los afiliados en todos sus trámites administrativos (artículo 1).

En consecuencias de lo anterior, el personal que brinda los servicios públicos en el IGSS, facultado y capacitado para la utilización y manejo de toda la información y comunicación en forma electrónica, para todos los afiliados, lo realiza con confidencialidad y discrecionalidad, como parte de la modernidad, cuyo objetivo es que los servicios que se vayan innovando para que los afiliados tengan acceso a enterarse por medio del portal electrónico y que los documentos solicitados por los usuarios en el caso de los adultos mayores, tengan la facilidad de solicitarlos a través de formularios plasmados en la plataforma electrónica, así mismo tengan acceso a darle seguimiento a sus procesos administrativos y que el

resultado sea obtener documento electrónico aprobado en el menor tiempo para gozar de los beneficios que el instituto provee.

De modo que el personal que presta servicios públicos en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, debe ser idóneo, para operar la información de todos los patronos y afiliados inscritos con la debida confidencialidad y discrecionalidad, como lo regula el tercer considerando de la Ley de Acceso a la Información Pública, en el que rige que para armonizar el derecho de los ciudadanos a acceder a la información electrónica o presencial, con el poder facultado a la administración pública y todas las instituciones que manejan recursos del Estado bajo cualquier concepto, como marco jurídico regulatorio que garantiza el ejercicio de esos derechos y estableciendo las excepciones de la información confidencial y reservada, para que la misma no quede al arbitrio y discrecionalidad de persona alguna.

### Informaciones electrónicas

La información electrónica es la recopilación de datos que se encuentran plasmados y ordenados en forma física y electrónica y para posteriormente ser archivados electrónicamente. Antiguamente en Guatemala, el IGSS para brindar servicios médicos, los trabajadores debían solicitar la inscripción a la institución era en forma manual, solicitando formulario en el departamento de contabilidad de la empresa

o institución donde laboran, con firmas de los patronos o representantes legales, adjuntando fotocopia de la cédula de vecindad, posteriormente el instituto realizaba la revisión y si no tenía errores, de una vez se realizaba la inscripción en forma manual, iniciando un expediente en el cual se consignaba nombre del afiliado y número de afiliación, emitiendo el respectivo carné con los datos personales antes indicados, para que en el momento oportuno, se pudiera gozar del beneficio médico y realizar los trámites administrativos correspondientes.

Al aprobarse la Ley para el Reconocimiento de las Comunicaciones y Firmas Electrónicas, se implementó a la compilación de información física, creada en forma electrónica, para brindar un mejor servicio a cada afiliado, en cuanto a sus consultas y la búsqueda de información. La información electrónica del IGSS, instituidas en las plataformas, se encuentran disponibles en el portal virtual web y WhatsApp, implementada bajo los principios de la administración pública, eficaces, verídicos y reales para su validez jurídica en beneficio de los afiliados, en los cuales se pueden realizar consultas con respecto a los trámites administrativos que realizan en dicha institución, como herramientas y medio de comunicación rápida, con el personal que labora en el instituto, con competencia, para guiar a todos los afiliados que necesiten o requieran los servicios médicos y demás prestaciones. Con base en lo establecido en la Constitución Política de la República de Guatemala (Guatemala, 1985)

Todos los actos de la administración son públicos. Los interesados tienen derecho a obtener en cualquier tiempo, informes, copias, reproducciones y certificaciones que soliciten y la exhibición de los expedientes que deseen consultar, salvo que se trate de asuntos militares o diplomáticos de seguridad nacional o de datos suministrados por particulares bajo garantía de confidencia (artículo 30)

Por lo anterior todos los afiliados o afiliadas, adultos mayores, tienen el derecho de consultar en cualquier momento, información electrónica, sobre todos los pasos a seguir y los requisitos que debe cumplir para iniciar con el trámite de jubilación, tienen derecho a que la información proporcionada sea verídica, para no caer en mora, ni errores de forma y de fondo, así como solicitar copia de expedientes administrativos y de las certificaciones extendidas por el IGSS con firmas electrónicas, de los ejemplares que necesiten; así también solicitar al personal, la exhibición de expedientes que deseen consultar, cuando exista duda, sobre el número de cuotas aportadas, para el cómputo requerido y poder acceder a la prestación de jubilación solicitada.

En cuanto a la información electrónica cabe mencionar también que en la administración pública antiguamente en Guatemala, ha existido la burocracia institucional, que ha afectado a todos los ciudadanos, a causa de ineficiencia, retraso y costos asociados a cualquier trámite administrativo, se demandaba servicio a la institución de gobierno (concentrada, centralizada, descentralizada y autónoma) específicamente el IGSS, lo cual implicó en mora en la productividad y los costos en transporte y hospedaje, para trasladarse a la capital para realizarlos y que

dificultó por los horarios establecidos en la mayoría de instituciones del Estado.

Cabe mencionar la historia sobre la implementación de los sistemas electrónicos en Guatemala, con base al acuerdo gubernativo No. 346-2004 se aprobó la creación de la Comisión Presidencial para la reforma, modernización y fortalecimiento del Estado y de sus Entidades Descentralizadas (COPRE), en la que uno de los pilares de estrategia definió la implementación del Gobierno Electrónico en el Estado posteriormente con base en los acuerdos gubernativos 121-2008 y 122-2008, fue derogado el acuerdo de creación. El 26 de diciembre de 2012 mediante acuerdo gubernativo No. 360-2012, se aprobó la creación de la Comisión Presidencial de Transparencia y Gobierno Electrónico (COPRET), cuyo objeto es apoyar las acciones de las Instituciones del Organismo Ejecutivo.

En los años 2013 y 2015 se promovió la iniciativa de creación de una Agenda Digital para Guatemala, en el año 2016 se definió la Agenda Nación Digital 2016-2032 Tecnología contribuyendo al desarrollo Económico y Social de Guatemala, siendo los temas relevantes en cuanto a la materia de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TIC-: 1) educación el futuro de la República de Guatemala; 2) Salud de calidad para todos los ciudadanos; 3) El principio de Seguridad para toda la población; 4) Mejorar la calidad de vida y 5) y la transparencia. Así

mismo el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS- en el año 2014, mediante acuerdo 2-2014, aprueba la implementación de las informaciones electrónicas, para contribuir al mejoramiento del servicio a sus afiliados. En cuanto a plataformas electrónicas, el Decreto 47-2008 establece que:

No se negarán efectos jurídicos, validez o fuerza obligatoria a una comunicación o a un contrato por la sola razón de que esa comunicación o ese contrato estén en forma de comunicación electrónica. Nada de lo dispuesto en esta ley hará que una parte esté obligada a utilizar o aceptar información en forma de comunicación electrónica, pero su conformidad al respecto podrá inferirse de su conducta. Así mismo, nada de lo dispuesto en la presente ley obligará a que una comunicación o un contrato tengan que hacerse o probarse de alguna forma particular. (artículo 5)

Por otro lado cabe mencionar que para el procedimiento para el acceso a la información pública, en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS- apegados a los principios de sencillez, eficacia y trazabilidad, principia mediante solicitud verbal, escrita o vía electrónica presentada por los afiliados interesados, ante la Unidad de Información, cumpliendo los requisitos que exige dicho departamento, lo que constituye un requisito de procedencia para ejercer el derecho que se tiene para solicitar información, cumpliendo con lo que estipulado en el Decreto 47-2008, que regula “Cuando cualquier norma jurídica requiera que una información, comunicación no consten por escrito, papel o medio físico, si existe la información electrónica sea válida jurídicamente”. (artículo 7).

Por lo anteriormente mencionado, la Unidad de Información del IGSS, luego de haber cumplido el afiliado con los requisitos y habiendo consignado sus datos generales en el formulario digital correspondiente y habiendo adjuntado los documentos de soporte, el departamento correspondiente debe verificar que todos los documentos llenen los requisitos formales para iniciar con el trámite administrativo correspondiente y darle el seguimiento debido para que el afiliado en un tiempo prudencial, notificarle si procede darle la información requerida o si existe algún impedimento por la cual no puedan notificársele y el afiliado tomar las acciones administrativas correspondientes.

Posteriormente existe el plazo para notificar según la norma constitucional, de treinta días, Decreto 116-96; seguidamente el afiliado tendrá plazo para corregir o enmendar su solicitud de información para un trámite específico. El personal del IGSS facultado implementará, las medidas de seguridad, que permiten dotar de certeza a los informes que elaboran y que envían a los afiliados solicitantes. En todo caso, conservarán constancias de las solicitudes presentadas y los afiliados deberán conservar en original las resoluciones administrativas, para resolver cierto problema planteado en el escrito de petición o impugnación. Es importante que en las gestiones administrativas electrónica del IGSS y para brindar un mejor servicio a sus afiliados tanto en la sede central y sus periféricas, se cumpla con lo que establece (Administrativos, 2021), la cual establece:



La presente ley tiene por objeto, modernizar la gestión administrativa por medio de la simplificación, agilización y digitalización de trámites administrativos, utilizando las tecnologías de la información y comunicación a través de los medios electrónicos, para facilitar la interacción entre las personas individuales o jurídicas y dependencias del Estado (artículo 1).

Con respecto a la normativa anteriormente descrita, nos indica que las gestiones administrativas electrónicas que realiza el IGSS, deben estar apegadas a la sencillez para que los adultos mayores tengan comprensión de los requisitos que deben reunir al iniciar un trámite y cuando realicen consultas por las vías de correo electrónico y WhatsApp, como medio de comunicación en forma ágil; así mismo, todos los procesos administrativos deben realizarse por los medios electrónicos posibilitando la interacción entre entidad y afiliados que buscan la aprobación de la jubilación, a través de una respuesta positiva la cual conlleva a que se le presten los servicios médicos, hospitalario y la prestación pecuniaria en forma mensual durante su vejez.

Además, el IGSS, basado en los principios de la administración pública, de transparencia, máxima publicidad, habeas data, gratuidad en el acceso a la información pública regulado en la Ley de Acceso a Información Pública, el derecho al acceso a la información pública que se encuentre en los casilleros, tarjetas, listas, base, banco o cualquier otra forma de almacenamiento o datos dentro de los expedientes de los afiliados, debe ser gratuita. Que dichos documentos e información transmitida electrónicamente tienen validez y eficacia que aquellos en formato físico,

sin perjuicio de las responsabilidades administrativas, civiles y penales que se puedan deducir en caso exista falsedad y/o diferencia entre el contenido de los documentos transmitidos.

Igualmente, en el mismo cuerpo normativo ordena que los sujetos activos, como lo es, el IGSS tendrán información actualizada y disponible en todo momento, de acuerdo a sus funciones y a disposición de los afiliados, la cual pueda ser buscada de manera directa o a través de los portales electrónicos por los patronos y afiliados interesados. El funcionamiento de la Unidad de Información, se fundamenta también en la Constitución Política de la República de Guatemala, el Decreto número 57-2008, Ley de Acceso a la Información Pública, así como en el Acuerdo número 19/2019 emitido por el Gerencio del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS-, donde también acordó la autorización de la Estructura Orgánica de la Unidad de Información Pública-, para el cumplimiento efectivo de sus funciones.

### Plataformas institucionales electrónicas

En Guatemala la implementación del Internet en el ámbito de gestión pública, implicó problemas considerables, como la falta de estructura adecuada y de difusión masiva existente; la cantidad baja de ciudadanos con acceso a la red; escasa cultura virtual; la desconfianza en el envío y recepción de información, así como el proceso de pago en forma

electrónica; costos de implementación y mantenimiento de tecnología de punta; la capacitación a personal técnico dentro de la administración pública y la resistencia de sectores que se han beneficiado de la ineficiencia y la burocracia, que significa trabajo deficiente; la falta de visión por parte del gobierno guatemalteco, en cuanto al uso de tecnología y servicios públicos. (Resolución No. 253-ST/2022)

El gobierno guatemalteco en el año 2008, como ente responsable del bien común, comenzó a considerar a la tecnología de la información, como un proyecto de gobierno electrónico, podía brindar condiciones necesarias para aumentar la eficiencia y la eficacia de la administración pública, por lo que al aprobar su incorporación, su alcance debería ser definido y acotado claramente; como planificar y ejecutar de acuerdo a los recursos disponibles, contando con líderes capacitados y desarrollando alianzas estratégicas entre las empresas, gobierno y sus instituciones concentradas, desconcentradas, centralizadas, descentralizadas, autónomas y semiautónomas, para la presente investigación el IGSS con base a la Ley para el Reconocimiento de Comunicaciones y Firmas Electrónicas, Decreto 47-2008 emite la resolución No. 253-ST/2022 implementa en su administración todo lo referente a las comunicaciones e informaciones electrónicas.

También se señala que el gobierno de Guatemala en el año 2012, con base al acuerdo gubernativo no. 360-2012, de fecha 26 de diciembre de 2012, creó la Comisión Presidencial de Transparencia de Gobierno Abierto y Electrónico por sus siglas -COPRET-, cuyo objeto es apoyar todas las acciones de los Ministerios y dependencias del Organismo Ejecutivo, en la cual cada institución de gobierno cuenta con plataformas electrónicas, las cuales servirán de información y comunicación entre las autoridades administrativas de las diferentes instituciones del Estado y los particulares para poder dar un servicio público administrativo, bajo los principios de eficiencia, celeridad, consolidación, presunción de buena fe, publicidad, transparencia y trazabilidad.

Hay que resaltar que la ley suprema que rige al Estado de Guatemala, establece: “Que todos los actos de la administración son públicos. Los interesados tienen derecho a obtener en cualquier tiempo, informes, copias, reproducciones y certificaciones que deseen consultar...” (Constitución Política de la República de Guatemala, 1985, artículo 30). El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, también aplica la norma constitucional, en la cual toda persona patrono y afiliado tienen el derecho de conocer lo que conste en archivos fichas o cualquier otra forma de registros que esta institución utiliza con la finalidad a que se dedica esta información, así como a correcciones, rectificaciones y actualizaciones que se realizan en cada trámite administrativo que se genere por parte de los afiliados, para cumplir con el principio de publicidad.

Cabe mencionar que mediante Acuerdo No. 18/205 emitido por el Gerente del IGSS, en su artículo 1, delega a la Subgerencia Administrativo definir y coordinar el desarrollo integral del Instituto, en el corto, mediano y largo plazo mediante la implementación de sistemas informáticos que respondan a las necesidades de modernización, planificando, realizando estudios técnicos de procesos, información estadísticas y políticas institucionales para conocer, tramitar y resolver dentro de las actividades administrativas de su competencia, así como, autorizar con el visto bueno las certificaciones que extienda la Secretaría de Gerencia, mediante reproducción mecánica, electrónica, fotocopia o cualquier forma similar.

Asimismo, el IGSS con base al Decreto 05-2021 acuerda la implementación de la plataforma electrónica del instituto, para que todos los afiliados y para la presente investigación los adultos mayores, inscritos puedan obtener información electrónica sobre el proceso que conlleva el trámite de jubilación, que deben seguir con la finalidad de obtener atención médica, hospitalaria y por ser jubilados, gozan de prestaciones en dinero como pensión mensual, bono extra en el mes de diciembre y aguinaldo, después de haber ingresado su expediente administrativo al departamento de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia, para conocimiento de la autoridad correspondiente, verificando las aportaciones y emitiendo una resolución administrativa en forma positiva. En el Decreto 05-2021, se establece:

[...] 4. que los portales interinstitucionales son puntos de acceso, instalados, ya sea en oficinas físicas o en internet por las diferentes dependencias que intervienen en un mismo trámite administrativo o en trámites que persiguen un mismo fin. 5. Resultado final: cualquier beneficio servicio, resolución, certificación, documento desplegado, licencia respuesta de índole administrativa o entregable que una o más dependencias genera tras la gestión de un trámite administrativo, ya sea de forma física o electrónica. (artículos 4 y 5).

Con relación al cuerpo legal mencionado, se establece que las plataformas electrónicas de las instituciones del Estado autónomas como el IGSS; para el presente artículo científico, que se encuentran instaladas en la mayoría de oficinas centrales; así como, las oficinas en las distintas periféricas o en internet, son puntos de dirección, para la comunicación estrecha y práctica entre el personal que labora en la entidad como para los afiliados y patronos, para realizar las diligencias administrativas pertinentes, cuyo resultado y finalidad es el beneficio, servicio, resolución, certificación positiva o negativa, de índole administrativa que se entrega a los adultos mayores que solicitarán información para el trámite de jubilación. El artículo 39 de la ley a la información pública, establece:

Que los sujetos obligados establecerán como vía de acceso a la información pública, entre otros, sistemas de información electrónicos. Bajo responsabilidad de la autoridad máxima garantizará que dicha información publicada sea fidedigna y legítima. Además, que adoptarán las medidas de seguridad que permitan dotar de certeza a los informes enviados por mensajes de datos y que en cualquier caso conservarán constancia de las resoluciones originales. (Ley de Reconocimiento para las Comunicaciones y Firmas Electrónicas, 2008)

De manera que el IGSS ante el cuerpo normativo anteriormente descrito, tiene como una de sus obligaciones que si algún afiliado en el caso de los adultos mayores, que necesitan alguna información sobre el trámite

administrativo para iniciar el proceso de jubilación, deberán gestionar el trámite de solicitud en forma electrónica, al departamento de Información Pública, del instituto el cual, brindará el acceso a la información requerida, en un tiempo prudencial, la cual deberá ser verídica y genuina, la cual será de beneficio, para que pueda continuar con el trámite de jubilación, deberá cumplir con los requisitos establecidos para dicho trámite, para que posteriormente el IGSS, emita una resolución administrativa en forma positiva, para recibir las prestaciones que corresponde.

Es importante mencionar que la ley de Información Pública regula, que toda institución pública y específicamente el IGSS, tiene el deber de publicar todas las actividades administrativas que realiza, si algún funcionario público, que labore en una institución pública, no puede ocultar, retener u obstruir el acceso a la información en forma arbitraria o injustificada, a patronos y afiliados interesados, porque incurría en el delito de retención de información, sancionado con prisión de uno a tres años, con inhabilitación especial por el doble de la pena impuesta y multa de diez mil a cincuenta mil quetzales. La sanción penal se aplicará sin perjuicio de las responsabilidades civiles correspondientes y los daños y perjuicios que se pudieran generar por la retención de la información, lo que se entiende que ningún funcionario público puede ocultar, retener y obstruir la de información de sus afiliados.

El IGSS ha implementado en forma paulatina algunos servicios en la plataforma electrónica que utiliza, por lo que se describe uno de esos servicios que mediante acuerdo 19/2008 dicha institución aprueba el servicio de aquellos patronos que tenían interés en ese año de incorporarse al sistema de generación, transmisión, validación y pago de la planilla de seguridad social, en forma electrónica, quienes deberían de cumplir con los requisitos y procedimientos establecidos, en la que se incluye la implementación del pago de las planillas de Seguridad Social a través de la banca virtual para tal efecto, dicha institución celebró convenios con las entidades bancarias que cumplan con los requisitos que establece el sistema electrónico.

#### Procesos para envío de requisitos digitales

En cuanto a los procesos para envío de requisitos digitales, es una técnica de convertir documentos que están impresos en versión electrónica que están almacenados en el servidor o en la nube de los patronos o representantes legales y del IGSS. Es una forma eficiente de administrar los documentos, sin perder documentos críticos, evitando así dañar la credibilidad de los mismos, esto significa que todos los expedientes físicos de los afiliados, inscritos en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social a partir del 2008, han comenzado a ser electrónicos y cada trámite administrativo que realice el afiliado, lo iniciarán y dará seguimiento en forma electrónica y el personal especializado y capacitado, recopilará y



archivará en forma física y electrónico, los documentos que de ellos consten en los expedientes respectivos.

De igual forma, otro cuerpo normativo aprueba la modernización de la gestión administrativa en el Estado y las instituciones que la conforman, concentradas, desconcentradas, descentralizadas, autónoma como el IGSS, según el Decreto 05-2021, regula: “Objeto. La presente ley tiene por objeto modernizar la gestión administrativa por medio de la simplificación y comunicación para facilitar la interacción entre personas individuales o jurídicas y dependencias del Estado, como parte del principio de eficiencia y eficacia, transparencia” (Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos, 2021, artículo 01); para implementar las plataformas electrónicas para que los afiliados tengan acceso a realizar sus trámites administrativos para obtener un mejor servicio de información y comunicación, así como, la obtención de documentos electrónicos, los cuales tendrán validez jurídica.

El IGSS en cumplimiento de la norma jurídica anteriormente mencionada, a partir del año 2021, toda la información será en forma electrónica y las comunicaciones entre el personal que labora en la institución con el patrono y afiliados en su mayoría se realizan a través de la plataforma electrónica, en cuanto a los expedientes administrativos de afiliados que están inscritos desde el año 2021 hacia atrás, aparte del expediente administrativo físico todas los trámites que realiza desde la fecha

mencionada a la actualidad, los realizará en forma electrónica y los nuevos afiliados el personal a cargo creará el expediente administrativo en forma electrónica, en el que recopilará las gestiones administrativas, que va realizando; dicho expediente deberá contener la fecha y hora en que se crea y demás datos personales, dependiendo de cada trámite, los requisitos que deben adjuntar, llenando los formularios para cada servicio que solicitan.

También los expedientes electrónicos se consignarán en bases de datos o archivos electrónicos, con las medidas de seguridad y/o medidas de protección de datos que eviten su pérdida. Dicha dependencia que participe en un mismo trámite compartirá base de datos, expediente electrónico y archivo, por lo que no estarán obligadas a tener copia de la misma información en otras bases de datos o archivos propios. Las bases de datos y/o archivos públicos deberán conservarse en servidores locales o remotos, propios o de terceros, a través de la contratación de servicios especializados, a conveniencia de las dependencias como el IGSS; quienes conservan expedientes de todos los afiliados, del año 2008 para atrás en forma física y a partir del año 2009 en forma electrónica.

Por otro lado, también el IGSS está facultado, para archivar de oficio los expedientes de los afiliados a la institución, que fueron devueltos al usuario para correcciones de forma o de fondo y que no hubiesen sido impulsados por el usuario por más de tres meses, solicitando al usuario

una nueva gestión, de no llenar los requisitos para el trámite que realice. De igual forma archivarán las resoluciones positivas o negativas que el usuario no recogió después de tres meses de espera, con base a la ley de lo Contencioso Administrativo, implementando procesos para que estos puedan entregarse en un momento posterior. Asimismo, conservará los resultados en forma negativa, en el caso particular de los adultos mayores, que solicitaron el beneficio por Jubilación, que por ley les corresponde, que por no llenar los requisitos no les es prestado dicho beneficio.

Asimismo, la dependencia autónoma como el IGSS, promueve la transición de archivos físicos a archivos electrónicos y podrán reciclar o destruir los expedientes físicos de los afiliados, al momento de tener una copia digitalizada de los mismos. “Los documentos digitalizados deben ser de fácil consulta y se deben archivar con las medidas de seguridad, medidas de protección de datos y redundancias que eviten su pérdida y/o alteración, como garantía de confidencialidad”. (Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos, 2021, artículo 28), lo que significa que los archivos físicos o electrónicos no tan fácilmente pueden desecharse, sin la autorización de la Junta Directiva y Gerencia del IGSS.

Cabe mencionar que en el Decreto 47-2008, en cuanto a la comunicación electrónica enviada, establece que un aviso electrónico que provenga del innovador o que se entienda que procede de él, en las relaciones entre

personal del departamento de informática y los usuarios o afiliados del IGSS como destinatarios, o sea que para la comunicación entre el instituto con patronos o afiliados, la plataforma electrónica debe estar diseñada, para informar que requisitos se necesitan para iniciar una solicitud y en la cual el sistema una vez recibido, les indique que fue aceptado y que se le dará el trámite correspondiente o si falta algún requisito el sistema indique que no fue recibido y que hasta que cumpla con todo lo solicitado se aceptará para darle continuidad al mismo.

Además, en el artículo 20 del mismo cuerpo normativo mencionado en el párrafo anterior, indica que el personal a cargo de la plataforma electrónica del IGSS que para poder enviar o antes de enviar una información electrónica, deberá solicitar que los afiliados o patronos, acusen de recibido de dicha comunicación electrónica, pero si no se estipuló entre éstos una forma o método determinado para efectuarlo, podrá acusar recibo a) mediante comunicación automatizada o no, o b) todo acto del afiliado que baste para indicar al trabajador del IGSS que se ha recibido la comunicación electrónica. Cuando el trabajador del departamento de procesamiento de datos de la institución, indique que los efectos de la comunicación electrónica estarán condicionados a la recepción de un acuse de recibo, se considerará que la comunicación electrónica no ha sido enviada en tanto que no se haya recibido el acuse de recibo.

Aparte cuando el personal del departamento de Informática del IGSS, informe que los efectos del mensaje de datos estarán establecidos a la recepción de un acuse de recibo, si no ha recibido acuse en el plazo fijado o convenido o no se ha determinado o convenido ningún plazo, en el lapso de cinco días el creador podrá: a) dar aviso al afiliado que no se recibió, por eso no hay acuse de recibido y fijar un plazo razonable para su recepción y b) de no recibir acuse dentro del plazo fijado en el plazo de cinco días, podrá, dar aviso al afiliado, se considerara que la comunicación electrónica no ha sido enviada o ejercer cualquier otro derecho que pueda tener; como comunicarse vía telefónica con el adulto mayor, para verificar, si recibió los mensajes por parte del IGSS en el correo electrónico que proporcionó desde el inicio de la solicitud. Otro cuerpo normativo que regula sobre las fallas de comunicación entre el IGSS y sus afiliados, es la Ley para el Reconocimiento de las Comunicaciones y Firmas Electrónicas que regula:

Efectos Jurídicos: salvo en lo que se refiere al envío o recepción de comunicaciones electrónicas, los artículos 21 y 22, no obedecen al propósito de regir las consecuencias jurídicas que puedan derivarse de esa comunicación electrónica o de su acuse de recibo. Las consecuencias jurídicas de las comunicaciones electrónicas se regirán conforme a las normas aplicables al acto o negocio jurídico contenido en dicho mensaje de datos. (artículo 23)

Por lo establecido en la normativa, se reglamenta que en lo que se refiere a la remisión y aceptación de comunicaciones electrónicas, entre el receptor y usuario, no tendrá ninguna consecuencia jurídica negativa para el afiliado en el IGSS. Indica que cualquier acto o negociación que hayan

surgido de las comunicaciones electrónicas entre el personal que labora en el IGSS y los trabajadores que están inscritos a la institución, se respetarán y se harán cumplir con la literalidad correspondiente; así como, las consecuencias jurídicas no cambiarán, en ningún momento variarán, menos para damnificar a los afiliados, que buscan diligenciar el trámite de jubilación, para recibir los beneficios que por derecho les corresponde.

### Firmas electrónicas

A continuación, se puntualiza que la firma es el conjunto de rasgos de letras en la cual se plasma primer nombre y apellidos de una persona y que lo identifica y el cual tiene derechos y obligaciones en forma física. En la actualidad la firma electrónica simple es la que se realiza con los datos en forma electrónicos anexos a otros datos electrónicos o asociados de manera lógica que utiliza el firmante para firmar sustituyendo la firma manuscrita. En el año 2008, el Congreso de la República, aprueba la Ley para el Reconocimiento de las Comunicaciones y Firmas Electrónicas, confiriendo certeza jurídica, a las firmas electrónicas, plasmadas en todos los actos jurídicos, de las instituciones del Estado; así como las instituciones que la conforman, como el IGSS. Asimismo, el instituto garantiza, que los documentos con firmas electrónicas, que extiende a patronos y afiliados, son validez y certeza jurídica, con base al Decreto 05-2021.

En cuanto a las firmas electrónicas la ley para el reconocimiento y comunicaciones y firmas electrónicas (2008), lo regula de la siguiente manera: “Datos de la creación de firma: los datos únicos, tales como código o claves criptográficas privadas, que el firmante utiliza para crear la firma electrónica” (artículo 2), otro aspecto a mencionar que en el Decreto 47-2008, es aprobada para que se implemente la firma electrónica, en todos los documentos que emiten las instituciones gubernamentales, centralizadas, descentralizadas y autónomas como el IGSS, para mejorar los servicios que brindan a todos los trabajadores que buscan realizar gestiones administrativas médico, hospitalarias, pensiones y prestaciones a los que tienen derecho. Así mismo, en la Ley para el Reconocimiento de Comunicaciones y Firmas Electrónicas (2008), se establece que la firma electrónica, es:

...Los datos en forma electrónica consignados en una comunicación electrónica, o adjuntados o lógicamente asociados al mismo, que puedan ser utilizados para identificar al firmante con relación a la comunicación electrónica e indicar que el firmante aprueba la información recogida en la comunicación electrónica. (artículo 2)

De manera que en los documentos electrónicos emitidos, en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, se encuentran consignada la rúbrica de la persona del departamento de Informática, autorizado para la emisión revisión y quienes están facultadas, nombradas y autorizadas para elaborar todo tipo de documento electrónico, con la salvedad que conlleva responsabilidades civiles y penales, al momento que uno de los trabajadores de dicha entidad, consigne en un documento o en varios

documentos firma electrónica a su nombre y resultare falso o resulte alterado el documento; incurriendo en el delito de falsedad ideológica, regulado en el código penal, el cual conlleva una sanción de cinco a nueve años de prisión.

En el mismo cuerpo normativo, se regula la validez de firmas, las firmas de personas individuales o de los representantes de las personas jurídicas signadas, n solicitudes o formularios que se presentan para la realización de trámites administrativos ante el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, de manera física o electrónica, se presumen auténticas y no requieren de legalización de firma ante notario. Tal presunción se desestimarará si la persona de la cual se dice pertenece la firma, la tacha de falsa o si se determina su falsedad por otros medios, en estos casos las dependencias quedan facultadas para suspender y archivar el trámite respectivo; sin responsabilidades administrativas, civiles y penales que se puedan deducir.

También las firmas contenidas en documentos que implican transacción, desistimiento y en general, disposición de derechos, se presentarán de acuerdo con las normas aplicables para cada caso; para la presente investigación en el diligenciamiento de personas mayores de sesenta años, que inician el trámite por jubilación, luego de ser verificados los datos, aportaciones de cuotas y posteriormente, la autoridad emite la resolución administrativa con firma electrónica y sellos electrónicos, emitidos por el



IGSS, los cuales son entregados a los afiliados en las distintas periféricas, tienen valor jurídico y fuerza ejecutiva, para la reclamación de un derecho adquirido, para el caso de subsidios y prestaciones. Por otro lado, se encuentra regulada la firma electrónica avanzada, en la Ley para el Reconocimiento de las Comunicaciones y Firmas Electrónicas (2008), la cual establece:

La firma electrónica que cumple los requisitos siguientes: a. Estar vinculada al firmante de manera única; b. Permitir la identificación del firmante; c. Haber sido creada utilizando los medios que el firmante puede mantener bajo su exclusivo control; d. Estar vinculada a los datos a que se refiere, de modo que cualquier ulterior de los mismos sea detectable (artículo 2).

Al mismo tiempo se menciona que existe una diferencia entre firma electrónica y firma electrónica avanzada, siendo que la primera contempla solo los datos personales del servidor o funcionario público, el cual posee un menor nivel de seguridad y la segunda permite, además de conocer los datos de la persona firmante, saber si se han efectuado cambios posteriormente, por lo que se determina que para los trámites administrativos, como el de jubilación, que se diligencian en el IGSS, el resguardo y custodia de los documentos generados y firmados electrónicamente, son almacenados en los dispositivos de la Subgerencia de Tecnología, el cual conjuntamente con el trabajador o persona a quién se le ha entregado en forma oficial los accesos.

Mediante resolución 253-ST/2022 el diecisiete de marzo del año 2022 la Subgerencia de Tecnología de la Información del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, aprobó la implementación de la firma electrónica avanzada en todas sus modalidades; según los artículos primero y quinto de dicha resolución, establecen que los documentos que se generen, envíen, reciban o archiven por medios electrónicos, donde sea necesario que el funcionario, trabajador o persona responsable autorice o avale. La responsabilidad de la implementación de firmas electrónicas en el IGSS, es de la Subgerencia de Tecnología y la responsabilidad del uso de la firma electrónica es del funcionario, trabajador o persona a quien se le otorgue el acceso de dicha firma.

Cuando una firma electrónica avanzada haya sido fijada en una comunicación electrónica se presume que el suscriptor de aquella tenía la intención de acreditar esa comunicación electrónica y de ser vinculado con el contenido del mismo. Para considerarse fiable el uso de una firma electrónica avanzada, ésta tendrá que incorporar como mínimo los atributos siguientes: a) Que los datos de creación de la firma, en el contexto en que son utilizados, correspondan al firmante; b) Que los datos de creación de la firma estarán, en el momento de la firma, bajo el control exclusivo del firmante; c) Que sea posible detectar cualquier alteración de la firma electrónica y d) Cuando uno de los objetivos del requisito legal de la firma consista en dar seguridad; en cuanto a la integridad de la información a que corresponde, sea posible detectar cualquier alteración.

## ***Trámites administrativos***

En Guatemala todas las instituciones que conforman el gobierno, realizan diferentes y diversas actividades como parte de la administración pública; como objetivo el bien común de los guatemaltecos; en los diferentes ámbitos como lo es educación, seguridad, medio ambiente, salubridad y en el presente caso salud; los cuales eran solicitados por los usuarios mediante trámites administrativos; el IGSS, realizó dichos trámites administrativos hasta el 2020 en forma presencial; en la actualidad a través del Decreto 05-2021 que aprueba la implementación en forma electrónica, se realizan en forma electrónica, para el beneficio de todos los afiliados del instituto, bajo los principios, de sencillez, eficacia, celeridad y transparencia.

### **Administración Pública**

En cuanto a la Administración Pública, Castillo (1998), indica” que proviene del latín *administratio* que significa actividad o administrar, palabra que se compone en ad y ministrare que por su parte significa actividad o acto de servir a los habitantes del Estado de Guatemala para realizar el bien común o interés público”. (Gonzalez, p. 86). Por lo anterior se menciona también los principios que rigen a la Administración Pública, en Guatemala, Castillo enumera los siguientes: Principio de legalidad: que se refiere a que toda la actividad administrativa esta

apegada a la ley, para establecer y consolidar el Estado de Derecho. Principio de Juridicidad: se refiere al criterio favorable al predominio de las soluciones de estricto derecho en los asuntos sociales, políticos, económicos y culturales. En la actualidad se sigue aplicando por medio de principios jurídicos incluyendo la doctrina jurídica administrativa en actividades y decisiones sometidas al derecho; principios que se deben aplicar en todos los órganos de la administración pública.

Asimismo la actividad administrativa, del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, actualmente bajo el gobierno electrónico, basado bajo los principios celeridad, consolidación, participación ciudadana, simplificación, transparencia; para mejorar los servicios públicos que brinda a los afiliados, específicamente de la tercera edad, que solicitan beneficios por las aportaciones realizadas, a lo largo de veinte años, para acumular doscientos cuarenta cuotas y teniendo la edad de sesenta años, en el cual ya no laboran en ninguna institución pública, ni privada y con la aprobación de la jubilación, significa que recibirán parte de lo aportado, durante el tiempo que se encuentren vivos y con la garantía de ser atendidos por dicha entidad.

En la administración del Doctor Juan José Arévalo Bermejo, el 20 de octubre de 1944, con base al artículo 63 y 100 de la Constitución Política de la República de Guatemala, se aprueba el Decreto 295 y se crea el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social IGSS, institución autónoma,

de personería jurídica propia y plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, cuya finalidad es beneficiar al pueblo de Guatemala, un régimen nacional, unitario y obligatorio de seguridad social de conformidad con el sistema de protección mínima; en el cual patronos y afiliados, deben estar inscritos como contribuyentes en forma obligatoria, bajo los principios de celeridad, eficiencia y eficacia.

En consecuencia al haberse establecido un régimen de seguridad social para patronos, Estado y personas que laboran en las distintas instituciones gubernamentales y empresas privadas en forma obligatoria, la administración del IGSS, no solo tiene la finalidad de dar el auxilio mínimo, sino también se ubica como entidad con autonomía económica, jurídica y funcional, facultada y con obligaciones para que las gestiones que realiza sean eminentemente de seguridad social, distribuyendo los beneficios a cada contribuyente y familiares que dependan de él, realizando la gestión en el portal electrónico, en el cual se encuentra información con relación a los diferentes servicios que presta la institución; así como, los diferentes beneficios, entre los cuales se encuentra el trámite a la jubilación de trabajadores afiliados.

## Naturaleza jurídica

La naturaleza jurídica de la Administración Pública en Guatemala, según el autor Calderón, es de orden público interno, por la observancia obligatoria que rige para todos los guatemaltecos, en el territorio guatemalteco, porque se desenvuelve dentro del marco jurídico de la Constitución Política de la República de Guatemala, ley suprema dentro de la estructura del Estado y los organismos legislativo, judicial y ejecutivo; así como, los órganos que la conforman, entidades descentralizadas y autónomas, el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, cuya actuación debe estar enmarcado dentro de los límites que cada ley rige. “Los órganos que componen la administración tienen la única finalidad primordial, que es el bienestar general siendo el servicio público, como la seguridad social, salud, educación, etc.” (Calderón, 1999, p. 119). En el caso específico del IGSS, su fin es la seguridad y previsión social.

Con relación a la naturaleza jurídica de la Administración Pública, Castillo, establece que basada en el orden jurídico sometida a la ley, que es de orden gubernamental, porque la actividad administrativa, está impuesta por el organismo ejecutivo, denominándose administración pública; también existe en las organizaciones autónomas y descentralizadas, que en una mínima forma son administradas por el Estado, como lo es el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social; por lo

que se determina que la administración del IGSS, depende del Organismo Ejecutivo, designada por ley, para que las actividades a desarrollarse en el instituto sea de seguridad y previsión social, el cual es prestar los servicios médicos y beneficios a todos los trabajadores inscritos. (González, 1998, p.85)

### Características

En cuanto a las características de la Administración Pública en Guatemala, es la gestión y administración de los tres organismos del Estado y órganos administrativos que la conforman; como instrumento o medio por el cual realiza el gobierno actividades, con la función primordial de brindar servicios que van a satisfacer las necesidades de los guatemaltecos. El IGSS como entidad autónoma como parte de los órganos de la administración central, una de su característica es que es autónoma, se rige por su propia ley, decreto 295; patrimonio propio, tiene facultad de auto reglamentarse, la máxima autoridad la Junta Directiva cuya finalidad es también el bien común de los trabajadores afiliados a dicho instituto y brindar todos los beneficios regulados en la ley orgánica del IGSS. Asimismo, en relación a las características de la Administración Pública, Moles et al (2002) define los Servicios Públicos de la siguiente manera:

Es la inserción del servicio en una organización pública la que determina su carácter público. La actividad de prestación de servicio público, la actividad prestacional, puede ser definida pues como una actividad de necesidades de interés general regulada por el Derecho público y prestada por la Administración pública de manera directa o indirecta. A partir de esta definición se resalta los elementos relevantes el elemento objetivo, esto es, qué es el servicio público “Administración” y “administrados” en la relación de prestación de servicio público. (p. 345).

También el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, presta servicios públicos con la finalidad del bien común a sus contribuyentes, de las entidades gubernamentales y empresas privadas, lo siguientes servicios: asistencia, exámenes radiológicos, laboratorios; por invalidez, pensión por vejez, siempre que se cumplan con las condiciones establecidas en el decreto 295 y su reglamento, actualmente, para requerir alguno o varios de los servicios, se realizan por la plataforma electrónica, la cual está basada en los principios rectores de celeridad, eficacia, consolidación, sencillez, participación ciudadana, transparencia, creada con la finalidad de prestar el servicio de interacción entre patronos, afiliados y personal de la institución y presentar solicitudes de cualquiera de los beneficios que este presta. Con respecto a las características de los servicios públicos, Mole (2001), enumera los siguientes:

- a) Continuidad; refiere que la prestación del servicio público debe ser continua.
- b) Regularidad, que se refiere que todo servicio público debe ser cumplido de manera regular, conforme a reglas y condiciones que hayan sido preestablecidas.
- c) Igualdad, que significa que en igualdad de condiciones debe el servicio prestarse sin discriminaciones.
- d) Generalidad, consiste en el reconocimiento de que todos los ciudadanos tienen el derecho a utilizar los servicios de las modalidades establecidas, sin que se pueda negar a unos, sin causa debida, lo que se concede a otros.
- e) Obligatoriedad, se refiere al deber que pesa sobre quien tiene a su cargo la realización de un servicio. (p. 353)



Por tanto, el IGSS dentro de sus características como entidad autónoma, se encuentra la de prestar servicios, la cual se rige por principios amplios y modernos, cuyo objetivo final de dar protección mínima a toda la población del país, a base de una contribución proporcional a los ingresos de cada uno y de la distribución de beneficios a cada contribuyente o a sus familiares que dependan económicamente de él, en lo que la extensión y calidad de esos beneficios sean compatibles con el interés y estabilidad social que requiera que se les otorgue. Que dentro de su administración debe unificar los servicios asistenciales y sanitarios del Estado con los de los beneficios que otorgue a sus afiliados, realizando los trámites administrativos que en la actualidad se realizan en forma electrónica en la plataforma digital que la institución tiene a su cargo.

## Principios

Acerca de los principios de la administración pública de Guatemala, afirma que en todas las acciones administrativas que realiza el gobierno, están sustentadas en la ley, como medio para establecer y consolidar el Estado de Derecho y si no existe ley la actividad es discrecional, que se refiere a que un funcionario público, puede tomar decisiones con libertad total, con total discrecionalidad, la cual se impone en todas las administraciones públicas, lo cual causa arbitrariedad fomentando la creencia que no existe el derecho. También menciona que toda actividad administrativa, debe estar sometida a ley, para que los funcionarios y

empleados públicos tomen decisiones basadas en ley, la misma establecerá los límites en el quehacer y en las decisiones que se establezcan. (Castillo González, 1998, pág. 90)

Asimismo, en las administraciones públicas, de los tres organismos del Estado; así como, los órganos administrativos que la conforman, también se apegan al Principio de Juridicidad que se refiere a la aplicación de la norma en toda actividad administrativa y en la toma de decisiones, y si no existiere una ley que se aplique, a un caso concreto, se puede recurrir a los principios generales o a las instituciones doctrinarias. Este principio tiene tendencia favorable al predominio de las soluciones de estricto derecho en los asuntos sociales, políticos, económicos y culturales. Con respecto al principio de juridicidad o Juridicidad que significa lo mismo, la Constitución Política de la República de Guatemala, (1985) establece que:

Su función es de contralor de la juridicidad de la administración pública y tiene atribuciones para conocer en caso de contienda por actos o resoluciones de la administración y de las entidades descentralizadas y autónomas del Estado, así como en los casos de controversias derivadas de contratos y concesiones administrativas. Para ocurrir a este Tribunal, no será necesario ningún pago o caución previa. Sin embargo, la ley podrá establecer determinadas situaciones en las que el recurrente tenga que pagar intereses a la tasa corriente sobre los impuestos que haya discutido o impugnado y cuyo pago al Fisco se demoró en virtud del recurso. Contra las resoluciones y autos que pongan fin al proceso, puede interponerse el recursos de casación. (artículo 221)

En consecuencia el principio de juridicidad es el que obliga a la administración pública a someter todas las actividades y decisiones al derecho administrativo; para que actúe dentro los límites de la ley o de los principios del derecho administrativo, por lo que todas los órganos administrativos que conforman el gobierno de Guatemala, centralizado, descentralizado, autónomo como el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, en cuanto a su gestión administrativa y en la toma de decisiones, se basa en los principios de legalidad y juridicidad, en las solicitudes administrativas que presentan los trabajadores inscritos, en el caso concreto de personas adultos mayores, quienes solicitan realizar el trámite administrativo en forma electrónica y adjuntando todos los requisitos solicitados, para conocimiento de las autoridades y posteriormente obtener el producto final, la resolución administrativa en forma positiva.

Para la presente investigación se mencionan también los principios de la administración del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, según el acuerdo 1466, de la Junta Directiva del IGSS que se resumen a continuación: Principio de legalidad. En el ámbito administrativo el marco jurídico general, que cada uno de los sujetos de responsabilidad y asesores, quienes deben cumplir y hacer que se cumpla con la regulado en la norma constitucional, las leyes, los acuerdos, reglamentos y normativa interna aplicable a sus funciones; en el caso particular de los procedimientos administrativos que se realizan en el IGSS, se deben diligenciar para culminar con un resultado beneficioso para el instituto

como para los afiliados. En el caso puntual de los trámites administrativos en forma electrónica se realizan bajo los principios de celeridad consolidación, simplicidad y transparencia, específicamente en la gestión de jubilación.

En relación a los principios que aplica el IGSS, también se encuentra el de principio de integridad. Los sujetos de responsabilidad y asesores del IGSS deben actuar con rectitud e integridad en los todos los servicios que prestan, como el trámite de jubilación específicamente, que se realiza en forma electrónica, apegándose a los principios regulados en la ley de Simplificación de requisitos y trámites administrativos; sin utilizar su cargo para obtener algún provecho. Principio de empatía. Las autoridades administrativas, deben ser conscientes de las necesidades de los afiliados, elevando la calidad de los servicios de atención médica y trámites administrativos como el de la jubilación; por tratarse de adultos mayores, quienes han laborando por muchos años en una empresa y que desconocen la utilización del portal electrónico para poder realizar sus trámites de prestaciones.

Además, se menciona el principio de conocimiento de la ley. Los sujetos de responsabilidad y asesores del IGSS, en ocasión de la prestación de sus servicios médicos y administrativos electrónicos, no pueden alegar ignorancia ni desconocimiento en cuanto a la observación y aplicación del marco legal vigente de acuerdo a sus funciones y atribuciones. El

Principio de mejora continua. Los sujetos de responsabilidad y asesores deben buscar el continuo desarrollo del conocimiento; así como, promover la mejora continua en la atención, prestación de los servicios y actividades del Instituto, mediante sus plataformas electrónicas, para capacitar al personal que presta servicio de información y los que les dan seguimiento a los diferentes trámites administrativos, siendo un servicio eficaz, verídico y real para tener validez jurídica en beneficio de los afiliados y patronos.

#### Instituciones centralizadas, descentralizadas

Con relación a las instituciones gubernamentales centralizadas el autor González, la centralización es equivalente a acumular las principales funciones públicas legislación, administración y justicia en el organismo ejecutivo, por lo que la define como “el conjunto de funciones y competencias centralizadas en la organización que ocupa el más alto grado en el orden administrativo y en consecuencia, concentra en ella, la jerarquía, decisión y mando” (González, 1998, p. 206), la centralización se concentra las tres principales funciones públicas, siendo ellas legislación, administración y justicia o sea toda la administración pública, debido a que la Presidencia de la República es la organización que ocupa el más alto grado en el orden administrativo, por eso se concentra la jerarquía, decisión y mando.

El mismo autor anteriormente consignado, menciona que, en Guatemala, existen entidades autónomas con funciones descentralizadas como el IGSS, siendo algunas la autogestión, que se refiere al órgano administrativo autónomo con funciones descentralizadas, porque pierde vínculo jerárquico con el ente estatal. Autofinanciamiento, porque dependen de su propia generación de recursos financieros y económicos y se prescinde de recursos del Estado, porque puede generar sus propios recursos. Personalidad Jurídica propia, la cual es derivada siempre de un acto legislativo, que es de derecho público, es autónoma también porque gozan de un patrimonio e ingresos propios y disponen de los mismos, bajo sus propias leyes.

También se transfieren los poderes de decisión los cuales no basta que los mismos sean de propuesta o de informe, sino que son precisas facultades resolutorias, de decisión objetiva, garantizada la plena independencia técnica y científica. Gozan de patrimonio propio y pueden manejar sus recursos. El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, como entidad autónoma, por contar con su propia regulación y reglamentos internos faculta a la Junta Directiva y Subgerencia, conoce las diferentes solicitudes planteadas por los afiliados, en los diferentes trámites administrativos que realizan y toman decisiones objetivas; en el caso de los adultos mayores que solicitan la prestación de servicios por jubilación; el IGSS, tiene poder de conocimiento, verificación, facultad para resolver en forma objetiva apegadas a sus leyes.

Igualmente, cabe mencionar que la autonomía administrativa debe establecer y regularse en alguna norma jurídica, esta norma podrá ser constitucional o legal en Estados como Guatemala, mejor si está prevista en la Constitución Política para garantizar su continuidad. Guatemala es un país con largo historial de gobiernos autocráticos, irrespetuosos de la autonomía administrativa. Si la autonomía esta prevista en la Constitución será constitucional y si está prevista en la ley, será legal; por lo tanto, el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS- no es una institución descentralizada, sino es autónoma, porque está establecida y regulada en una norma jurídica legal, en la cual se rige por su propia ley, con presupuesto propio, controlada por el Organismo Ejecutivo con la finalidad de que cumplan sus funciones. En el decreto 295, se establece:

Créase una institución autónoma, de derecho público, con personería jurídica propia y plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, cuya finalidad es la de aplicar en beneficio del pueblo de Guatemala y con fundamento en el artículo 63 de la Constitución de la República de Guatemala, un régimen nacional, unitario y obligatorio de seguridad social, de conformidad con el sistema de protección mínima. Dicha institución se denomina “Instituto Guatemalteco de Seguridad Social” y para los efectos de esta ley y de sus reglamentos, “Instituto”. El domicilio de las oficinas centrales del Instituto es la ciudad de Guatemala”. (artículo 1).

Por lo tanto se menciona que el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, es una institución autónoma, no solo porque lo regula el Decreto 295; sino porque tiene independencia para conocer, resolver, todos los actos y contratos que realiza; con patronos, afiliados y familiares de afiliados que dependen de un beneficio en el instituto, prestando servicios

de salud y seguridad social, a sus afiliados y familiares que gocen de sus beneficios, iniciándolos con los trámites administrativos electrónicos, deberán estar regidos por los principios de eficacia, eficiencia y transparencia, que rige en la administración pública de Guatemala y apegados a la ley de Simplificación de requisitos y trámites administrativos, decreto 5-2021.

### Instituciones concentradas, desconcentradas

Las instituciones concentradas que una institución concentrada es un sistema o forma de organización administrativa, en el que los poderes de mando y decisión, los obtiene la persona, que ocupa el puesto más en alto grado jerárquico con base a la norma constitucional, cuyas características son: 1.que existe un superior jerárquico 2. Existe la relación de subordinación de los órganos administrativos, que son parte de la jerarquía administrativa y 3.los órganos administrativos inferiores son los que ejecutan todas las órdenes sin mayor poder de decisión de carácter político. A diferencia de la administración del IGSS no se concentra los poderes de mando y decisión en una sola persona, sino en un cuerpo colegiado la Junta Directiva y los órganos administrativos inferiores ejecutan las decisiones administrativas, a los afiliados que han iniciado trámites administrativos ante la institución.



De esta manera se explica que el sistema en Guatemala es eminentemente concentrado o centralizado, con tendencias a la descentralización, debido a que la Administración Pública es coordinada por el Organismo Ejecutivo, quien define las acciones administrativas en las instituciones públicas, desconcentradas, centralizadas, descentralizadas; pero la centralización no es absoluta sino que existen otros órganos que no son centralizados; sino que son instituciones autónomas como lo es, el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS-, el cual tiene su propia ley, su propio presupuesto, para que pueda cumplir sus funciones, en el cual uno de ellos el de prestar servicios a sus afiliados, en forma electrónica los trámites de jubilación.

Por otra parte el IGSS no es una institución desconcentrada, debido a que estas instituciones, son un sistema o forma de organización de la administración pública en la cual se crean órganos con alguna dependencia técnica para prestar algún servicio público muy especializado pero siguen perteneciendo a la misma persona jurídica y dependen políticamente (patrimonio y presupuesto) del órganos supremo, cuyas desventajas están en que los funcionarios de lata jerarquía tienden a prestar el servicio y a resolver con favoritismo político; servicio ineficiente, se utilizan recursos del Estado. Mientras que en el sistema de administración del IGSS, las autoridades prestan servicios de una manera eficiente, eficaz, no utilizan recursos del Estado y en el caso concreto de dar un mejor servicio a los afiliados en cuanto a sus trámites y

procedimientos administrativos específicamente en el beneficio de la jubilación.

### Definición de trámites administrativos

Los trámites administrativos, son las actividades que los organismos del Estado, establecen etapas o pasos que se tienen que realizar, el personal que labora en las diferentes instituciones de gobierno, órganos administrativos que conforman el gobierno y los particulares, comprendiendo un expediente administrativo, ante los superiores, los cuales están amparados, bajo los principios de principio de legalidad, de juridicidad y de justicia administrativa; principio de seguimiento de oficio, principio de informalidad, principio de defensa, principio de imparcialidad, principio de procedimiento escrito, principio de procedimiento sin costas, principio de sencillez, rapidez, economía y eficacia, principio de trato justo, principio de juego limpio y principio de publicidad, de los cuales se seguirán mencionando en el presente tema.

Dentro del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, se plantea como necesidad de sistematizar el procedimiento administrativo, con base al decreto 05-2021 del Congreso de la República de Guatemala, el cual contiene que toda gestión administrativa por medio de simplificación y comunicación para facilitar la interacción entre personas individuales o jurídicas y dependencias del Estado, bajo los principios de: celeridad:

Debe incentivar el uso de medios electrónicos a efectos que los trámites administrativos se desarrollen con diligencia, de la forma eficiente y en el menor tiempo posible, sin afectar la calidad de su gestión y sin dilaciones injustificadas. consolidación: deberán implementar canales de intercambio de información mediante el uso de medios electrónicos, para la adecuada gestión de los trámites administrativos.

Así como los principios de publicidad que garantizan las actuaciones del instituto. Simplicidad: que todo trámite debe ser claro, sencillo, ágil y de fácil entendimiento para los afiliados. Transparencia que todos los afiliados se les debe proporcionar toda la información relacionada con los trámites. Trazabilidad: personal del IGSS debe proporcionar herramientas para los afiliados conozcan el estado de su trámite o expediente. Presunción de buena fe: los documentos y declaraciones presentadas por los usuarios administrativos, se presume que son auténticos, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas, civiles y penales, que se puedan generar por falta de veracidad en lo declarado, presentado o informado. En relación al expediente administrativo Calderón (1998) define como:

Expediente administrativo como el conjunto de documentos, actas, peticiones, pruebas, etc.; ordenados en forma cronológica en que se realizaron los hechos administrativos, peticiones, actuaciones, audiencias, presentación de pruebas, el que pertenecen a un mismo asunto, relacionado con una oficina pública y en el que finaliza el procedimiento administrativo. (p. 285)

Habiendo definido expediente administrativo, se enumeran los expedientes que se tramitan en el IGSS, en los expedientes de patronos se encuentra los siguientes: inscripción de nuevos patronos, cambio de razón social, inscripción de trabajadores, en expedientes de los trabajadores: inscripción para la afiliación, por enfermedad común, por accidente, por maternidad, por viudez, por incapacidad temporal, por incapacidad definitiva, por Jubilación, por solicitud de pago por suspensión por enfermedad común en la que el IGSS, paga un porcentaje; por solicitud de pago por maternidad que el instituto paga el cien por ciento de salario; por solicitud de pago de pensión por jubilación; por solicitud de pago por gastos fúnebres; por solicitud de pensión por viudez; por solicitud por pago por estar suspendido un afiliado por accidente, en la actualidad existente expedientes en físico y expedientes electrónicos.

### Clases de trámites administrativos

Las clases de trámites administrativos que realiza la administración pública de Guatemala, a través de los procedimientos establecidos en los organismos de Estado y órganos concentrados, desconcentrados, centralizados, descentralizados y autónomos, como el IGSS, se encuentra el trámite administrativo de pensión por viudez en el cual se realiza por haber fallecido el afiliado o afiliada; trámite por vejez, el cual realizan las personas adultas mayores, que cumplen sesenta años y que hayan aportado las doscientos cuarenta cuotas al instituto; trámite por

sobrevivencia, el cual realizan los beneficiarios dependientes económicos al fallecimiento del asegurado o pensionado; los cuales se solicitan a través de la plataforma electrónica, recopilando todos los documentos que deben adjuntar al expediente administrativo que entregarán en la ventanilla de atención al público con la finalidad de recibir los beneficios de dicha institución.

Por todo lo anteriormente mencionado en Guatemala todas las clases de trámites administrativos, que se realizan en las entidades públicas (concentradas, desconcentradas, centralizadas, descentralizadas y autónomas), son uniformes en cuanto a que deben estar apegadas a los principios de la administración pública, a las leyes constitucionales, leyes ordinarias, reglamentos, para el bien común de toda la población. En el caso del IGSS toda clase de trámite administrativo en la actualidad, la mayoría se realiza en forma electrónica, en la plataforma del instituto, en la cual los afiliados inician sus trámites con la finalidad de obtener información sencilla, clara y transparente, para obtener las resoluciones que surtirán efectos jurídicos, como la prestación en dinero para los mismos o familiares que dependan de ellos.

## Trámites que se realizan ante el IGSS

En la administración pública, existen diferentes tipos de trámites administrativos como de consulta, de prestación, de reclamo y judiciales. Para la presente investigación en el IGSS existen diferentes clases de trámites administrativos que en la actualidad se realizan por parte de los patronos, trabajadores y familiares; con base a los decretos 47-2008, 57-2008 y 21-2021 en las plataformas electrónicas, en las que se publican los diferentes servicios y beneficios que presta, dicha institución, que a continuación enumero, parte patronal: a) Inscripción Patronal: se realiza en el portal electrónico correspondiente, incorporando la inscripción de nuevos patronos; b) Inscripción de trabajadores el cual se realiza en el portal electrónico, los patronos inscritos ante el IGSS; c) Planilla electrónica y d) información y otros trámites.

Dentro de los trámites administrativos electrónicos que realizan los afiliados se encuentran a) Información relacionada con trámites como registro de pacientes; Registro epidemiológico; consulta de cuotas; consulta de subsidio; médico particular, quejas y denuncias. b) formularios para suspensión por accidente, por maternidad. c) consulta de cuotas; dentro de la plataforma electrónica cuenta con el servicio de consulta de cuotas, en el cual el trabajador puede consultar el número de cuotas aportadas, durante su vida laboral; para tener derecho a los servicios hospitalarios, si acumula doscientas cuarenta (240) cuotas,

tendrá derecho a tramitar la pensión por jubilación; en forma electrónica ante el IGSS.

d) Suspensión por accidentes y enfermedades de trabajo; el trabajador obtiene el beneficio de no estar laborando y recibir el pago, hasta que se recupere. Otro de los trámites por beneficio de los afiliados es por invalidez, orfandad, viudedad y vejez, que consiste en pensiones a los afiliados, los cuales perciben conforme a los requisitos y a la extensión que resulten de las estimaciones actuales que para el efecto se hagan. Todos estos trámites deben apegarse a lo establecido en los artículos 28, 29, 30, 31 y 32 del Decreto 295 en los que se regula la determinación de la naturaleza de algunos de los beneficios que el IGSS, presta, que para el efecto deberán cumplir con los requisitos para cada caso y se presentará medios de prueba por parte de los trabajadores, familiares o patronos; para que puedan percibir dichos beneficios.

Por lo que a continuación se enumeran los diferentes trámites que se realizan ante el IGSS, por el patrono y trabajadores, siendo los siguientes: Contribuciones actuales de seguridad social; requisitos de la contratación, seguros facultativos simples, cambio de razón social, requisitos para cancelación o suspensión de un registro patronal; solicitud actualización de datos patronales; cambio de direcciones, teléfonos; correo electrónico, actualización de registros de firmas; actualización de datos de trabajadores; requisitos inscripción al programa de protección especial a

trabajadoras de casa particular; guía rápida para la afiliación de trabajadores en línea; prestaciones en servicios; inscripción patronal en el régimen de seguridad social; todos estos trámites se realizan en forma electrónica, apegados a la ley para la simplificación de requisitos y trámites administrativos.

Igualmente en el Régimen de Seguridad Social, comprende la protección y beneficios en el caso específico de Pensión por riesgo de Vejez -IVS-, en el portal del IGSS, se encuentra la información de los requisitos para todo afiliado, como parte de los requisitos, es haber cumplido sesenta años; constancia de haber acreditado un mínimo de 240 meses de contribución al programa; solicitado por medio del portal electrónico un informe electrónico, el cual debe contener todo el detalle de las cuotas aportadas por el afiliado, por el Estado y por las empresas donde laboró el afiliado; lo cual en la actualidad ha sido un problema, debido a que en ese informe extendido por el IGSS; a veces solo reportan algunas cuotas y muchos adultos mayores; no pueden gozar del beneficio de su pensión por vejez, por no encontrarse consignadas todas las cuotas y el instituto no se hace responsable.

Continuando con el trámite de pensión por vejez, el afiliado deberá presentar Declaración jurada IGSS; Historial laboral riesgo de Vejez IGSS; Hoja de solicitud de pensión por riesgo de Vejez; Requisitos para solicitud de pensión por el riesgo de Vejez; todos estos formularios deberá



descargarlos de la plataforma electrónica en los que consignará todos los datos solicitados, presenta el formulario de solicitud, el historial laboral y toda la documentación de soporte, tiene que comunicarse al instituto para que le indiquen a que departamento deberá entregar el expediente administrativo; posteriormente le tendrán que notificar si llena los requisitos y si existieran errores, subsanarlos, para lo cual hay un plazo para realizarlo y posteriormente ya subsanados se entregarán para darle continuidad a la solicitud de pensión por jubilación el cual tarda en el plazo de 2 o 3 años; lo cual en forma manual o electrónica, no ha variado en tiempos, siempre son tardados y algunos jubilados ya no gozan del beneficio.

### ***Principios rectores***

Dentro de toda la actividad que realiza la administración pública en Guatemala, en los organismos Ejecutivo, Legislativo y Judicial; instituciones concentradas, desconcentradas, centralizadas, descentralizadas, semiautónomas y autónomas; como el IGSS, cuyo objetivo es brindar los mejores servicios a todos sus afiliados en el menor tiempo posible, sin perder la calidad de servicio que se presta, en aras de contribuir con el mejoramiento de los servicios a través de las plataformas electrónicas, en el año 2021, el Congreso de la República de Guatemala, aprueba la Ley de Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos, para ser implementado en todos los ministerios y

entidades públicas, autónomas; en la cual regula los principios rectores que se debe cumplir al implementar las distintas plataformas electrónicas, siendo: celeridad, consolidación, eficacia, eficiencia, participación ciudadana, transparencia; se analiza que el IGSS solo cumple con dos de los principios mencionados, lo cual daña el patrimonio de los jubilados.

### Celeridad

En el presente subtítulo se abordará el principio de celeridad, en los procesos administrativos, siendo una característica, que significa que en la administración pública de todos los ordenamientos administrativos deben tramitarse y lograr el objetivo; que se desarrollen con diligencia, en forma eficiente y en el menor tiempo posible sin afectar la calidad de la gestión y sin dilaciones injustificadas, debido a que todas las normas ordinarias procesales establecen plazos, para la gestión de cada fase del proceso. En el IGSS para el trámite administrativo por motivo de jubilación, es tardío para reunir todos los requisitos que deben cumplir los adultos mayores, para presentarlos a la oficina de IVS, tardío para que lo conozcan, la verificación, aprobación y ejecución de una resolución administrativa, para lo cual el tiempo es de alrededor de tres a cuatro años; en la actualidad se realiza por medio de plataforma electrónica, demora entre dos a tres años; por lo que se analiza, que aun realizando el trámite en forma electrónica, de todos modos retarda el procedimiento

administrativo, lo cual perjudica el patrimonio del jubilado. El principio de celeridad, Castillo (1998) lo define como:

Este principio recoge el ideal de la administración moderna que ya no soporta el procedimiento burocrático lento, complicado y cargado de excesiva cantidad de traslados, que culminan luego de largos años de trámites. Rapidez, significa velocidad en los trámites que pueden llevarse a cabo sin esperar el vencimiento “tope” de los términos... (p. 384)

Por lo anterior, el principio de celeridad, para el caso de los trámites ante el IGSS, en específico se refiere a la rapidez, agilidad, en todos los procesos, procedimientos que los afiliados tienen que realizar en forma presencial y en forma electrónica; cabe mencionar que antes del año 2008, existía el problema de la burocracia, debido a que los funcionarios públicos, no contaban con herramientas que les facilitará trabajar los documentos e informaciones que entregaban a los afiliados. Es en el año 2008, que el decreto 47-2008 implementa que una legislación que permitiría que la facilitación de las comunicaciones electrónicas como medio para publicar información electrónica importante a sus afiliados.

Cabe mencionar que para que todo tipo de comunicaciones en el IGSS, en cuanto al trámite de jubilación específicamente, en el Decreto 57-2008 se crea la ley que regula todo lo referente a que las comunicaciones electrónicas, puedan ser publicadas en forma electrónica en plataformas electrónicas para conocimiento de todos los adultos mayores y con la aportación de doscientos cuarenta cuotas, puedan consultar dicha plataforma e informarse de los pasos a seguir para el trámite de jubilación;

en el cual se detalla los requisitos a cumplir para que posteriormente puedan recibir los beneficios en forma dineraria y servicios médicos; así como, beneficio a su cónyuge en caso de fallecimiento.

Por otro lado el que hacer de la administración del IGSS, en forma electrónica, se rige en el año 2022, por el Decreto 05-2021, en la cual se rige el principio de celeridad que en uno de sus considerandos que reglamenta que para promover las acciones integrales en favor de la optimización de los recursos del Gobierno, en la que promueve la agilización y digitalización de los procedimientos para la atención de los guatemaltecos en el caso del IGSS atención a sus afiliados, atendiendo a los principios de celeridad, eficacia y sencillez; tal como lo regulan las leyes constitucionales y la ley específica decreto 295 para que los trámites sean efectivos y de beneficio a los adultos mayores, que buscan la aprobación a su jubilación para el goce y disfrute del mismo.

En lo citado en el cuerpo normativo anteriormente mencionado se refiere a que todos los trámites administrativos que se gestionan en el Organismo Ejecutivo, organismo Judicial, Organismo Legislativo, municipalidades u otras entidades autónomas como el IGSS, se aplican las disposiciones contenidas por el decreto 295, la cual menciona, que la Junta Directiva, es la máxima autoridad del instituto aprobó con base al decreto 05-2021 en el año 2021, el portal electrónico, en el cual se rige por el principio de celeridad el cual incentiva el uso de medios electrónicos a efecto que los

trámites administrativos se desarrollen con diligencia, de forma eficiente y en el menor tiempo posible, sin afectar la calidad de su gestión y sin dilaciones injustificadas.

En cuanto al trámite de jubilación que realizan los adultos mayores, afiliados al IGSS, en cuanto al principio de celeridad, ha sido muy difícil que se cumpla; al respecto cabe mencionar que antes del año 2010, dicho trámite administrativo tardaba, desde el momento que el adulto mayor, entrega a la oficina de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia -IVS- su expediente, más el procedimiento que realiza el IGSS, de verificación y emisión de dictamen electrónico, lo realiza en el tiempo de cuatro a cinco años; para lo cual muchos ya no gozan del beneficio, debido a que ya están muy enfermos y algunos han fallecido, en la actualidad tarda entre tres o cuatro años, debido a que los requisitos establecidos publicados en la plataforma electrónica, no son los únicos; si no que cuando los adultos mayores llegan a la ventanilla, con dichos requisitos, les solicitan otros requisitos, los cuales no están publicados.

## Consolidación

El principio de consolidación en la administración pública de Guatemala, se encuentra regulada en el preámbulo de la Constitución de la República de Guatemala, en el que se establece que la Asamblea Nacional Constituyente, organizados con el fin de organizar jurídica y

políticamente el Estado; en el cual afirma la primacía de la persona humana como sujeto y fin del orden social y que el gobierno es responsable de la promoción del bien común de la consolidación del régimen de legalidad, seguridad, justicia, igualdad, libertad y paz; en el cual ha sido inspiración para cada institución del Estado, concentradas, desconcentradas, centralizadas, descentralizadas, autónoma en la que se encuentra el Instituto Guatemalteco -IGSS-, institución en la cual su administración se basa en el principio de consolidación, apegada al decreto 05-2021.

Para la implementación del gobierno electrónico en Guatemala, inicialmente dentro del plan de gobierno abierto y electrónico, su objetivo era transformar la administración pública en el cual se esperaba consolidar un gobierno fuerte, con mayor velocidad para adaptarse al cambio, mayor probabilidad de dar continuidad a los programas y proyectos, en todas las instituciones desconcentradas, centralizadas, descentralizadas, autónomas y con menores costos de operación y eficiencia en la mayor prestación de servicios públicos con un enfoque al guatemalteco; por lo anterior, la implementación de la administración electrónica del IGSS, se implementa en el año 2019, a través del Decreto 1444 donde crea la Subgerencia de Tecnología con el fin de administrar y evaluar la plataforma tecnológica del Instituto, que consolidó los trámites en forma presencial en trámites en forma electrónica.

El IGSS como institución autónoma y que es supervisada por el Organismo Ejecutivo, por recibir un porcentaje del presupuesto de la nación, para sufragar gastos de la administración del instituto, implementa la plataforma electrónica, para el servicio de todos los afiliados, bajo el principio de consolidación, regulado en el Decreto 05-2021 en el establece que administración pública, es la responsable de bien común para todos los guatemaltecos, de la consolidación del régimen de legalidad; que significa que va a administrar con base a las leyes establecidas en Guatemala y sus propias leyes y reglamentos; así mismo, es responsable de la seguridad, justicia, igualdad, libertad y paz, como lo regula el preámbulo de la Constitución Política de la República de Guatemala.

También en las instituciones desconcentradas, centralizadas, descentralizadas, semiautónomas, a partir del año 2021 se implementa otro principio de la administración pública, que es de consolidación estipulado en el Decreto 05-2021 en el cual establece “Deberán simplificar sus procedimientos, consolidando los pasos de similar naturaleza dentro de cada trámite administrativo” (Ley para la simplificación de requisitos y trámites administrativos, 2021, artículo 3); para el caso del IGSS este principio lo faculta, para que todos los procedimientos administrativos electrónicos, que sean similares se unifiquen, con la finalidad de economía procesal entre uno y otro y se resuelvan en forma ágil.

En el IGSS con base a los cuerpos normativos mencionados, en el año 2022 se implementan a la administración de dicho instituto los servicios médicos, trámite administrativos de prestaciones para todas las personas afiliadas en forma electrónica específicamente en la solicitud de prestación por motivo de Jubilación, que los afiliados antes lo realizaban solo en forma presencial; en la actualidad se consolidó (presencial y electrónico), el primero, los afiliados solicitan los formularios para iniciarlo, consignando sus datos y los motivos de la solicitud; el otro de consulta de aportaciones; el cual se realiza en la plataforma electrónica; para saber la cantidad de aportaciones que ha hecho ante el IGSS; posteriormente con los formularios antes descritos, se presenta a la oficina de Invalidez, Vejez y Supervivencia, para que le formen expediente, para conocimiento, verificación y posterior aprobación.

Por lo anterior se determina que el principio de consolidación en el IGSS es implementado en lo que se refiere a los trámites administrativos como anteriormente se mencionó lo que no siempre ha sido efectivo; en cuanto al trámite administrativo que se debe realizar, porque en la plataforma se encuentran publicados los requisitos establecidos presentar Documento Personal de Identificación -DPI-, formulario de solicitud y formulario de consulta de aportes; en este último formulario la mayoría de afiliados han tenido problemas, en el sentido de que no siempre le aparecen reflejados todas sus aportaciones para que realicen la revisión respectiva; no se realiza por el mismo portal electrónico sino debe avocarse al IGSS, para



solicitarlo; lo cual es muy desgastante en tiempo y dinero para los adultos mayores y que en parte no se cumple con la finalidad del bien común.

### Participación ciudadana

El principio de participación ciudadana, es necesario tener en cuenta, porque tiene como finalidad el buscar, crear consensos y compartir y fiscalizar el ejercicio del poder, en cuanto a la democracia digital, hay que considerar medidas para facilitar a la ciudadanía la información pertinente, la consideración de sus opiniones y sugerencias; así como, facilitar instancias de participación ciudadana y transparencia. En el caso de las personas adultas mayores, que buscan realizar los trámites de jubilación ante el IGSS, es importante tomar en cuenta este principio; por el servicio que esperan recibir por parte del instituto, en cuanto a sus trámites administrativos en el portal electrónico, debe de ser uso fácil, para la utilización y comprensión de los requisitos que les solicitan, para la prestación por jubilación como producto final.

Cabe mencionar que mediante Acuerdo Gubernativo número 24-2002 de fecha 30 de enero de 2002, fue creada la COPRET, con el propósito de fortalecer la democracia representativa, participativa e intercultural y el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del país; y mediante el Acuerdo Gubernativo número 312-2002 de fecha 6 de septiembre de 2002, Reglamento de la Ley General de Descentralización, se designó a

la Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia de la República, como órgano de gobierno responsable de la promoción, dirección y supervisión de ejecución de la descentralización del Organismo Ejecutivo, en los cuales facultan supervisar que la administración de cada institución de gobierno, al implementar el gobierno electrónico, cumpla con uno de los principios como lo es el de la participación ciudadana, como eje principal.

El principio de Participación Ciudadana, también se encuentra regulado en el Decreto 57-2008, en uno de los considerandos, que se hace necesario que a la implementación de las plataformas electrónicas, en el IGSS en el año 2022; con la finalidad de proporcionar información electrónica no solo lo tengan resguardado en los archivos correspondientes; sino que a través del medio electrónico se pueda informar y comunicar en forma pública a todos los patronos, afiliados, de todos los servicios públicos que presta; de todos los trámites administrativos, por motivos de enfermedades comunes, maternidad, accidentes, atención a discapacitados por accidentes y jubilados que a diario buscan información, por las necesidades que cada uno tiene que realizar ante el IGSS.

Con base a la Constitución Política de la República de Guatemala y los instrumentos internacionales sobre derechos humanos suscritos y vigentes en el país, se hace necesario emitir una ley que desarrollando esos

derechos defina los principios, objetivos, procedimientos y en general aquellos aspectos necesarios para darle seguridad y certeza a todas las personas, consiguiendo hacer efectivo su derecho al acceso a la información pública y a su participación dentro de la auditoría social y fiscalización ciudadana hacia todos los funcionarios, empleados públicos, organismos instituciones y en general hacia todo aquel que maneje, use, administre o disponga de recursos del Estado de Guatemala.

También en el Decreto 05-2021 se establece el principio de participación ciudadana, el cual determina “Participación ciudadana: para la optimización y modificación de los trámites administrativos deben contar con la participación de sus usuarios; tomando en consideración sus sugerencias y necesidades” (Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos, 2021, artículo 3); por lo anterior el IGSS; en su plataforma electrónica, aplica el principio de participación ciudadana, desde el momento que publica toda la información de los servicios públicos que presta el instituto y al mismo tiempo se comunica en forma electrónica, entre el IGSS, patrono, afiliados y público en general, porque cuenta con chat electrónico, habilitado en horario de oficinas.

Además en el mismo cuerpo normativo anteriormente mencionado, en el artículo 10; en el cual la institución que se ha venido mencionando, aplica la participación ciudadana en una de sus actividades administrativas, en cuanto a la creación o modificación de un trámite administrativo, y de

conformidad con el artículo 5 de la mencionada Ley, que regula que la dependencia deberá publicar en internet con un mes de anticipación, la propuesta del nuevo procedimiento, desde el punto de vista del usuario, con el objeto de darlo a conocer y recibir observaciones; el IGSS solo aplica la información de modificación de algún trámite en el plazo establecido, pero no recibe observaciones. Igualmente, el IGSS en el Acuerdo No. 1466/2020 en el tercer considerando en cuanto al principio de participación ciudadana, establece:

Que la Convención de las Naciones Unidas Contra la Corrupción, ratificada y aprobada por el Estado de Guatemala, establece que cada Estado Parte, de conformidad con los principios fundamentales de su ordenamiento jurídico, formulará y aplicará o mantendrá en vigor políticas coordinadas y eficaces contra la corrupción que promuevan la participación de la sociedad y reflejen los principios del imperio de la ley, la debida gestión de los asuntos y los bienes públicos, la integridad, la transparencia y la obligación de rendir.

Al mismo tiempo el principio de participación ciudadana, se observa en la interacción que existe en la plataforma electrónica, entre patronos de las diferentes entidades gubernamentales concentradas, desconcentradas, centralizadas, descentralizadas, autónomas y semi autónomas, patronos de empresas privadas y personal del sector público que se encuentra en el renglón 011, a los cuales el departamento de contabilidad descuenta el 4.83% del salario percibido para hacer la aportación que corresponde; así como, a los trabajadores de las empresas privadas; posteriormente todo lo recaudado se debe gestionar en forma transparente en la plataforma electrónica, para realizar los trámites administrativos de integración de las

cantidades aportadas y depositarlas en los expedientes de cada trabajador, para el cómputo de sus cuotas, para posteriormente solicitar el beneficio de la jubilación.

En el mismo cuerpo normativo en el artículo 8 dentro de los principios institucionales que rige a los sujetos de responsabilidad y el cuerpo de asesores del IGSS menciona el principio de participación ciudadana, en el cual establece que el personal responsable y de asesoría del Instituto deberán buscar el continuo desarrollo del conocimiento y capacitarse para dar un mejor servicio a los afiliados, para la presente investigación a los jubilados en cuanto a los servicios que les brindarán, mejorando la calidad de servicio, en cuanto a toda la información y comunicación que se les brinda, cuando la soliciten por la plataforma electrónica habilitada para los trámites administrativos por motivo de jubilación, los cuales deben ser explicados en una forma clara, sencilla y realizar los procedimientos lo más rápido posible, para evitar la burocracia, que ha imperado por muchísimos años y que sus efectos son negativos. (Ley para la simplificación de requisitos y trámites administrativos, 2021)

### Simplicidad

Otro principio que rige a la administración pública de Guatemala, es de la simplicidad que significa que todos los procesos administrativos, se deben informar en términos sencillos, a todos los guatemaltecos, en los

organismos ejecutivo, legislativo, judicial instituciones concentradas, desconcentradas, centralizadas, descentralizadas, autónomas y semi autónomas; para la presente investigación el IGSS debe implementar en todos sus procedimientos y procesos administrativos, en forma presencial y en forma electrónica, para brindar un mejor servicio a todos los guatemaltecos que laboran en las diferentes entidades públicas y privadas, que están inscritos a dicho instituto y que les descuentan un porcentaje, tienen el derecho de ser atendidos de una manera, sencilla, eficiente y eficaz.

Es importante mencionar que, para la implementación del gobierno electrónico en Guatemala, uno de los objetivos es que el Estado y demás instituciones de gobierno; que los servicios prestados mediante las nuevas tecnologías se realicen en forma simple y sencilla, para evitar confusiones y trámites complejos. La utilización de las tecnologías tienen que ajustarse a las necesidades de los particulares, en lo cual será permitido de una manera respetable y fácil en su uso para lo que es necesario por parte de estas instituciones en el caso del IGSS, brindar servicios de primera categoría desde la plataforma electrónica y capacitar a todo el personal técnico, asesor y médico, así informar todos los servicios que presta el instituto, explicados en forma sencilla y clara, para la comprensión de todos los afiliados.

Igualmente dentro de los trámites administrativos por motivo de jubilación, con base al decreto 57-2008 se regirá por el principio de simplicidad; en el sentido que toda consulta que realicen los adultos mayores afiliados debe regirse por el principio en forma amplia de sencillez y gratuidad; que toda consulta debe ser explicada en términos muy sencillos para su comprensión y muy claros para que estas personas puedan cumplir con los requisitos que deben presentar y si persistieran dudas, buscar los mecanismos equívocos de aclaración, para que puedan seguir con el trámite iniciado; en cuanto a la gratuidad; toda consulta por parte de los afiliados debe ser gratuita, según la normativa anteriormente mencionada.

Cabe mencionar que en el mismo cuerpo normativo anteriormente mencionado en el artículo 56 se establece “Sencillez del procedimiento. La máxima autoridad subsanará inmediatamente las deficiencias de recursos interpuestos” (Congreso de la República, 2008, artículo 56), en el cual se interpreta que para todas las instituciones de gobierno en el primer párrafo descritas, específicamente el IGSS, debe regir para la sencillez para todos los trámites administrativos, procedimientos administrativos; para lo cual todo el personal de asesoría, técnico y médico deben prestar sus servicios públicos a los afiliados de forma sencilla, clara, eficiente y eficaz; para que puedan gozar de esos servicios de una manera satisfactoria.

Por otro lado dentro del cuerpo normativo vigente en Guatemala, que regula específicamente la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos, Decreto 05-2021 dentro de los primeros artículos regula para iniciar su objetivo en cuanto a la modernización la gestión administrativa del IGSS; por medio de la simplificación que se refiere a la sencillez, agilización y digitalización de todos los trámites administrativos que dicho instituto realiza; utilizando todas las tecnologías de información comunicación, el cual facilitará la interacción entre patronos de las instituciones de gobierno y patronos propietarios de empresas privadas y todos los trabajadores inscritos al instituto, a los cuales las diferentes instituciones les han descontado de su salario, el cuatro punto ochenta y tres por ciento como aporte al IGSS.

Igualmente el IGSS acoplada al cuerpo normativo descrito anteriormente que se refiere a la implementación de plataforma electrónica para prestar un mejor servicio público a todos los afiliados, en el caso específico de los jubilados; personas adultas mayores con el objetivo de reducir procedimientos administrativos, simplificar requisitos a cumplir; rebajar costos, en el instituto toda consulta y trámite es gratuito con base al artículo 115 de la norma constitucional que regula sobre la cobertura gratuita del IGSS a jubilados y que el tiempo administrativo a realizar se reduzca; que hasta la fecha sigue en constante lucha para se cumpla en menor tiempo; debido a que hay personas adultas mayores; la mayoría ya no lo gozan en su totalidad de sus prestaciones, por haber sido tardía la



aprobación de su prestación y algunos hasta fallecen sin gozar de dicha prestación.

## Transparencia

En Guatemala mediante acuerdo gubernativo no. 360-2012, de fecha 26 de diciembre de 2012, se creó la Comisión Presidencial de Transparencia y Gobierno Electrónico (COPRET); cuyo objeto, era apoyar las acciones de los Ministerios e Instituciones del Organismo Ejecutivo el cual en el caso del IGSS es quien supervisa toda la actividad que realiza, debido a que por norma constitucional, el Estado aporta un porcentaje anual, del presupuesto de la Nación, como cuota que corresponde al Gobierno, para coordinar la aplicación de las medidas que se derivan de las convenciones internacionales en materia de transparencia, gobierno electrónico, combate a la corrupción y gobierno abierto.

En el año 2018 la Comisión Presidencial de Transparencia y Gobierno Electrónico (COPRET), fue modificada mediante Acuerdo Gubernativo No. 41-2008; para crear, de forma temporal, la Comisión Presidencial de Gestión Pública Abierta y Transparencia (GPAT); que tenía por objeto, apoyar las acciones de los Ministerios e instituciones del Organismo Ejecutivo, para coordinar la aplicación de las medidas que se derivan de los instrumentos internacionales en materia de gobierno abierto, transparencia, gobierno electrónico y mecanismos anticorrupción. El

IGSS en cumplimiento del acuerdo en mención, uno de sus objetivos es mejorar la calidad y eficiencia en prestación de servicios públicos a todos sus afiliados, bajo los principios de: productividad, transparencia, control y rendición de cuentas.

Cabe mencionar que la implementación de las tecnologías electrónicas, en el IGSS, se utilizan para una variedad de diferentes fines: mejor distribución de los servicios brindados a la población por parte de la administración del instituto, mejor interacción con los patronos y afiliados que laboran en instituciones gubernamentales o empresas privadas así como, tener gestión de los servicios que presta a todos los afiliados (hombres, mujeres y niños), particularmente con adultos mayores, que necesitan medicina, trámites administrativos de prestaciones en forma pecuniaria, que son personas vulnerables y que necesitan un mejor trato y que para la asesoría legal en cuanto a jubilación necesitan que el personal del instituto tenga un buen trato y deben conducirse con transparencia y eficiencia.

Es importante puntualizar que la administración pública, a través del Organismo Ejecutivo, ente que fiscaliza las funciones que realiza el IGSS, tiene la tarea, de revisar la forma en que se brindan los servicios públicos, se realicen de una manera eficiente, eficaz, transparente, accesible a todos los afiliados, que se encuentran enfermos, hombres, mujeres, niños, a personas con discapacidad y adultos mayores y que reciban prestaciones

en dinero que les corresponden, por estar enfermos, discapacitados; el cual realizan a través de trámites administrativos por medio de las plataformas electrónicas y que conlleva procesos internos para que se les brinden sus prestaciones, por estar suspendidos y no perciben salario por parte del patrono, solo del subsidio que el instituto les paga después de realizar el trámite correspondiente.

Cabe mencionar que el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social - IGSS- en el artículo 22 del Código de Ética, en cuanto a la transparencia regula lo siguiente: “Transparencia en la información pública y con base a lo establecido en el Decreto 57-2008, los sujetos de responsabilidad del Instituto deben utilizar los mecanismos establecidos para transparentar la información que genera el instituto” (ley de Información Pública, (2008), se refiere a que es responsabilidad del Instituto, capacitar a todo el personal técnico, asesoría y médico del Instituto a informar en forma electrónica, por medio de su plataforma de todos los servicios que prestan de todos los trámites administrativos que se realizan de todos los requisitos que deben cumplir los afiliados en forma clara y sencilla y en forma transparente.

También en el cuerpo normativo anteriormente mencionado en el párrafo anterior, enuncia el objeto de esa ley, que es garantizar la transparencia de la administración pública del gobierno y sus entidades centralizadas, descentralizadas, autónomas como el IGSS, que todas personas que

laboran en dicha institución deberán estar capacitados y obligados a proporcionar toda la información sea presencial o electrónica del instituto a todos sus afiliados, que lo requieran, por todos los medios establecidos para ese fin, para tener acceso libre a la información pública; de sus derechos y obligaciones por estar inscritos y por estar aportando una cuota, descontada del salario que perciben mes a mes; por lo cual esa cuota les confiere ese derecho también. En cuanto al principio de transparencia, el Decreto 57-2008 regula:

Capítulo segundo. Obligaciones de transparencia: Información pública de oficio. Los Sujetos Obligados deberán mantener, actualizada y disponible en todo momento, de acuerdo con sus funciones y a disposición de cualquier interesado, como mínimo, la siguiente información, que podrá ser consultada de manera directa o a través de los portales electrónicos de cada sujeto obligado: 1. Estructura orgánica y funciones de cada una de las dependencias y departamentos, incluyendo su marco normativo. 2. Dirección y teléfonos de la entidad y de todas las dependencias que la conforman; 3. Directorio de empleados y servidores públicos, incluyendo números de teléfono y direcciones de correo electrónico oficiales no privados; quedan exentos de esta obligación los sujetos obligados cuando se ponga en riesgo el sistema nacional de seguridad, la investigación criminal e inteligencia del Estado... (artículo 10)

En consecuencia en la plataforma electrónica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, se encuentra publicado la siguiente información, como ente obligado a la transparencia, los miembros de la Junta Directiva, nombres y cargos que ocupan, siendo seis miembros titulares y seis miembros suplentes, nombres de el Secretario de la Junta Directiva y Secretario Adjunto de la institución, dirección y teléfonos de las oficinas centrales y de las demás periféricas; el consejo técnico, integrado por el presidente del Consejo Técnico y tres consejeros técnicos, nombres y

cargos; departamento de la Contraloría General, con base al acuerdo 1241 de Junta Directiva del 18 de diciembre de 2009, conformada por Contralor General y dos auditores y por último se encuentran las tres subgerencias que existe en dicha institución, las cuales son las Subgerencias Recursos Humanos, Tecnología, Administrativa y financiera.

Igualmente en el Decreto 05-2021 en cuanto al principio de transparencia que la administración pública y sus diferentes instituciones que la conforman como el IGSS; se refiere que debe existir transparencia en cuanto a los recursos que recibe del Estado, por parte de los recursos que recibe del patrono y recursos que recibe por parte de los trabajadores inscritos al instituto; los cuales deben ser administrados de la mejor manera, para que todos los servicios que requieran los afiliados; puedan prestar de una manera eficiente, sencilla, calidad, celeridad y transparencia; así mismo los servicios que actualmente prestan en forma electrónica en todos los trámites administrativos, como lo es el trámite administrativo de jubilación, en el cual los trabajadores que han cumplido la edad de sesenta años de edad, tienen el derecho de solicitar su prestación por motivo de jubilación.

También cabe mencionar que el Congreso de la República de Guatemala, aprueba en el año 2021, la Ley de Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos lo cual regula la modernización de la gestión administrativa, a través de plataformas electrónicas, bajo los principios de

la simplificación, agilización y digitalización de trámites administrativo, que las instituciones de gobierno, en las que se implementan las tecnologías de la información pública y comunicación pública, como herramienta de fácil acceso para interacción entre el IGSS y patronos y afiliados; para beneficio, específicamente de personas adultas mayores, que solicitan su prestación como jubilados en el instituto por medio de una resolución emitida por la Junta Directiva de la institución por cual obtienen la prestación pecuniaria por el resto de sus días; así como, el servicio médico que necesiten.

El principio de transparencia en el caso del trámite y procedimientos electrónicos de los adultos mayores, que a la edad de sesenta años y con aportación de doscientos cuarenta cuotas al IGSS; se refleja en la información publicada en la plataforma electrónico, sobre los requisitos que deben cumplir para formar expediente para el trámite de prestación por jubilación, que con lleva el recibir prestación pecuniaria; así como, el servicio médico, en forma indefinida; también se refleja en la comunicación con los adultos mayores con el personal del IGSS, que atiende el departamento de Incapacidad, Validez y Supervivencia y específicamente que ahora es en forma electrónica y presencial para entregar la papelería solicitada; en cuanto a los montos que les corresponde, dependiendo el salario devengado los últimos cinco años.

Dicha verificación del expediente presentado por el afiliado solicitante, debe ser apegado a los requisitos establecidos en la plataforma electrónica, en la cual el personal a cargo, debe desde el inicio realizar la verificación inicial, en forma consciente, legal y transparente, para que cuando lo traslade a los diferentes departamentos que lo conocen, no haya margen de ser objetado, por algún requisito que se haya omitido y que sea objeto de rechazo y se tenga que notificar al afiliado, que no para continuar con el proceso administrativo, tendrá que corregir los errores, que desde el inicio se pudieron haber subsanado y darle un tiempo prudencial, para que el solicitante, pueda subsanar y nuevamente ingresarlo al departamento de IVS, para darle continuidad al trámite administrativo.

Posteriormente es enviado al departamento legal y al departamento de presupuesto, etc., los cuales en un plazo de tres a cuatro años emitirán sus respectivos dictámenes en forma positiva el jubilado recibirá su prestación en forma pecuniaria en forma retroactiva y el servicio médico, al que tiene derecho por ley y sus aportaciones y en el caso su resolución es resuelta en forma negativa, el jubilado tiene el derecho de interponer todos los recursos administrativos y judiciales, para apelar dichas resoluciones que le afecta; ante el IGSS y aún le vuelven a emitir resolución negativa, puede interponer amparo, por violarse sus derechos constitucionales y buscar mecanismos de defensa, para que sea asistido en dicho instituto.

## **Conclusiones**

En relación con el objetivo general que se refiere a determinar los principios rectores adaptados en documentos e informaciones electrónicas, se utilizan en los trámites administrativos ante el IGSS, para su validez; ciertamente con base a la ley para la Simplificación requisitos y trámites administrativos, se implementó la plataforma electrónica. Se determinó que se aplican únicamente los principios de coordinación, consolidación, participación ciudadana, para que los afiliados tengan acceso a la información, para el trámite de jubilación, los requisitos que deben cumplir; llenar formulario de solicitud; solicitar informe sobre los aportes, certificación de la partida de nacimiento, fotocopia de documento personal de identificación -DPI- formando expediente, para conocimiento y aprobación de las autoridades y determinando que no se aplican los principios de celeridad y eficacia, porque actualmente tarda de 2 a 3 años, en el cual algunos adultos mayores, han fallecido y no gozan del beneficio.

El primer objetivo específico que consiste en establecer que los documentos e informaciones electrónicas; sean eficaces, verídicos, reales, para su validez jurídica y en beneficio de los usuarios, se logró determinar que los trámites administrativos en forma electrónica en el IGSS, no son de ayuda para los afiliados de la tercera edad, de los sectores público y privado; debido a que en la actualidad hay trabajadores que no cuentan con computadora personal para realizar los trámites y tienen que pagar a



una persona para que les alquile una computadora y les ayude a elaborar los formularios de solicitud y formulario de cuotas aportadas al instituto. Posteriormente de haber llenado los requisitos establecidos, esperar dos a tres años para que sea conocido y aprobado por las autoridades de la misma institución por lo que el servicio no cumple con la aplicación de los principios establecidos en el decreto 05-2021 de simplicidad, eficiencia y ágil, el cual no es beneficioso aún.

Con relación al segundo objetivo específico que consiste en determinar que los trámites administrativos, sean un efectivo coadyuvante al desarrollo general de los trabajadores del sector público y privado; se determinó que los elementos fundamentales para la implementación del portal electrónico del IGSS, no cumplen; debido a que los trámites para los afiliados adultos mayores, de jubilación, en el caso específico del formulario de las cuotas aportadas, no es verídico; debido a que el afiliado independientemente del trámite mencionado, debe iniciar otro proceso de revisión, por no contar con la cantidad de cuotas requeridas, el cual interrumpe el proceso de jubilación, lo que alarga aún más el trámite de jubilación mientras no le notifiquen sobre la revisión de las aportaciones, el afiliado debe buscar mecanismos para demostrar que aportó toda la cantidad de cuotas requeridas y si no, no le aprueban el derecho de la jubilación.

## Referencias

- Calderón Morales, H. (1999). *Derecho Procesal Administrativo*. 2<sup>a</sup> Edición. Llerena.
- Castillo González, J. (1998). *Derecho Administrativo*. 10<sup>a</sup>. Edición. Instituto Nacional de Administración Pública.
- Figueroa, H. (2020). *Procedimientos Administrativos*. I. tomo. Lex Iuris Corporación.
- Figueroa, H. (2020), *Procedimientos Administrativos*. II tomo. Lex Iuris Corporación.
- Castellanos Manrique. *Estudio Jurídico y Doctrinario de los elementos estructurales de los actos administrativos*, (2014). Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Juárez Barrios, F. *Violación a la información pública de oficio y garantía constitucional de habeas data, por los portales electrónicos de los Ministerios de Trabajo y Ambiente y Recursos Naturales*. 2013. Universidad de San Carlos de Guatemala, Occidente.

Má Villatoro, V. *Ventajas y desventajas de la implementación del gobierno electrónico en la administración pública guatemalteca.* (2006). Universidad de San Carlos de Guatemala.

## **Legislación nacional**

Congreso de la República de Guatemala. (1944). Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Decreto 295.

Asamblea Nacional Constituyente. (1985). *Constitución Política de la República de Guatemala.*

Congreso de la República de Guatemala. (2008). *Ley para el reconocimiento de las comunicaciones y firmas electrónicas.* Decreto 47-2008.

Congreso de la República de Guatemala (2008). *Ley de acceso a la Información Pública.* Decreto 57-2008.

Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (2014). *Acuerdo No. 2/2014.*

Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (2020). *Acuerdo No. 1466/2020.*

Congreso de la República de Guatemala. (2021). *Ley de Simplificación de requisitos y trámites administrativos*. Decreto 5-2021.

Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (2022). *Acuerdo No. 292-ST/2022*.