

DEFENSORÍA DE PERSONAS TRABAJADORAS



PROCURADOR DE LOS  
DERECHOS HUMANOS

Informe de Acción Específica

“Programa de Invalidez Vejez y Supervivencia del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social y su atención a las personas trabajadoras y beneficiarios durante la pandemia provocada por la COVID19”

Guatemala, 02 de octubre de 2020

## I. Justificación.

Defensoría de las Personas Trabajadoras verificó la situación del Programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social así como la atención de los derechohabientes de dicho programa durante la pandemia COVID-19.

## II. Objetivos.

### Objetivo General

Establecer la situación actual del Programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

### Objetivos Específicos

- a) Determinar la cantidad de personas que son beneficiarias del Programa de IVS del IGSS.
- b) Establecer la cantidad de solicitudes que se encuentran pendientes de emitir resolución en el Programa de IVS del IGSS.
- c) Establecer cuantas resoluciones se encuentran pendientes de notificar al derechohabiente del referido programa.
- d) Evidenciar cuantas resoluciones de apelación se encuentran pendientes de resolver.
- e) Evidenciar cuantas resoluciones de apelación se encuentran pendientes de notificar a los derechohabientes.
- f) Verificar las medidas que han tomado las autoridades desde el 16 de marzo a la fecha de la verificación para la atención de las personas solicitantes del programa IVS.
- g) Verificar si en el marco de la pandemia provocado por el COVID-19, se ha dejado de atender a los derechohabientes en lo relacionado a trámites de IVS.

## III. Hallazgos.

La verificación se realizó: a) de manera presencial entrevistando a Brenda González, encargada del Departamento de IVS; y de manera documental mediante la oficina de Acceso a la Información Pública del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, obteniendo respuesta dentro de la resolución identificada con el número UIP-481/2020, de fecha 25 de septiembre de 2020.

- a) Según lo informado el Programa de IVS del IGSS cuenta con 170,961 beneficiarios siendo 7,821 por invalidez de estos 5,828 son de sexo masculino y 1,993 de sexo femenino; 86,504 son beneficiarios por vejez divididos estos de la siguiente manera 66,189 de sexo masculino y 20,315 de sexo femenino y 76,636 por sobrevivencia dividido de la siguiente manera 9,549 de sexo masculino y 67,087 de sexo femenino.

Atentamente me dirijo a usted, en respuesta al correo de fecha 21 de septiembre de 2020, en relación al requerimiento realizado por el señor Luis Daniel Reyes Chávez, quien solicita lo siguiente:

**a. ¿Cuántas personas se encuentran beneficiadas por el programa IVS? (desglosar por invalidez, vejez y sobrevivencia, además genero)**

Me permito informar la cantidad de Pensionados vigentes al 31 de agosto de 2020, lo cual se detalla a continuación:

Riesgo	Hombre	Mujer
Invalidez	5,828	1,993
Vejez	66,189	20,315
Sobrevivencia	9,549	67,087

Imagen Resolución UIP481/2020 IGSS de fecha 25/09/2020. Pag.3

- b) Se informó que 2,131 solicitudes se encuentran pendientes de resolución a la fecha, siendo 125 por invalidez, 1,410 por vejez y 597 por sobrevivencia.

**b. ¿Cuántas solicitudes se encuentran pendientes de emitir resolución? (desglosar por invalidez, vejez y sobrevivencia)**

Me permito informar la cantidad de Solicitudes que se encuentran únicamente en esta etapa, pendientes de emitir la resolución que en derecho corresponda con base a la Normativa Vigente, lo cual se detalla a continuación:

Riesgo	Cantidad
Invalidez	125
Vejez	1410
Sobrevivencia	597

Imagen Resolución UIP481/2020 IGSS de fecha 25/09/2020. Pag.3.

- c) Se informó que cuentan con 3,558 resoluciones pendientes de notificar al derecho habiente divididas de la siguiente manera 168 por invalidez, 2,453 por vejez y 937 por Sobrevivencia.

**c. ¿Cuántas resoluciones se encuentran pendientes de notificar al derechohabiente? (Desglosar por invalidez, vejez y sobrevivencia)**

Me permito informar la cantidad de Resoluciones que se encuentran pendientes de ser notificada a los afiliados y/o beneficiarios, lo cual se detalla a continuación:

Riesgo	Cantidad
Invalidez	168
Vejez	2453
Sobrevivencia	937



Imagen Resolución UIP481/2020 IGSS de fecha 25/09/2020. Pag.3.

- d) Se indicó en la información proporcionada que se tienen 3952 recursos de apelación pendientes de resolver de los cuales son 383 por invalidez, 3,162 por Vejez y 407 por sobrevivencia.



**Instituto Guatemalteco de Seguridad Social**

Departamento de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia

**J-IVS-No. 2004 -2020**

d. ¿Cuántos recursos de apelación se encuentran pendientes de resolver? (Desglosar por invalidez, vejez y sobrevivencia)

Me permito informar la cantidad Recursos de Apelación que se encuentran pendientes de resolver, lo cual se detalla a continuación:

Riesgo	Cantidad
Invalidez	383
Vejez	3162
Sobrevivencia	407

Imagen Resolución UIP481/2020 IGSS de fecha 25/09/2020. Pag.4.

- e) Con relación a las apelaciones que se encuentran pendientes de notificar se indicó que se desconoce toda vez que es la Honorable Junta Directiva del IGSS quien se encarga del proceso de notificación de las mismas.
- f) Durante la pandemia se implementó la atención a los afiliados por citas a los derechos habientes, aplicaron en algunos casos notificaciones por correo electrónico, en relación al acta de supervivencia la misma se amplió la vigencia por 1 año más.
- g) El personal del departamento de IVS estuvo laborando por turnos de trabajo y en teletrabajo; durante los meses de marzo y abril se atendió a afiliados sin embargo se realizó por turnos.
- h) Durante la visita se observó que los asientos de espera se encuentran señalizados y las ventanillas de atención cuentan con acrílicos de protección.

#### IV. Conclusiones

- a) Más de seis mil personas trabajadoras afiliadas y derechohabientes se encuentran en espera que las autoridades del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social les resuelvan sus solicitudes de adhesión al programa de invalidez, vejez y sobrevivencia, situación que afecta a los mismos puesto que en muchos casos se encuentran sin cobertura del seguro social.
- b) 3,558 resoluciones de gerencia se encuentran pendiente de notificar a los derechos habientes, lo cual genera que las personas trabajadoras aún no puedan continuar con su trámite en el seguro social.
- c) Desde el inicio de las restricciones por la pandemia provocada por la COVID19, se ha continuado atendiendo a las personas que desean adherirse al programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia, siendo la atención efectuada por medio de citas, lo cual facilita el distanciamiento social.
- d) Se cuenta con medidas de prevención de contagio de las personas que solicitan información en el programa de IVS, así como los trabajadores.

#### V. Recomendaciones

**Al Presidente de la Junta Directiva y Gerente del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social:**

- a) Realizar los esfuerzos necesarios a efecto que los procesos que se encuentren pendientes de resolución de adhesión y de recursos de apelación del Programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia sean resueltos lo antes posible, para garantizar con ello el derecho a la seguridad social de los afiliados y derecho habientes.
- b) Realizar las acciones administrativas necesarias y ágiles a efecto de notificar lo antes posible a quienes han presentado sus solicitudes del programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia, así como reducir en lo posible la presa de notificaciones que actualmente se posee, en beneficio de los afiliados de ese instituto.
- c) Continuar implementando las medidas que se consideren necesarias y oportunas a efecto de evitar contagios de COVID-19 y mantener distanciamiento social entre los derechos habientes y trabajadores.
- d) Velar por el derecho a la seguridad social de las personas que se encuentran activas en el programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia, así como a todas aquellas personas que inician su trámite de incorporación.