



# Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Subgerencia Administrativa

## RESOLUCIÓN No. 627-SGA/2023

**SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL.** Guatemala, veinte de abril de dos mil veintitrés.

### CONSIDERANDO:

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

### CONSIDERANDO:

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 cualquier situación de riesgo y cómo reaccionar de manera correcta sin importar la dependencia del Instituto dónde ocurra una situación de peligro.

### CONSIDERANDO:

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 Medico Administrativa 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 36/2022 "Delegación de Funciones" y en el 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 veintidós (22) hojas impresas únicamente en su lado anverso, numeradas, rubricadas y selladas por el suscrito, en su calidad de Subgerente Administrativo y que forman parte de la presente resolución.



# Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

## Subgerencia Administrativa

**SEGUNDO:** La aplicación, socialización y responsabilidad del funcionamiento de los protocolos de seguridad le corresponde al Departamento de Servicios de Apoyo de la Subgerencia Administrativa, a través de la Jefatura por medio del Área de Seguridad y Vigilancia, por lo que se le concede a ese Departamento 60 días para la etapa de transición, entrando en vigencia un día después de finalizada la etapa.

**TERCERO:** Para lograr el cumplimiento de lo regulado en los protocolos que se aprueban con la presente resolución, la Subgerencia Administrativa, debe divulgar su contenido y enviar copia certificada a Gerencia y Departamento de Organización y Métodos, para su conocimiento; Subgerencia de Tecnología, para su difusión dentro del Portal Electrónico del Instituto y a la Sección de Recopilación de Leyes del 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:** Se deroga: La Resolución No. 633-SGA/2019 emitida por la Subgerencia Administrativa que aprobó los **“PROTOSCOLOS DE SEGURIDAD PARA SER UTILIZADOS POR LOS AGENTES DE SEGURIDAD DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL”** del 06 de septiembre de 2019, y, cualquier disposición que se oponga a lo dispuesto por la presente resolución.

**SÉPTIMO:** La presente resolución entra en vigencia al día siguiente de su emisión.

  
Doctor Héctor Fajardo Estrada  
SUBGERENTE ADMINISTRATIVO





Instituto Guatemalteco  
de Seguridad Social

**PROTOCOLOS DE SEGURIDAD  
PARA SER UTILIZADOS POR LOS AGENTES DE SEGURIDAD  
DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL -IGSS-**



**GUATEMALA, ABRIL DE 2023**

<b>Fecha:</b>	Abril 2023
<b>Responsable de la elaboración:</b>	Departamento de Servicios de Apoyo
<b>Revisado y avalado:</b>	Departamento de Organización y Métodos/ Departamento de Servicios de Apoyo
<b>Responsable de la aprobación:</b>	Subgerencia Administrativa





## ÍNDICE

I. Introducción	3
II. Objetivos	3
III. Libro de novedades	4
IV. Ingreso y egreso de las unidades médico administrativas	6
V. Visitas a las áreas de encamamiento en las unidades médicas	8
VI. Ingreso a los parqueos de las unidades médico administrativas	8
VII. Portación de armas de fuego de uso civil del agente de seguridad	9
VIII. Equipo no letal para uso del agente de seguridad	12
IX. Ingreso de privados de libertad con escolta policial, para una cita médica o por ingreso a encamamiento	13
X. Ingreso de funcionarios que cuentan con seguridad del estado a las dependencias del Instituto	14
XI. Detección de un hecho delictivo en flagrancia	14
XII. Alteración del orden dentro de una dependencia	15
XIII. Accionamiento de armas de fuego dentro de una unidad	15
XIV. Situación delictiva en el perímetro de una dependencia médico administrativa que ponga en riesgo a los colaboradores, afiliados, proveedores y visitas en general	16
XV. Manifestación en contra de una Unidad médico administrativa del Instituto	16
XVI. Monitoreo o videovigilancia	17
XVII. Solicitud de información al Área de Seguridad y Vigilancia del Departamento de Servicios de Apoyo	18
XVIII. Administración del sistema de posicionamiento global	19
XIX. Servicios contratados de seguridad privada	19
XX. Uniformes y presentación personal de los agentes de seguridad institucionales	20
XXI. Capacitación del personal de seguridad y vigilancia del Instituto	21
XXII. Desastres Naturales o causados por el ser humano	22



## 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, encargados, supervisores 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 de las instalaciones y bienes 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.

Cada eventualidad tendrá variaciones y las acciones a tomar serán acordes a la situación que se está llevando a cabo, considerando que el personal de seguridad y vigilancia debe vigilar, prevenir y controlar.

## II. OBJETIVOS

1. Proporcionar a las dependencias del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS-, una guía de la forma de proceder en caso se den las situaciones descritas en el protocolo de seguridad a ser utilizados en las Unidades Médico Administrativas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, por los agentes de seguridad y el Área de Seguridad y Vigilancia del Departamento de Servicios de Apoyo.
2. Proporcionar a los agentes de seguridad, encargados y supervisores, las acciones que deben realizar en caso de que se encuentren en una situación descrita dentro de los protocolos de seguridad a ser utilizados en las Unidades Médico Administrativas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, por los agentes de seguridad y el Área de Seguridad y Vigilancia del Departamento de Servicios de Apoyo.
3. Que el Área de Seguridad y Vigilancia del Departamento de Servicios de Apoyo cuente con protocolos para el manejo de los eventos que se visualizan por medio de video vigilancia y del sistema de posicionamiento global -GPS- por sus siglas en inglés (Global Positioning System).
4. Que el Área de Seguridad y Vigilancia del Departamento de Servicios de Apoyo, cuente con protocolos para el manejo de la información que se genera por medio del monitoreo de cámaras de video vigilancia y -GPS-.





### III. LIBRO DE NOVEDADES

- A. Todas las dependencias del Instituto deben proporcionar a los agentes de seguridad, los libros necesarios para el registro de novedades, su uso es obligatorio, para todos los turnos y servicios de seguridad de la dependencia.
- B. El libro de novedades debe estar situado en todas las entradas y salidas de la Unidad Médico Administrativa y sirve para realizar los registros importantes que a requerimiento de las autoridades se les proporcione, deben estar habilitados, autorizados y sellados por la dirección médica o bien por la Administración, indicándose en la primera hoja la fecha, el destino del libro, así como mencionar de cuantas hojas o folios consta éste. En la última hoja o folio indicar; "Aquí terminan XXX (según el número de hojas) que consta el presente libro, Autorizado y Habilitado para el registro de novedades del grupo de Agentes de Seguridad", o para el registro de consignas entre agentes en el cambio de turno.
- C. Debe llenarse de forma ordenada, clara y cronológica, hacer constar la fecha, los nombres y apellidos completos, cargo, firma del agente que realiza la anotación y sello del Área de Seguridad correspondiente, de conformidad con las instrucciones que para el efecto emita la autoridad local.
- D. En aquellas dependencias en donde exista agente encargado de grupo, debe revisar los libros, e informar a su jefe inmediato, de los sucesos, hechos o circunstancias de trascendencia, para que la autoridad correspondiente realice lo pertinente de manera oportuna. Caso contrario le corresponderá al agente que realizó la anotación el informar.
- E. Los libros de novedades deben resguardarse en orden, y ponerlos a disposición cuando se les requiera por autoridad competente, por lo que, al terminarse de llenar, deben entregarse por medio de un oficio, a la Administración para su guarda y custodia.
- F. Es responsabilidad de las autoridades de las Unidades Médico Administrativas, la supervisión constante del correcto uso y llenado de los libros que habiliten localmente, así como su guarda y custodia o a quien expresamente deleguen.





**PROTOCOLOS DE SEGURIDAD PARA SER UTILIZADOS POR LOS AGENTES DE SEGURIDAD DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL -IGSS-.**

A continuación, se brinda un ejemplo de Autorización y Habilitación del Libro que llenarán los Agentes de Seguridad:

El Infrascrito Administrador del Hospital del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, de Mazatenango, Autoriza y Habilita el libro que consta de cuatrocientos (400) folios para el registro de novedades por el Agente de Seguridad Institucional, Encargado del Grupo de Agentes de este Hospital.

Guatemala, XX de XXX del año 2023.

F \_\_\_\_\_ Sello Correspondiente \_\_\_\_\_  
Nombres y apellidos

En la última hoja o folio se deberá indicar:

El Infrascrito Administrador del Hospital del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, de Mazatenango, hace constar que aquí concluyen los cuatrocientos (400) folios Autorizados y Habilitados para el registro de novedades por el Agente de Seguridad Institucional, Encargado del Grupo de Agentes de este Hospital.

Guatemala, XX de XXX del año 2023.

F \_\_\_\_\_ Sello Correspondiente \_\_\_\_\_  
Nombres y apellidos





#### IV. 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 y minucioso o detector de metales las mochilas, bolsos, carteras y maletas, a empleados, afiliados, proveedores y visitas en general para evitar el ingreso de armas, explosivos, combustibles y otros materiales que pongan en peligro al personal y las instalaciones de la Unidad Médico Administrativa, la revisión se realiza por personal del mismo sexo.
  2. Identificar a todas las personas:
    - a. Empleados del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS- por medio de su gafete institucional.
    - b. Afiliados por su carné de citas y Documento Personal de Identificación -DPI-.
    - c. Proveedores por su Documento Personal de Identificación -DPI- y carné de la empresa.
    - d. Visitas por su Documento Personal de Identificación -DPI-.
    - e. La Autoridad Superior en las Unidades Médicas que brindan atención pediátrica dará las directrices al Agente de Seguridad, sobre el ingreso de los menores de edad y recién nacidos, según la normativa establecida por la Subgerencia de Prestaciones en Salud.
    - f. No permitir el ingreso de vendedores ambulantes; de ser detectados dentro de las áreas internas de la Unidad Médica Administrativa, deberá retirarlos inmediatamente.
    - g. Verificar que el personal que ingrese a laborar fuera de los horarios establecidos por la Unidad Médica Administrativa esté debidamente autorizado por la jefatura de la dependencia correspondiente por medio de Oficio o coordinación verbal de la jefatura de la dependencia con el personal de seguridad de turno.
  3. Si las Unidades Médico Administrativas cuentan con lector de Documento Personal de Identificación en la puerta de entrada, se debe verificar que los empleados ingresen al lector su gafete institucional; afiliados, proveedores y visitas en general, deberán escanear su Documento Personal de Identificación -DPI-.





PROTOCOLOS DE SEGURIDAD PARA SER UTILIZADOS POR LOS AGENTES DE SEGURIDAD DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL -IGSS-.

4. Registrar en el formulario "Comprobante de Ingreso y Autorización de Salida de Mobiliario, Equipo y Otros", los bienes, el equipo y materiales propiedad del Instituto, del personal, afiliados o visitas que por necesidad deban ingresar;
5. Si un afiliado, derechohabiente, proveedor o visita, porta arma de fuego o arma blanca, de uso civil, de trabajo o deportiva; el Agente de Seguridad debe indicarle que deposite el arma en el casillero respectivo, le ponga llave y la conserve en su poder hasta su retiro. El Agente de Seguridad debe supervisar que la persona cumpla con el procedimiento.

B. Al momento del egreso el agente de seguridad debe:

1. Supervisar y registrar a todo el personal que labora en las instalaciones, afiliados y público en general, debe revisar mochilas, bolsos, carteras y maletas, e informar inmediatamente al Encargado de Seguridad de la Unidad Médico Administrativa de cualquier novedad encontrada, la revisión se realiza por personal del mismo sexo.
2. Registrar en el libro de novedades correspondiente el egreso de los bienes, equipo y materiales propiedad del Instituto, el formulario "Comprobante de Ingreso y Autorización de Salida de Mobiliario, Equipo y Otros" deberá ser devuelto por el personal, afiliados o visitas al momento de salir para poder retirar los bienes y/o mobiliario de su propiedad.
3. Queda prohibido el egreso de bienes propiedad del Instituto que no cuenten con el oficio de autorización de salida, de la autoridad competente en la Unidad Médico Administrativa.
4. Verificar que las personas que se les proporcione medicamento en las farmacias de las Unidades Médicas cuenten con el formulario que avala la pertenencia de éste.
5. Verificar que los responsables del egreso de cadáveres porten la documentación completa según la normativa establecida por Subgerencia de Prestaciones en Salud y anotar en el libro de novedades toda la información del fallecido y los datos de la persona que lo traslada, hacia donde se dirigen y en que vehículo es transportado.
6. Si un afiliado, derechohabiente, proveedor o visita, depositó su arma de fuego, arma blanca de uso civil, de trabajo o deportiva; en el casillero a su ingreso a la Unidad Médico Administrativa; al momento de retirarse, deberá retirarla personalmente y entregar la llave al Agente de Seguridad.





7. La autoridad superior en las Unidades Médicas que brindan atención pediátrica dará las directrices al Agente de Seguridad, sobre el egreso de los menores de edad y recién nacidos, por exámenes especiales, traslados a otra Unidad Médica o alta definitiva, según la normativa establecida por la Subgerencia de Prestaciones en Salud.

#### **V. VISITAS A LAS ÁREAS DE ENCAMAMIENTO EN LAS UNIDADES MÉDICAS**

- A. En la puerta de ingreso las visitas deberán presentar su Documento Personal de Identificación -DPI- al Agente de Seguridad, se les proporcionará un marbete, el cual estará identificado por medio del número de cama.
- B. El Agente de Seguridad deberá revisar las mochilas, bolsos, carteras y maletas de las visitas que ingresen. No se permite el ingreso de equipo, materiales, aparatos audiovisuales y alimentos.
- C. Si se presenta algún incidente con las visitas, el Agente de Seguridad debe reportarlo inmediatamente a las autoridades de la Unidad Médica para que se tomen las acciones correspondientes e indicar lo sucedido en el libro de novedades que corresponda.

#### **VI. INGRESO A LOS PARQUEOS DE LAS UNIDADES MÉDICO ADMINISTRATIVAS**

- A. En el ingreso y egreso de los lugares de estacionamiento, deberá permanecer un Agente de Seguridad, que llevará a cabo el registro de los vehículos que ingresan a las Unidades Médico Administrativas del Instituto, se recomienda que sea solo visual y revisión de baúl y ventanas abajo si el vehículo es polarizado.
- B. El Agente de Seguridad asignado al lugar de estacionamiento deberá brindar seguridad y vigilancia; sin embargo, los vehículos que cuenten con autorización para el ingreso permanecerán bajo la directa responsabilidad del propietario por robo, daños y perjuicios que le sean ocasionados a los vehículos, condición que es aceptada al ingresar a los estacionamientos de las Unidades Médico Administrativas.





PROTOCOLOS DE SEGURIDAD PARA SER UTILIZADOS POR LOS AGENTES DE SEGURIDAD DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL -IGSS-.

- C. La Administración o autoridad Superior de las Unidades Médico Administrativas, proporcionarán al Agente de seguridad marbetes de visita, para ser entregados a los visitantes, los que serán devueltos al momento de retirarse.
- D. Los usuarios de los lugares de estacionamiento deberán permitir el registro del vehículo, en presencia de la Autoridad siempre que se justifique el motivo o se tenga conocimiento de la comisión de un hecho delictivo, posteriormente se trasladará un informe al superior inmediato donde se exponga el hecho.
- E. Los agentes de seguridad, realizarán supervisiones periódicas para evitar que personas ajenas permanezcan en los lugares de estacionamiento.
- F. El Agente de Seguridad de turno en el lugar de estacionamiento deberá aplicar lo establecido en el Acuerdo de Gerencia 7/2022 "Normativo para el uso, control y seguridad de los lugares de estacionamiento en bienes inmuebles en propiedad, arrendamiento o bajo la administración del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social" o normativa institucional vigente.

**VII. PORTACIÓN DE ARMAS DE FUEGO DE USO CIVIL DEL AGENTE DE SEGURIDAD**

- A. Todas las armas de fuego propiedad del Instituto deben estar registradas en la Dirección General de Control de Armas de Fuego y Municiones -DIGECAM-.
- B. Las autoridades de las Unidades Médico Administrativas son responsables de resguardar las tarjetas de tenencia y portación originales y proporcionarle copia legible autenticada al Agente de Seguridad de turno, ésta debe estar vigente.
- C. El Agente de Seguridad que se encuentre en los ingresos, egresos, parqueos o áreas aisladas de las instalaciones de las Unidades Médico Administrativas, debe portar arma de fuego.
- D. El Supervisor o Encargado debe portar permanentemente su arma de fuego y artículos de defensa personal.





PROTOCOLOS DE SEGURIDAD PARA SER UTILIZADOS POR LOS AGENTES DE SEGURIDAD DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL -IGSS-

- E. Para portar arma de fuego, los agentes de seguridad deben cumplir con las medidas de seguridad siguientes:
1. Tener la copia de la tarjeta de tenencia y portación y uso del arma dentro de las instalaciones de las Unidades Médico Administrativas.
  2. No debe mantener el arma de fuego con cartucho en la recámara (se colocará ante una inminente amenaza).
  3. El arma debe mantenerse permanentemente dentro de la funda, con el seguro colocado.
  4. Si el arma no se encuentra en uso, ésta debe resguardarse en la armería, en un estante o casillero especial, bajo llave, considerando las medidas de seguridad.
  5. El Agente de Seguridad no debe realizar maniobras con el arma de fuego que pongan en peligro a las personas, ni utilizarla como medio de intimidación hacia los colaboradores, afiliados, derechohabientes, visitas y proveedores; el arma debe tener un efecto disuasivo.
  6. El Agente de Seguridad debe portar el arma de fuego asignada, durante todo el tiempo que dure su servicio.
  7. El Agente de Seguridad debe realizar 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, debe tomar las medidas de seguridad necesarias con las armas de fuego y con el montaje y desmontaje autorizado.
  8. El Supervisor o el Encargado de los Agentes de Seguridad, debe establecer el lugar apropiado para la revisión de las armas de fuego, deben contar con toneles medianos llenos de arena los cuales deben permanecer en el área establecida si fuera el caso debidamente rotulado.





PROTOCOLOS DE SEGURIDAD PARA SER UTILIZADOS POR LOS AGENTES DE SEGURIDAD DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL -IGSS-

9. El Agente de Seguridad debe verificar al ingreso y egreso de su turno la munición con que cuenta cada arma de fuego asignada, previo a este procedimiento se debe revisar en el lugar establecido por el inmediato superior, que el arma esté descargada.

A. En caso de robo del arma de fuego:

Se deberá presentar la denuncia en el Ministerio Público o en la Comisaría de la Policía Nacional Civil más cercana, para que se realice el proceso establecido en la ley de la materia para robo, hurto, extravió o perdida de armas de fuego; informar telefónicamente de la situación al inmediato superior y enviar informe circunstanciado firmado por la Administración y la Autoridad Superior de la Unidad Médico Administrativa al Área de Seguridad y Vigilancia del Departamento de Servicios de Apoyo.

B. Resguardo del armamento:

1. El Jefe o Encargado de agentes de seguridad, será el responsable del Área de Almacenaje de Armamento o resguardo del armamento.
2. El Área de Almacenaje de Armamento debe contar con los requisitos de seguridad mínimos siguientes: puerta de metal, barrotes en ventanas, si el techo es de lámina se deben de colocar barrotes en el cielo falso, cerrado con llave y mantener chequeo permanente, el área debe contar con armeros para carabinas y escopeta si se tienen.
3. En el caso de las Unidades Médico Administrativas que no cuenten con mucho armamento, éste debe resguardarse en un mueble especial de metal con llave. Se pueden diseñar cajas de metal de una lámina de calibre grueso anclada al piso con candados para almacenar las armas que no estén en uso.
4. Cuando el armamento permanezca resguardado, éste debe mantenerse sin tolva y sin cartuchos en su interior.
5. En el área de almacenaje de armamento queda prohibido el ingreso a personal no autorizado.
6. Se debe establecer el libro de control de seguridad para ingreso, egreso, traslado y asignación de armamento de acuerdo con los roles de turno.





C. Medidas de seguridad en el relevo de turno:

1. El relevo debe realizarse en un área adecuada establecida por el inmediato superior alejada de colaboradores, afiliados, derechohabientes, visitas y proveedores, considerando las medidas siguientes:
  - a. Desenfundar el arma.
  - b. El cañón se dirige hacia abajo apuntando al tonel con arena.
  - c. En el caso de escopeta calibre 12, correr hacia atrás la palanca del cajón de mecanismos cerciorándose que la recámara no tenga cartucho en el interior, posteriormente soltar la palanca y percutar.
  - d. En caso de pistola calibre 9 milímetros, deberá quitar la tolva, jalar la corredera hacia atrás, se debe repetir el proceso por lo menos tres veces jalando y soltando, verificar que la recámara no tenga cartucho en su interior, soltar la corredera y percutar. siempre con la boca de fuego del arma hacia abajo en el tonel con arena.
  - e. En caso de revólver calibre 38 especial, abrir el tambor y retirar los cartuchos que se encuentran en su interior, cerciorarse que no quede cartucho en la recámara, cerrar el tambor y percutar.

**VIII. EQUIPO NO LETAL PARA USO DEL AGENTE DE SEGURIDAD**

- A. El equipo no letal para uso de los agentes de seguridad institucional es el siguiente: bastón, paralizador, detector de armas Garrett, grilletes, gas pimienta y gorgorito.
- B. El Agente de Seguridad es el responsable de resguardo del equipo no letal.
- C. El Agente de Seguridad, no debe realizar maniobras con el equipo no letal, que pongan en peligro a otras personas.





PROTOCOLOS DE SEGURIDAD PARA SER UTILIZADOS POR LOS AGENTES DE SEGURIDAD DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL -IGSS-

- D. El Agente de Seguridad, no debe utilizar el equipo no letal como medio de intimidación hacia las personas; éste debe tener un efecto disuasivo y se podrá utilizar en un caso extremo ante una inminente amenaza de la forma siguiente:
- a. Hará uso del diálogo para controlar la situación.
  - b. Si hace uso de bastón o paralizador para neutralizar al agresor, este deberá emplearse de forma moderada y controlada.
  - c. Los grilletes deben de utilizarse en caso necesario mientras se presente la autoridad correspondiente.
  - d. Se debe informar a la Policía Nacional Civil, para que se presenten a la Unidad Médico Administrativa y realicen el procedimiento de consignación correspondiente.
  - e. En caso de necesitar apoyo de más agentes de seguridad, se debe utilizar el gorgorito y radio de comunicación.
  - f. Informar a las autoridades de la Unidad Médico Administrativa, en relación con el incidente y sobre las acciones tomadas y anotar en el libro de novedades.

**IX. INGRESO DE PRIVADOS DE LIBERTAD CON ESCOLTA POLICIAL, PARA UNA CITA MÉDICA O POR INGRESO A ENCAMAMIENTO**

- A. Se debe informar inmediatamente a la autoridad responsable de la Unidad Médica para su conocimiento.
- B. Verificar que el personal de escoltas (policía o guardia penitenciario) cuente con la identificación correspondiente a su ingreso y en cada relevo de turno.
- C. El Agente de Seguridad, brinda apoyo en la identificación del personal que labora en la Unidad Médica Administrativa y sus procedimientos, no así en la seguridad y custodia del privado de libertad. (Esta es responsabilidad de la Policía Nacional Civil o del Sistema Penitenciario).





PROCOLOS DE SEGURIDAD PARA SER UTILIZADOS POR LOS AGENTES DE SEGURIDAD DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL -IGSS-.

D. La Policía Nacional Civil o el Sistema Penitenciario autorizan las visitas al privado de libertad, ya que están a cargo de la custodia y seguridad del paciente; sin embargo, deben estar de acuerdo con la reglamentación de cada Unidad Médica.

E. La custodia de la Policía Nacional Civil o del Sistema Penitenciario, se debe ubicar 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 con la peligrosidad y su estado de salud.

**X. INGRESO DE FUNCIONARIOS QUE CUENTAN CON SEGURIDAD DEL ESTADO A LAS DEPENDENCIAS DEL INSTITUTO**

A. Reforzar las medidas por parte de los Agentes de Seguridad, realizando una identificación y registro más detallado de colaboradores, afiliados, proveedores y visitas en general en las áreas de ingreso a la Unidad Médico Administrativa.

B. 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 Médico Administrativa que pueda poner en riesgo la seguridad del funcionario.

C. Informar al Área de Seguridad y Vigilancia del Departamento de Servicios de Apoyo.

**XI. DETECCIÓN DE UN HECHO DELICTIVO EN FLAGRANCIA**

A. El Agente de Seguridad debe detener e identificar 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 o permanecer en el lugar del hecho e informar inmediatamente a la Administración de la Unidad Médico Administrativa, quien actúa de acuerdo con los procedimientos administrativos establecidos.

C. Coordinar la presencia de la Policía Nacional Civil y solicitar asesoría legal de su Unidad o al Departamento Legal de la Subgerencia Administrativa.





- D. Informar al Área de Seguridad y Vigilancia del Departamento de Servicios de Apoyo.

## **XII. ALTERACIÓN DEL ORDEN DENTRO DE UNA DEPENDENCIA**

- A. El Agente de Seguridad debe pedir refuerzos e informar a su Jefe inmediato.
- B. Tratar de solucionar la situación por medio de la conciliación.
- C. Inmovilizar a la persona o personas que estén causando el problema, si no se logra conciliar por medio del diálogo.
- D. Utilizar el equipo no letal en caso de no lograr controlar la situación a través del dialogo y si se presenta agresión física.
- E. Llamar a la Policía Nacional Civil para que realice el procedimiento de consignación de la persona o personas involucradas en el hecho si se ocasionan lesiones, daños a infraestructuras o alteración del orden público.
- F. Si procede, realizar la denuncia respectiva ante el Ministerio Público para las acciones legales correspondientes.

## **XIII. ACCIONAMIENTO DE ARMAS DE FUEGO DENTRO DE UNA UNIDAD MÉDICO ADMINISTRATIVA**

- A. Informar a la Policía Nacional Civil, Ministerio Público y cuerpos de socorro.
- B. Evacuar a colaboradores, afiliados y visitas a áreas seguras, conforme a los lineamientos del Subcomité Local para la Atención y Prevención de Desastres.
- C. Permitir la salida del personal y prohibir el ingreso de personas en general, autorizar el ingreso a las autoridades de la Unidad Médico Administrativa, Policía Nacional Civil, Ministerio Publico y cuerpos de socorro.
- D. Reforzar inmediatamente el área del incidente.
- E. Informar al Área de Seguridad y Vigilancia del Departamento de Servicios de Apoyo.





**XIV. SITUACIÓN DELICTIVA EN EL PERÍMETRO DE UNA DEPENDENCIA MÉDICO ADMINISTRATIVA QUE PONGA EN RIESGO A LOS COLABORADORES, AFILIADOS, PROVEEDORES Y VISITAS EN GENERAL**

- A. Debe 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. Informar de los hechos de forma inmediata a la Policía Nacional Civil.
- C. Reforzar la Seguridad en el área de emergencia en las unidades hospitalarias y cumplir estrictamente con la identificación y registro detallado de los pacientes y sus acompañantes.
- D. Informar al Área de Seguridad y Vigilancia del Departamento de Servicios de Apoyo.

**XV. MANIFESTACIÓN EN CONTRA DE UNA UNIDAD MÉDICO ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO**

- A. Informar al Área de Seguridad y Vigilancia del Departamento de Servicios de Apoyo.
- B. Informar inmediatamente a la Policía Nacional Civil y solicitar el apoyo necesario para el control de la manifestación.
- C. Resguardar el armamento que portan los agentes de seguridad en un lugar seguro de preferencia en el almacén de armamento o el lugar establecido como tal.
- 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.
- E. Coordinar para que se nombre 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 Médico Administrativa para la realización de una reunión con los líderes de la manifestación.
- G. Si la manifestación tiene una escalada de violencia, se debe poner en práctica el Plan de Evacuación de la Unidad Médico Administrativa.

## **XVI. MONITOREO O VIDEOVIGILANCIA**

- A. El Operador de Monitoreo debe reaccionar de forma inmediata ante un evento sospechoso o que vulnere la seguridad de las personas y las instalaciones del Instituto, de la forma siguiente:
  - i. Informar a la brevedad a su Jefe inmediato.
  - ii. Coordinar con el Jefe de Área o Agentes de Seguridad de la Unidad Médico Administrativa involucrada según sea la circunstancia.
  - iii. Realizar el seguimiento de la situación por medio de grabación y fotogramas.
  - iv. Generar Informe, elaborar presentación y edición de video.
  - v. Informar al Área de Seguridad y Vigilancia del Departamento de Servicios de Apoyo para el seguimiento y gestiones que correspondan.
- B. El Operador de Monitoreo, aplicará procedimiento de rutina para todos los eventos que sean captados en tiempo real o en grabación revisada:
  - i. Posicionar las cámaras en el área específica donde está sucediendo el evento.
  - ii. Informar a su Jefe inmediato de la situación observada.
  - iii. Documentar el evento por medio de fotogramas, transcripciones, informes, presentación digital y edición de video.
  - iv. Analizar el material audiovisual recabado y lo trasladará al Jefe inmediato.





## **XVII. SOLICITUD DE INFORMACIÓN AL ÁREA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS DE APOYO**

- A. La Autoridad Superior de la Unidad Médico Administrativa, debe solicitar por medio de oficio, la información requerida al Departamento de Servicios de Apoyo.
- B. La Autoridad Superior de las dependencias en oficinas centrales, debe solicitar el requerimiento de información a través de la Subgerencia a la cual pertenece, por medio de oficio dirigido al Departamento de Servicios de Apoyo.
- C. Si la solicitud de información es hecha por personal del Instituto o personas particulares, se analiza y se entrega a criterio del Departamento de Servicios de Apoyo; tomando en cuenta la no divulgación de información confidencial y que haya sido declarada como reservada.
- D. Si la información es requerida por el Organismo Judicial, Ministerio Público, Ministerio de Gobernación y la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa, se proporcionará la información solicitada por escrito.
- E. En el caso de que requieran información al Instituto, otras instituciones del Estado que no están incluidas en el inciso anterior, El Jefe del Departamento de Servicios de Apoyo, autorizará la entrega de la información, siempre y cuando no sea confidencial.
- F. La Gerencia o la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa, autorizarán en casos especiales la entrega de información requerida por personas individuales.
- G. Todo el personal del Área de Seguridad y Vigilancia deberá utilizar, tramitar y manejar con estricta confidencialidad la información que conozcan y generen.
- H. El personal del Área de Seguridad y Vigilancia no podrá sustraer, divulgar, comercializar ni socializar a terceros la información tramitada por los Agentes de Seguridad y generada a través del sistema de video vigilancia o el Sistema de Posicionamiento Global -GPS-.





- I. Los agentes de seguridad y vigilancia tienen la obligación de denunciar oportunamente ante las autoridades correspondientes e informar a las autoridades del Instituto los actos de los que tuviere conocimiento, que pudieran constituir faltas o delitos y causar perjuicio a los mismos sujetos de responsabilidad, a los asesores, a la población protegida, al patrimonio o a la imagen del Instituto.

#### **XVIII. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE POSICIONAMIENTO GLOBAL**

- A. La administración de los dispositivos del Sistema de Posicionamiento Global -GPS-, instalados en vehículos propiedad del Instituto, queda a cargo del Departamento de Servicios de Apoyo, a través del Área de Seguridad y Vigilancia.
- B. El Área de Seguridad y Vigilancia del Departamento de Servicios de Apoyo generará los reportes diarios, semanales y mensuales de los recorridos, excesos de velocidad y otras anomalías que se visualicen en la plataforma e informará a la Unidad Médico Administrativa que tiene a cargo los vehículos responsables de las anomalías.
- C. Es prohibido mover, apagar o quitar los dispositivos del Sistema de Posicionamiento Global -GPS-, instalados en los vehículos propiedad del Instituto, no podrán ser removidos sin la autorización de la autoridad superior en la Unidad Médico Administrativa correspondiente debiendo informar al Departamento de Servicios de Apoyo de la situación que generó que se tenga que retirar el dispositivo, de lo contrario se sancionara de acuerdo con la normativa vigente.
- D. Al presentarse una falla técnica en el dispositivo del Sistema de Posicionamiento Global -GPS-, se deberá informar al proveedor para las acciones correspondientes y generar los reportes e informar al Departamento de Servicios de Apoyo.

#### **XIX. SERVICIOS CONTRATADOS DE SEGURIDAD PRIVADA**

- A. La empresa de seguridad privada contratada, deberá prestar el servicio de vigilancia, en lugar que establezca cada Unidad Médico Administrativa, quedando sujeto a movilizar a sus agentes según necesidades y requerimientos de distribución de la Unidad solicitante.





- B. La empresa de seguridad privada, que esté prestando el servicio de vigilancia, deberá actuar en concordancia a los términos de referencia y necesidades propias de la Unidad Médico Administrativa contratante, debiendo cumplir con la documentación, solvencias, licencias y equipo, que en cada caso le sea requerido. Las autoridades locales de cada Unidad, mantendrá comunicación con el Área de Seguridad y Vigilancia del Departamento de Servicios de Apoyo.
- C. En las Unidades Médico Administrativas en donde interactúen, tanto la seguridad institucional como la seguridad privada, esta última mantendrá estrecha comunicación con los agentes institucionales y las autoridades locales superiores de cada Unidad contratante.
- D. En ambos casos, las empresas que presten los servicios de seguridad privada en las Unidad Médico Administrativa del Instituto, deberán cumplir con las leyes y reglamentos específicos para operar como prestadoras del servicio, para portar armas de fuego y tenencias correspondientes.
- E. Los horarios de turno que tendrán los agentes de seguridad privada serán asignados por cada Unidad Médico Administrativa.
- F. Los agentes de seguridad privada deben cumplir con el presente protocolo de seguridad y con la normativa del Instituto y de la Unidad Médico Administrativa que los contrate.

## **XX. UNIFORMES Y PRESENTACIÓN PERSONAL DE LOS AGENTES DE SEGURIDAD INSTITUCIONALES**

- A. Todo el personal de seguridad institucional, debe vestir el uniforme establecido por el Departamento de Servicios de Apoyo; así mismo, durante su turno, deberá permanecer debidamente uniformado, respetando los colores, diseño, logotipos, gorra, cincho, calzado y equipo establecido.
- B. Los Agentes de Seguridad institucional, deberán mantener su higiene y presentación personal de la forma siguiente:





PROTOCOLOS DE SEGURIDAD PARA SER UTILIZADOS POR LOS AGENTES DE SEGURIDAD DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL -IGSS-

- a. Caballeros:  
Baño diario, cabello corto, bien rasurados, uñas cortas y limpias, uniforme y calzado limpio, sin roturas y no utilizar prendas ajenas al uniforme.
- b. Damas:  
Baño diario, cabello recogido, maquillaje moderado, uñas cortas y limpias, uniforme y calzado limpio, sin roturas y no utilizar prendas ajenas al uniforme.
- C. La Administración de las Unidades Médico Administrativas, es responsable de supervisar el uniforme, presentación personal y cumplimiento de las obligaciones de los Agentes de Seguridad, de acuerdo con las normativas del Instituto.

**XXI. CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA DEL INSTITUTO**

- A. Todo el personal de seguridad y vigilancia, debe estar capacitado y entrenado para su puesto.
- B. La capacitación y entrenamiento del personal, tanto para Agentes de Seguridad como operadores de monitoreo debe ser constante.
- C. Los Agentes de Seguridad institucional, deben realizar prácticas de tiro con el armamento asignado, como mínimo una vez al año.
- D. El Encargado de Seguridad, debe solicitar al Departamento de Servicios de Apoyo, los cursos necesarios para el personal de seguridad y el personal de monitoreo; éste solicitará al Departamento de Capacitación y Desarrollo de la Subgerencia de Recursos Humanos, para que sean incluidos dentro del plan de capacitación anual.
- E. Las autoridades de las Unidades Médico Administrativas, son responsables de velar por que se den las capacitaciones y entrenamientos que corresponden a los agentes de seguridad.





## **XXII. DESASTRES NATURALES O CAUSADOS POR EL SER HUMANO**

- A. Los agentes de seguridad deben realizar las actividades de acuerdo con el Plan de Evacuación de cada Unidad Médico Administrativa.
  
- B. Los agentes de seguridad institucionales y los de Servicios Contratados de Seguridad Privada, apoyarán al Subcomité para la Prevención y Atención de Desastres de la Unidad Médico Administrativas respectiva, por lo que el encargado de seguridad debe hacer del conocimiento el Plan de Evacuación a todo el personal de seguridad bajo su cargo.

