



RESOLUCIÓN NÚMERO 633-SGA/ 2019

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL; SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA, Guatemala, seis de setiembre de dos mil diecinueve.

CONSIDERANDO:

Que los Protocolos de Seguridad para toda organización representan una valiosa herramienta administrativa que establece cómo se debe actuar ante situaciones que pongan en riesgo la integridad de los afiliados, colaboradores, proveedores y público en general que diariamente visitan sus instalaciones.

Que es necesario implementar Protocolos de Seguridad a nivel institucional los cuales serán utilizados por los Agentes de Seguridad en todas sus dependencias, de acuerdo con las contingencias que se presenten y ante situaciones que pongan en riesgo a las personas, así como a dónde deben acudir para solicitar apoyo, medidas que se deben tomar para controlar la situación y cómo reaccionar de manera correcta no importando la dependencia del Instituto donde ocurra una situación de peligro.

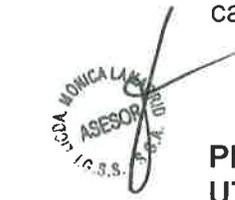
Que cada dependencia debe adaptar lo establecido en los Protocolos de Seguridad a su ubicación geográfica, el tamaño de la misma, número de agentes con que cuenta la unidad y su infraestructura, convirtiéndose en una guía para la realización de acciones concretas.

POR TANTO:

El Subgerente Administrativo con base en lo considerado y con fundamento en lo establecido en el Acuerdo 14/2019 "Delegación de Funciones" y en ejercicio de las facultades que le confiere el Acuerdo 1/2014 emitido por el Gerente del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social de fecha veintisiete de enero de dos mil catorce.

RESUELVE:

PRIMERO. Aprobar los "PROTOSCOLOS DE SEGURIDAD PARA SER UTILIZADOS POR LOS AGENTES DE SEGURIDAD DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL", el cual consta de diecisiete (17) hojas impresas únicamente en su lado anverso, numeradas, rubricadas y selladas por el suscrito en su calidad de Subgerente y que forman parte de esta resolución.





**SEGUNDO.** La aplicación de los Protocolos de Seguridad le corresponde al Departamento de Servicios de Apoyo, de la Subgerencia Administrativa así como la responsabilidad de su funcionamiento le corresponde al Jefe del referido Departamento por medio del área de seguridad y vigilancia.

**TERCERO.** Para lograr el cumplimiento de lo regulado en los Protocolos de Seguridad que se aprueban con la presente resolución, la Subgerencia Administrativa debe divulgar su contenido y enviar copia certificada a la Gerencia, Departamento de Organización y Métodos, Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas, para su difusión dentro del portal electrónico del Instituto y al Departamento Legal para su compilación.

**CUARTO.** Las modificaciones y actualizaciones necesarias para los Protocolos de Seguridad que se aprueban con esta resolución, derivado de reformas aplicables a la reglamentación vigente o por cambios relacionados con la administración o funcionamiento, se realizarán por medio de otros Protocolos de Seguridad aprobados con una nueva resolución y que deje sin efecto la presente, a solicitud y a propuesta de la Jefatura del Departamento de Servicios de Apoyo.

**QUINTO.** Cualquier situación no prevista expresamente o problema de interpretación que pueda suscitarse en la aplicación de los Protocolos de Seguridad, será resuelto en su orden, por el Jefe del Departamento de Servicios de Apoyo y por el Subgerente Administrativo.

**SEXTO.** La presente resolución entra en vigencia al día siguiente de la fecha de su emisión y deroga cualquier normativa que se le oponga.

Licenciado Alvaro Enrique Samayoa Arana  
Subgerente Administrativo



AESA/mlamadrid/ at  
Ref. Prov. 3202 DSA 28/08/2019  
CES: 41981





Instituto Guatemalteco  
de Seguridad Social

**PROTOCOLOS DE SEGURIDAD  
PARA SER UTILIZADOS POR  
LOS AGENTES DE SEGURIDAD DEL IGSS**



Guatemala, agosto 2019





# PROTOSCOLOS DE SEGURIDAD PARA SER UTILIZADOS POR LOS AGENTES DE SEGURIDAD DEL IGSS



	ÍNDICE	No. Pág.
I	Introducción	5
II	Objetivos	5
III	Ingreso y egreso de las Unidades Médico-Administrativas	6
IV	En caso de que haya alteración del orden dentro de alguna dependencia provocado por empleados, afiliados, proveedores o público en general	7
V	Escortas a ejecutivos del IGSS	8
VI	Escortas en comisiones por personal del IGSS	8
VII	Egreso de madres e hijos recién nacidos del área de maternidad	8
VIII	Egreso de la Unidad de recién nacidos a exámenes especiales o traslados	9
IX	Para las visitas a las áreas de encamamiento de las Unidades Médicas	9
X	Armas de fuego de uso civil del agente de seguridad	9
XI	Ingreso de personas (privados de libertad) con escolta de seguridad del Estado para cita médica o ingreso a encamamiento	11





**PROTOCOLOS DE SEGURIDAD PARA SER UTILIZADOS POR LOS AGENTES DE SEGURIDAD DEL IGSS**



XII	Recepción de funcionarios que cuentan con seguridad del Estado	11
XIII	Al detectar a una persona infraganti realizando un hecho delictivo dentro de una instalación del IGSS	12
XIV	En una situación en la cual se inicien disparos dentro de una dependencia	12
XV	Cuando en el perímetro de una instalación Médico-Administrativa del IGSS exista una situación delincencial o ponga en riesgo a los empleados, afiliados, proveedores y visitas en la Unidad	13
XVI	Cuando se realice una manifestación en contra de una Unidad Médico-Administrativa del IGSS	13
XVII	Cuando se realice una acción judicial dentro de las instalaciones de una unidad médico administrativa del IGSS	14
XVIII	Cuando en el perímetro de las instalaciones de una Unidad del IGSS, se realice una actividad que involucre la presencia de funcionarios de Estado o visitas. (Que su seguridad involucre entidades del Estado)	14
XIX	Ante una amenaza de bomba	14
XX	Para cubrir eventos de monitoreo (video-vigilancia)	15





**PROTOCOLOS DE SEGURIDAD PARA SER UTILIZADOS POR LOS AGENTES DE SEGURIDAD DEL IGSS**



XXI	Manejo de la información de seguridad solicitada por las Unidades Médico-Administrativas del IGSS u otros, al Departamento de Servicios de Apoyo	16
XXII	En caso de desastres naturales o causado por el ser humano	17





# PROTOCOLOS DE SEGURIDAD PARA SER UTILIZADOS POR LOS AGENTES DE SEGURIDAD DEL IGSS



## I. INTRODUCCIÓN

El presente documento describe los Protocolos de Seguridad a ser utilizados en las dependencias del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social por los agentes de seguridad y el área de seguridad y vigilancia del Departamento de Servicios de Apoyo, dando a conocer las acciones a tomar en casos específicos de situaciones especiales que se pueden dar dentro o fuera de las instalaciones de las diferentes dependencias las cuales se encuentran distribuidas a nivel nacional.

El propósito es transmitir conocimientos de cómo proceder ante las diferentes eventualidades que se describen en cada Protocolo y contar con una guía de posibles acciones a realizar en un caso similar.

Es de mencionar que cada eventualidad tendrá variaciones y las acciones a tomar serán acordes a la situación que se está llevando a cabo.

## II. OBJETIVOS:

- a. Proporcionar a las dependencias del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, una guía de la forma de proceder en caso se den las situaciones descritas en los Protocolos de Seguridad a ser utilizados en las dependencias del Instituto por los agentes de seguridad y el área de seguridad y vigilancia.
- b. Proporcionar a los agentes de seguridad, las acciones que deben de tomar en caso se encuentren en una situación descrita dentro de los Protocolos de Seguridad a ser utilizados en las dependencias del Instituto por los agentes de seguridad y el área de seguridad y vigilancia.
- c. Que el área de seguridad y vigilancia cuente con Protocolos para el manejo de los eventos que se visualizan por medio de la video-vigilancia y el Sistema de Posicionamiento Global o GPS por sus siglas en inglés (Global Positioning System).
- d. Que el área de seguridad y vigilancia cuente con Protocolos para el manejo de la información que se genera por medio de la video-vigilancia y GPS.





## PROTOCOLOS DE SEGURIDAD PARA SER UTILIZADOS POR LOS AGENTES DE SEGURIDAD DEL IGSS



### III. Ingreso y egreso de las Unidades Médico-Administrativas

A. Al momento del ingreso, el agente de seguridad debe:

1. Revisar por medio de un chequeo físico o detector de metales a empleados, afiliados, proveedores y visitas en general, evitando con ello el ingreso de armas, explosivos, combustibles y otros materiales que pongan en peligro al personal y las instalaciones de la Unidad (El registro se realizará con personal del mismo sexo).
2. Identificar a todas las personas:
  - a. Empleados del IGSS por medio del gafete.
  - b. Afiliado por el carnet de citas o Documento Personal de Identificación (DPI).
  - c. Proveedores por su Documento Personal de Identificación (DPI) y carnet de la empresa.
  - d. Visitas por el Documento Personal de Identificación (DPI).
  - e. Proporcionar un gafete especial a cada niño (creado para la identificación de niños) a la persona que se responsabiliza de uno o varios niños que oscilen entre la edad de 0 a 18 meses.
  - f. No permitir el ingreso de vendedores ambulantes y al ser detectados dentro de las áreas internas de la Unidad deberá de proceder a retirarlos inmediatamente.
  - g. Verificar que el personal que ingrese a laborar fuera de los horarios establecidos por la Unidad, estén debidamente autorizados por la jefatura de la entidad correspondiente con una nota o coordinación verbal con el personal de seguridad de turno.

3. Registrar los ingresos de los bienes a la Unidad en el libro correspondiente.

B. Al momento del egreso:

1. Revisar que la persona que lleva un niño que oscile en la edad de 0 meses a 18 meses presente el gafete especial que le fue entregado a su ingreso a las instalaciones.





**PROTOCOLOS DE SEGURIDAD PARA SER UTILIZADOS POR LOS AGENTES DE SEGURIDAD DEL IGSS**



- 2. Supervisar y registrar a todo el personal que labora en las instalaciones, afiliados y público en general, informando inmediatamente al responsable de la Unidad de cualquier novedad encontrada (*El registro se realizara con personal del mismo sexo*).
- 3. Registrar el egreso de los bienes a la Unidad en el libro correspondiente.
- 4. Verificar que la persona que lleva medicina proporcionada por el IGSS, porte la papelería que avala la pertenencia de esta.
- 5. Verificar al egreso de un cadáver que los responsables porten la documentación completa y luego anotar en el libro de novedades toda la información del fallecido y los datos de la persona que lo lleva, hacia donde se dirigen y en que vehículo será transportado.
- 6. Registrar los vehículos que ingresan o egresan de las instalaciones. Informando inmediatamente al responsable de la dependencia, de cualquier novedad que se encuentre durante la operación realizada.

**IV. En caso de que haya alteración del orden dentro de alguna dependencia, provocado por empleados, afiliados, proveedores o público en general**

- C. El agente de seguridad informará a su jefe inmediato y pedirá refuerzos.
- D. Tratará de solucionar la situación por medio del diálogo.
- E. Inmovilizará a la persona o personas que estén causando el problema, si no se logra solucionar por medio del diálogo.
- F. Utilizará el taser o bastón eléctrico, en caso de no lograr controlar la situación a la que se refiere el inciso anterior.
- G. Llamar simultáneamente a la Policía Nacional Civil para que inicie un proceso policial para la consignación de la persona o personas involucradas en el hecho.





## PROTOCOLOS DE SEGURIDAD PARA SER UTILIZADOS POR LOS AGENTES DE SEGURIDAD DEL IGSS



### V. Escoltas a ejecutivos del IGSS

El Instituto por medio de los agente de seguridad de oficinas centrales, proporcionará seguridad personalizada al Presidente de la Junta Directiva y Gerente (si lo solicitan). Nombrando para el efecto la cantidad de personal necesario dependiendo de las circunstancias de seguridad que así lo ameriten.

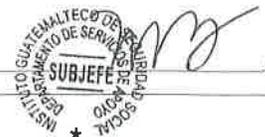
- A. Se incrementará la seguridad asignándole un vehículo con su conductor y agentes de seguridad, al Presidente de la Junta Directiva y Gerente, dependiendo al área que se dirijan y la inseguridad que prevalezca (si lo solicitan), cuando realicen comisiones fuera del área del departamento de Guatemala.
- B. Se le proporcionará seguridad por medio de un vehículo con conductor y agentes de seguridad (si lo solicitan) a los miembros de la Junta Directiva, cuando realicen una comisión de acuerdo a sus funciones fuera del Departamento de Guatemala.

### VI. Escoltas en comisiones por personal del IGSS

Se les asigna uno o varios vehículos con su conductor y agente de seguridad, dependiendo de la cantidad de personal que integre dicha comisión y el trabajo a realizar (Escoltas debidamente identificados).

### VII. Egreso de madres e hijos recién nacidos del área de maternidad

- A. Revisará el responsable de dar salida del área de maternidad que el brazalete que porta el o los recién nacidos contenga la misma información que el brazalete que porta la madre y que la papelería de egreso vaya en orden tomando nota de lo actuado.
- B. El agente de seguridad verificará en la salida de la Unidad Médica, que el brazalete que porta el o los recién nacidos contenga la misma información que el brazalete que porta la madre y que la papelería de egreso vaya en orden tomando nota de lo actuado.





## PROTOCOLOS DE SEGURIDAD PARA SER UTILIZADOS POR LOS AGENTES DE SEGURIDAD DEL IGSS



### VIII. Egreso de la Unidad de recién nacidos a exámenes especiales o traslados

- A. Reportar al agente de seguridad el personal de enfermería que sale de las instalaciones llevando a un recién nacido a un examen especial, cita o trasladado, mostrando el brazalete del recién nacido y el gafete de identificación de la persona responsable de llevarlo e indicar el lugar a donde se dirige.
- B. El agente de seguridad deberá anotar en el libro de reporte correspondiente la información observada de acuerdo con lo descrito en el inciso anterior.

### IX. Para las visitas a las áreas de encamamiento de las Unidades Médicas

Deberá ingresar un máximo de dos personas al mismo tiempo por paciente, a quienes en la puerta de ingreso se les proporcionará un marbete el cual estará identificado por medio del número de cama.

### X. Armas de fuego de uso civil del agente de seguridad

- A. Portará arma de fuego de uso civil, el agente de seguridad institucional que se encuentre en los ingresos, egresos, parqueos o áreas aisladas.
- B. Portará el supervisor o encargado de grupo permanentemente su arma de fuego de uso civil y artículos de defensa personal con que cuenten.
- C. Para portar el arma de uso civil, los agente de seguridad deben de cumplir con las siguientes medidas de seguridad:
  - 1. No debe mantener el arma de fuego de uso civil con cartucho en la recámara. (se colocará ante una eminente amenaza).
  - 2. Debe de estar permanentemente con el seguro colocado.
- D. Mantener limpio su armamento.
  - a. Realizará la limpieza del armamento, en un horario y lugar que no ponga en peligro al personal que labora o se encuentra dentro de las instalaciones y tomarlas medidas de seguridad necesarias.





**PROTOCOLOS DE SEGURIDAD PARA SER UTILIZADOS POR LOS AGENTES DE SEGURIDAD DEL IGSS**

Hoja No. 12 de 20

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

IGSS

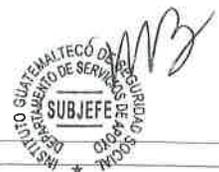
- b. No obstaculizar la limpieza del armamento, las funciones de Seguridad y Vigilancia.
- E. Verificar la munición físicamente con que cuenta cada arma de fuego de uso civil por el agente de seguridad al ingreso y egreso de su turno. (Previo a este procedimiento se debe de pasar revista que el arma esta descargada).
- F. Al ingreso de personas por una puerta o área no autorizada violentamente y realicen disparos dentro de la Unidad, las armas de fuego de uso civil podrán ser utilizadas.

**Requisitos para accionar el arma de fuego:**

1. Que el área se encuentre evacuada o que todas las personas estén en posición horizontal en el suelo.
2. Reconocer plenamente (visualmente) a las personas que se encuentran utilizando armas de fuego.
3. Utilizar una buena posición y visualizar que en el área no se encuentren personas que puedan ser afectadas por los disparos.
4. Reaccionar ante una eventualidad con las armas de fuego de uso civil cuando no se encuentren fuerzas de seguridad del Estado dentro de la dependencia, si hay presencia de estos, son los responsables de la reacción inmediata.

**G. Resguardo del armamento:**

1. El jefe de la dependencia nombrará a una persona responsable del lugar de almacenaje.
2. Debe de ser un lugar que llene los requisitos de seguridad mínimos necesarios para su custodia. (llave, chequeo permanente, etc.).
3. Registrar el ingreso o egreso del armamento en el libro de novedades.





**PROTOCOLOS DE SEGURIDAD PARA SER UTILIZADOS POR LOS AGENTES DE SEGURIDAD DEL IGSS**

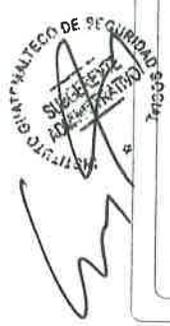


**XI. Ingreso de personas (privados de libertad) con escolta de seguridad del Estado para cita médica o ingreso a encamamiento**

- A. Al ingreso de un privado de libertad con escolta policiaca se debe reforzar las medidas de seguridad en los ingresos de la Unidad.
- B. Debe colocarse un agente de seguridad en apoyo a los elementos de la Policía Nacional Civil y/o agentes del Sistema Penitenciario, en el área en la cual se encuentre el privado de libertad.
- C. Brindar el apoyo por medio del agente de seguridad en la identificación del personal que labora en la Unidad y sus procesos, no así en la seguridad y custodia del privado de libertad. (Esta es responsabilidad de la Policía Nacional Civil o del Sistema Penitenciario).
- D. Autorizará las visitas al privado de libertad la Policía Nacional Civil o el Sistema Penitenciario la cual está a cargo de la custodia y seguridad del paciente, sin embargo, deben estar de acuerdo con la reglamentación de cada Unidad.
- E. Evaluar si la custodia de la Policía Nacional Civil o del sistema penitenciario, se ubica en el ingreso al área en la cual está siendo tratado o permanece cercano a la cama en la cual se encuentra el paciente, de acuerdo a la peligrosidad y su estado de salud.
- F. La Unidad Médica evaluará si se cuenta con un área de encamamiento que se encuentre desocupada, para colocar al privado de libertad en esta área, de lo contrario, ubicarlo lo más aislado posible.
- G. Mantener por medio de video-vigilancia la visualización permanente del área en donde se encuentra el o los privado de libertad y áreas aledañas; informando inmediatamente de cualquier anomalía.
- H. Informar de la presencia de un privado de libertad en las Unidades a oficinas centrales, área de seguridad y vigilancia del Departamento de Servicios de Apoyo.

**XII. Recepción de funcionarios que cuentan con seguridad del Estado**

- A. Reforzar las medidas por parte de los agente de seguridad realizando una identificación y registro más detallado de empleados, afiliados, proveedores y visitas en general en las áreas de ingreso a la Unidad.





**PROTOCOLOS DE SEGURIDAD PARA SER UTILIZADOS POR LOS AGENTES DE SEGURIDAD DEL IGSS**



- B. Colocar un agente de seguridad en el área donde se encuentre un funcionario, con el propósito de brindar su apoyo, en la identificación del personal que labora en la dependencia y los procedimientos propios de la Unidad, no así en el resguardo de la visita, ya que es responsabilidad de las fuerzas de seguridad del Estado.
- C. Mantener la visualización del área en donde se encuentra el funcionario y de áreas aledañas por medio del monitoreo de la video-vigilancia (Si cuentan con este recurso) e informar inmediatamente a la administración de cualquier irregularidad observada dentro de la Unidad que pueda poner en riesgo la seguridad del funcionario.
- D. Informa a oficinas centrales, área de seguridad y vigilancia del Departamento de Servicios de Apoyo.

**XIII. Al detectar a una persona infraganti realizando un hecho delictivo dentro de una instalación del IGSS**

- A. Detener e identifica al sospechoso, informar a su jefe inmediato y pedir refuerzos en el área del supuesto hecho delictivo.
- B. Llevar al hechor, la víctima y la evidencia al área administrativa si es posible o permanece en el lugar del hecho e informa inmediatamente a la administración de la unidad quien procederá de acuerdo a los procedimientos administrativos.
- C. Coordinar la administración con la Policía Nacional Civil y solicitar asesoría legal de su Unidad o al Departamento Legal de la Subgerencia Administrativa en oficinas centrales.
- D. Informar a oficinas centrales, área de seguridad y vigilancia del Departamento de Servicios de Apoyo.

**XIV. En una situación en la cual se inicien disparos dentro de una Unidad**

- A. Informar a la Policía Nacional Civil, Ministerio Público y Cuerpos de Socorro.
- B. Evacuar a colaboradores, afiliados y visitas a áreas seguras.





### PROTOCOLOS DE SEGURIDAD PARA SER UTILIZADOS POR LOS AGENTES DE SEGURIDAD DEL IGSS



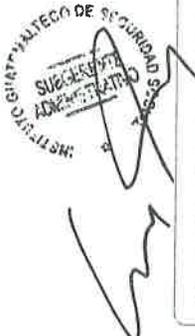
- C. Permitir la salida del personal y prohibir el ingreso de personas en general, autorizando el ingreso a las autoridades de la Unidad, Policía Nacional Civil, Ministerio Público y Cuerpos de Socorro.
- D. Reforzar inmediatamente el área del incidente.
- E. Informar a oficinas centrales, área de seguridad y vigilancia del Departamento de Servicios de Apoyo.

#### XV. Cuando en el perímetro de una instalación médico-administrativa del IGSS exista una situación delincinencial o ponga en riesgo a los empleados, afiliados, proveedores y visitas en la Unidad

- A. Deberá cerrar puertas de ingreso y egreso hasta que la situación en proceso finalice y se garantice la seguridad para empleados, afiliados, proveedores y visitas en general.
- B. Continuará la atención al público, permitiendo el acceso de empleados, afiliados, proveedores y visitas en general, reforzando las medidas de seguridad con una identificación y registro más detallado
- C. Reforzar con más agentes de seguridad el área de emergencia para incrementar las medidas de seguridad con una identificación y registro más detallado de los acompañantes.
- D. Informa a oficinas centrales, área de seguridad y vigilancia, del Departamento de Servicios de Apoyo.

#### XVI. Cuando se realice una manifestación en contra de una Unidad Médico-Administrativa del IGSS

- A. Informar a oficinas centrales, área de seguridad, del Departamento de Servicios de Apoyo.
- B. Informar inmediatamente a la Policía Nacional Civil del área y se requiere el apoyo necesario el cual será coordinado por jefe de la Unidad.
- C. Resguardar el armamento que portan los agentes de seguridad en un lugar seguro.
- D. Reubicar a los agentes de seguridad, que se encuentran en áreas no vulnerables, para reforzar los accesos a las instalaciones que requieran mayor seguridad.





**PROTOCOLOS DE SEGURIDAD PARA SER UTILIZADOS POR LOS AGENTES DE SEGURIDAD DEL IGSS**



- E. Nombrar a las personas idóneas para realizar acciones de conciliación con los líderes de la manifestación.
- F. Contar con un área específica y segura dentro de la Unidad para la realización de una reunión con los líderes de la manifestación.

**XVII. Cuando se realice una acción judicial dentro de las instalaciones de una Unidad Médico-Administrativa del IGSS**

- A. Informar a oficinas centrales, área de seguridad y vigilancia del Departamento de Servicios de Apoyo.
- B. Nombrar a un agente de seguridad de acuerdo a la capacidad de la Unidad para acompañar la diligencia que se realiza, para brindar el apoyo necesario en los procedimientos administrativos correspondientes.
- C. Reforzar los ingresos incrementado las medidas de seguridad con una identificación y registro más detallado de los empleados, afiliados, proveedores y visitas en general.

**XVIII. Cuando en el perímetro de las instalaciones de una Unidad del IGSS, se realice una actividad que involucre la presencia de funcionarios de Estado o visitas. (que su seguridad involucre entidades del Estado)**

- A. Informar a oficinas centrales, área de seguridad, del Departamento de Servicios de Apoyo.
- B. Coordinar con las entidades de seguridad del Estado que soliciten apoyo antes, durante y después del evento, brindar la colaboración necesaria de acuerdo a las capacidades de la Unidad.

**XIX. Ante una amenaza de bomba:**

- C. Abrir las puertas de ingreso y egreso de la Unidad.
- D. Realizar evacuación inmediata de empleados, afiliados, proveedores y visitas en general que se encuentra dentro de las áreas (edificios, parqueos, áreas verdes, etc.) de la Unidad a lugares fuera del área de peligro, de acuerdo con el criterio de la administración.





**PROTOCOLOS DE SEGURIDAD PARA SER UTILIZADOS POR LOS AGENTES DE SEGURIDAD DEL IGSS**



- E. Informar inmediatamente a la Policía Nacional Civil de la amenaza de bomba.
- F. Restringir por medio de los agente de seguridad, el ingreso a la Unidad de todos los empleados, afiliados, proveedores y visitas en general, no así a las entidades del Estado responsables de realizar las acciones necesarias para la detección y desactivación del artefacto explosivo.
- G. Informar a oficinas centrales, área de seguridad y vigilancia del Departamento de Servicios de Apoyo.

**XX. Para cubrir eventos de monitoreo (video-vigilancia):**

H. Reaccionar inmediatamente ante un evento sospechoso o que vulnere la seguridad de empleados, afiliados, visitas, proveedores o público en general e instalaciones:

1. Informar inmediatamente a su superior.
2. Coordinar con el jefe o agentes de seguridad de la Unidad involucrada.
3. Realizar el seguimiento de la situación por medio de grabación y fotogramas.

I. Reacción de Rutina.

El procedimiento de rutina aplicará para todos los eventos que sean captados en tiempo real o en grabación revisada:

1. Posicionar las cámaras en el área específica donde está sucediendo el evento.
2. Informar a su jefe inmediato de la situación observada.
3. Documentar el evento por medio de fotogramas, videos, transcripciones.
4. Analizar el material audiovisual recabado y lo trasladará al jefe inmediato.

J. En caso del ingreso de personas con custodia de agentes de seguridad del Estado:





**PROTOCOLOS DE SEGURIDAD PARA SER UTILIZADOS POR LOS AGENTES DE SEGURIDAD DEL IGSS**



1. Dar seguimiento por medio de las cámaras durante su estancia en la Unidad.
2. Informar inmediatamente al jefe inmediato superior en caso de observar acciones sospechosas dentro de la Unidad o sus alrededores.
3. Informar a la Unidad, Policía Nacional Civil, bomberos u otros, del suceso observado.

**XXI. Manejo de la información solicitada por las Unidades Médico Administrativas del IGSS y otros, al Departamento de Servicios de Apoyo**

- K. La Unidad Médico-Administrativa por medio de oficio firmado por la dirección o administración de la Unidad solicitará la información requerida al Jefe del Departamento de Servicios de Apoyo.
- L. En oficinas centrales el requerimiento de información se realizará a través de la Subgerencia a la cual pertenezca la Unidad solicitante, lo cual se hará por medio de un oficio dirigido al Jefe del Departamento de Servicios de Apoyo.
- M. En casos de requerimiento de información por Unidades del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, con relación a temas que sean en línea directa con la institución, el Encargado del área de seguridad y vigilancia analizará la misma y realizará un informe con los resultados obtenidos.
- N. La información que no sea vinculante con casos específicos del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social y solicitada por personas particulares, se analizará y quedará a criterio del Departamento de Servicios de Apoyo la entrega o no de dicha información recabada de la video-vigilancia o por medio de GPS, por lo cual en este caso la entrega de grabaciones quedan prohibidas.
- O. En caso que los solicitantes de información sea a nivel interno la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa o a nivel externo, el Ministerio Público o Ministerio de Gobernación, se proporcionará la información que ellos hayan solicitado por escrito al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.





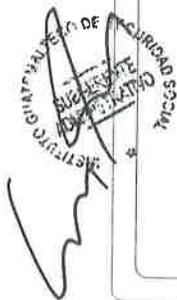
### PROTOCOLOS DE SEGURIDAD PARA SER UTILIZADOS POR LOS AGENTES DE SEGURIDAD DEL IGSS



- P. En caso que los solicitantes de información, al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, sean otras instituciones del Estado que no están incluidas en el inciso anterior, se analizará la solicitud respondiendo de manera escrita a dicha solicitud por el Jefe del Departamento de Servicios de Apoyo, el análisis de dicha información.
- Q. La Gerencia o Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa, autorizará en casos especiales la entrega de información requerida por personas individuales.

#### **XXII. EN CASO DE DESASTRES NATURALES O CAUSADO POR EL SER HUMANO:**

- R. Los agentes de seguridad deberán realizar las actividades de acuerdo a los planes de contingencia de cada Unidad.
- S. Los agentes de seguridad apoyarán al Comité y/o Subcomités para la prevención y atención de desastres.





LA INFRASCRIPTA SECRETARIA a.i DE LA  
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA DEL  
INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL

CERTIFICA:

Que las fotocopias que anteceden son **auténticas** por haber sido reproducidas el día de hoy en mi presencia, directamente de los documentos originales que corresponden a la **Resolución No. 633-SGA/2019** emitida por la Subgerencia Administrativa, el 06 de septiembre de 2019 y a los **“PROTOSCOLOS DE SEGURIDAD PARA SER UTILIZADOS POR LOS AGENTES DE SEGURIDAD DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL”**, y en cumplimiento del Artículo ocho (8) del Acuerdo 1/2014 de fecha 27 de enero de 2014, emitido por **Gerencia del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social** y del punto TERCERO de la Resolución No. 633-SGA/2019, extendiendo la presente en diecinueve (19) hojas, impresas únicamente en su anverso y la presente que constituye la número veinte (20), que para remitir al **Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas**, numero, firmo y sello, en la Ciudad de Guatemala el 01 de octubre de dos mil diecinueve

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA  
  
Mildred Fabiola Chitarrón del Cid  
Secretaria a.i.

  
Vo. Bo. Licenciado Alvaro Enrique Samayoa Arana  
Subgerente Administrativo