



**ACUERDO NÚMERO 27/2025**

**EL GERENTE DEL  
INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL**

**CONSIDERANDO:**

Que en cumplimiento del Plan Estratégico Institucional vigente y como resultado de un trabajo colaborativo, participativo e integral de la Junta Directiva, Gerencia, Subgerencias, Directores Médicos y Departamentales; y Jefes de Departamento, se estableció la necesidad de institucionalizar la "Cultura de Buen Trato Personal", dirigida a usuarios internos y externos, con el objetivo de fortalecer la calidad de la atención que se le brinda a la población protegida por el Institucional del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

**CONSIDERANDO:**

Que es conveniente que el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social cuente con un instrumento técnico-administrativo en el que se establezcan las directrices básicas de buen trato en la atención de los servicios que se brindan a los usuarios internos y externos del IGSS, de acuerdo con los principios y valores institucionales establecidos en el Código de Ética del Instituto, Acuerdo No. 1466 de la Junta Directiva.

**POR TANTO;**

En uso de las atribuciones que le otorga el Artículo 15 de la Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Decreto 295 del Congreso de la República de Guatemala.

**ACUERDA:**

**Artículo 1.** Aprobar el **Protocolo Básico de Atención para el Buen Trato en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social**, el que consta de dieciocho (18) hojas impresas únicamente en su lado anverso, numeradas, rubricadas y selladas por el suscrito en su calidad de Gerente y que forman parte del presente Acuerdo.

**Artículo 2.** La aplicación y cumplimiento del Protocolo Básico de Atención para el Buen Trato será responsabilidad de todo servidor público del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, toda persona individual o jurídica que realiza un servicio en nombre de él, desempeñándose o prestando sus servicios ya sea temporal o permanente, así como autoridades y personal en puestos directivos; el incumplimiento del Protocolo, dará lugar a la aplicación de los procesos disciplinarios establecidos en la normativa vigente.





**Artículo 3.** Las modificaciones o actualizaciones que surjan al presente Protocolo, derivado de reformas a la reglamentación vigente o cambios relacionados con la administración o funcionamiento del Instituto, deben ser aprobadas por Gerencia y se realizarán por medio de Acuerdo, a propuesta de la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa.

**Artículo 4.** Cualquier situación no prevista expresamente o problema de interpretación que se suscite en la aplicación del presente Protocolo, se resolverá en su orden de línea jerárquica o Jefe inmediato, entendiéndose Encargados de todas las Dependencias, Delegados y Cajeros Departamentales, Jefes, Directores, Subgerentes y en última instancia por el Gerente.

**Artículo 5.** La Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa, Subgerencia de Recursos Humanos y Subgerencia Administrativa, según su ámbito de competencia, serán los responsables de la formación, sensibilización y promoción del presente Protocolo a nivel institucional, coordinado con la Subgerencia de Prestaciones en Salud lo procedente.

**Artículo 6.** El presente Protocolo, según las necesidades de mejora continua en el Instituto, se incluirá en los procesos de Evaluación del Desempeño, elaborando indicadores de desempeño para evaluar de la calidad del servicio, entre otros.

**Artículo 7.** El presente Acuerdo entra en vigencia cinco días hábiles después de su emisión.

Dado en la ciudad de Guatemala, el cuatro de noviembre de dos mil veinticinco.

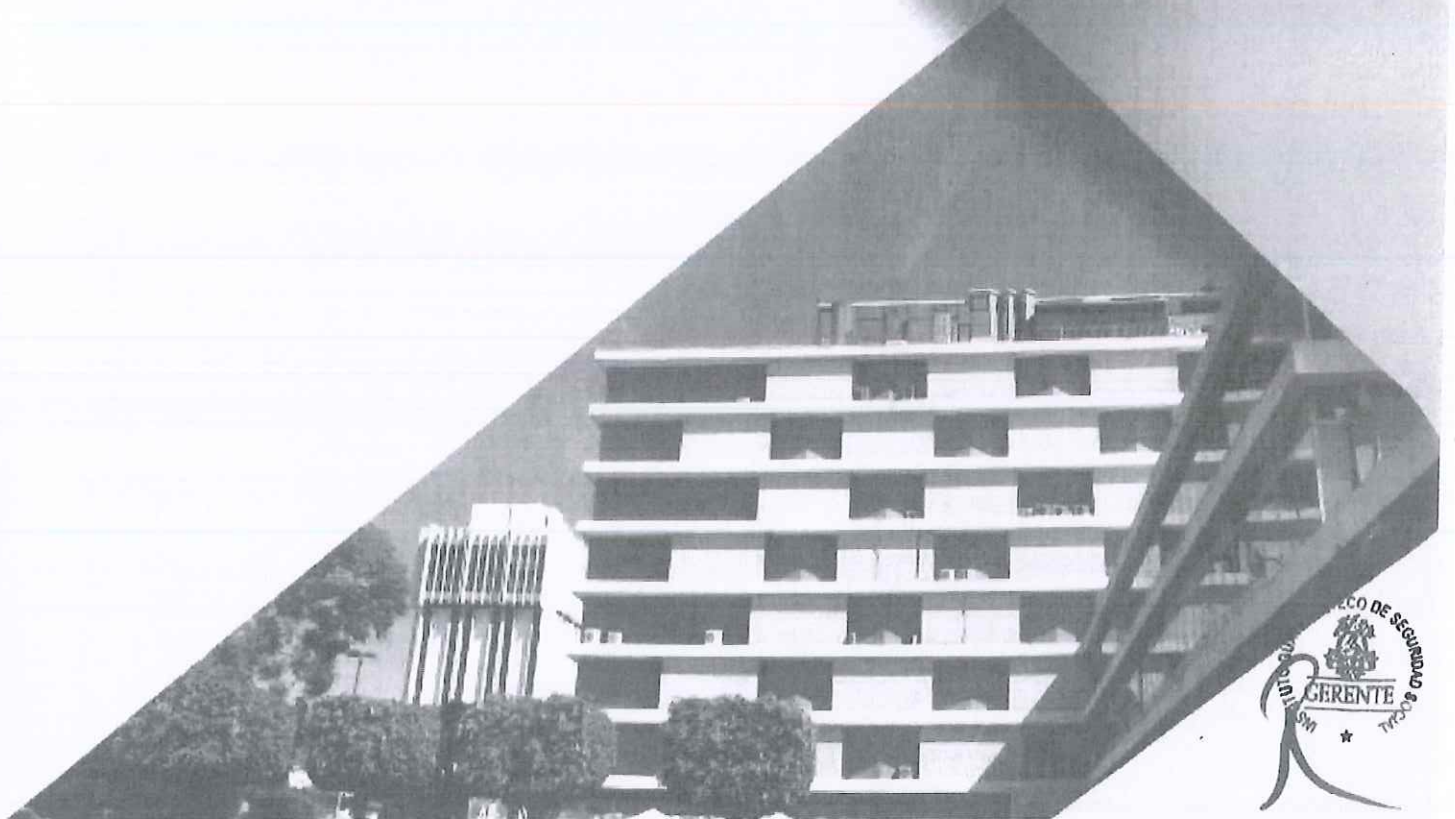
M. Sc. LICENCIADO EDSON JAVIER RIVERA MÉNDEZ  
GERENTE





Instituto Guatemalteco  
de Seguridad Social

# **Protocolo Básico de Atención para el Buen Trato en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social**





**Protocolo Básico de Atención para el Buen Trato en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social**

**Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS)**

7ma. Avenida 22-72 zona 1, Centro Cívico Ciudad de Guatemala, Guatemala, C.A.

Teléfono (502) 1522, 24121224

<http://www.igssgt.org>

Guatemala, 2025

*Se permite la reproducción total o parcial del presente documento, siempre que no se altere su contenido, los créditos de autoría y edición.*



7.ª avenida 22-72 zona 1, Centro  
Cívico, Guatemala, Guatemala,  
C.A. PBX: 24121224  
[www.igssgt.org](http://www.igssgt.org)



## Protocolo Básico de Atención para el Buen Trato en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

### Índice

Introducción.....	4
Justificación.....	5
Objetivo.....	5
Buen Trato.....	5
Naturaleza.....	5
Alcance.....	6
Marco normativo.....	6
Misión Institucional.....	7
Principios filosóficos.....	7
Valores Institucionales.....	8
Responsables del cumplimiento.....	9
Directrices básicas de atención presencial.....	9
Directrices básicas de atención no presencial.....	11
Directrices básicas al momento de atender a una persona con discapacidad o un adulto mayor.....	12
Gestiones de soporte para la atención según área de servicio.....	13
Glosario.....	15
Referencias bibliográficas.....	17





## Protocolo Básico de Atención para el Buen Trato en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

### Introducción

El presente protocolo básico de atención institucional para el buen trato tiene como objetivo principal fortalecer las prácticas de atención al usuario interno y externo del Instituto, tomando como base los principios filosóficos de la seguridad social, siendo estos la universalidad, la igualdad y la equidad; así como, los principios y valores contenidos en el Código de Ética, para que a la población protegida se le brinde un servicio y trato justo, proporcional en relación a los beneficios o prestaciones que estos reciben como también la observancia de los Derechos Humanos los cuales indican que se debe respetar los derechos y libertades de toda persona, sin discriminación alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política, posición económica, nacimiento, origen nacional, condición social o de cualquier otra índole.

Por lo tanto, tiene como finalidad dotar al personal del Instituto de instrumentos que faciliten la promoción del buen trato como elementos para fomentar la calidad y calidez en la atención del servicio, a través de la procedimientos y pautas de comportamientos que fortalezcan o generen nuevas conductas y destrezas para una cultura de buen trato, así como contribuir al fortalecimiento y análisis de las lecciones aprendidas; siendo de beneficio para todos los usuarios internos y externos de las Unidades Médicas y Administrativas del IGSS.



## Protocolo Básico de Atención para el Buen Trato en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

### Justificación

El presente protocolo básico se plantea con el fin de alcanzar la meta establecida en el Plan Estratégico Institucional vigente de institucionalizar la "Cultura de Buen Trato Personal" dirigida a usuarios internos y externos, la cual fue establecida como el resultado de la colaboración participativa e integral entre la Junta Directiva, Gerencia, Subgerencias, Directores Médicos y departamentales; y Jefes de Departamento, para dar cumplimiento a los objetivos estratégicos, en la atención que se brinda a la población protegida por el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

En observancia que, el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social cuenta con un Código de Ética, siendo el instrumento que norma y orienta las conductas y comportamientos de sus servidores públicos, asesores tanto técnicos como profesionales; y a la vez, permite proveer lineamientos institucionales para promover la ética en el marco de las funciones, atribuciones y actividades de los mismos.

### Objetivo

Servir como el instrumento técnico para fortalecer las prácticas de buen trato en la atención a los usuarios internos y externos del Instituto, tomando como base los principios filosóficos de la seguridad social, así como, lo establecido en el Código de Ética del IGSS.

### Buen Trato

En el entorno institucional, se refiere a prácticas, relaciones de respeto y valoración de la dignidad del usuario interno y externo, caracterizándose por el uso de la empatía para entender, dar sentido a las necesidades y procurar la satisfacción en la prestación de los servicios institucionales.

### Naturaleza

El presente Protocolo básico representa la materialización de la lealtad, compromiso y vocación de servicio como prioridades de la gestión institucional; su contenido es orientador de la conducta y comportamiento de los servidores públicos, servicios técnicos y profesionales en la atención del servicio a los usuarios internos y externos del IGSS.



## Protocolo Básico de Atención para el Buen Trato en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

### Alcance

Debe ser un instrumento de aplicación en todos los niveles de atención a los usuarios internos y externos de la institución; se implementará de forma complementaria con otros procesos, proyectos, programas e iniciativas institucionales que buscan consolidar la “Cultura de Buen Trato” para la mejora en la prestación de los servicios.

### Marco normativo

Constitución Política de la República de Guatemala, Acuerdo Legislativo No. 18-93 del treinta y uno de mayo de mil novecientos ochenta y cinco.

Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José), Gaceta Oficial No. 9460 del once de febrero de mil novecientos setenta y ocho.

Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Decreto Número 59-2008 del Congreso de la República de Guatemala.

Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, Naciones Unidas Derechos Humanos de enero de dos mil ocho.

Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en Materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales “Protocolo de San Salvador”, de mil novecientos ochenta y ocho.

Convención sobre los Derechos del Niño, Naciones Unidas Derechos Humanos de enero de dos mil ocho.

Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Decreto 295 del Congreso de la República de Guatemala del treinta de octubre de mil novecientos cuarenta y seis.

Ley de Protección para las Personas de la Tercera Edad, Decreto 80-96 del Congreso de la República de Guatemala del diecinueve de septiembre de mil novecientos noventa y seis.

Plan Estratégico Institucional 2023-2027 del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.





## Protocolo Básico de Atención para el Buen Trato en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Código de Ética del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, aprobado el veinte de enero del dos mil veinte, según el Acuerdo No. 1466/2020 de la Junta Directiva.

### Misión Institucional

Somos la institución autónoma encargada de aplicar el régimen de seguridad social, asegurando la protección económica y servicios de salud a la población protegida, de acuerdo a principios y valores institucionales, a través de la gestión transparente y eficiente.

### Principios filosóficos

- **Universalidad**  
El Estado reconoce y garantiza el derecho a la seguridad social, protegiendo al ser humano, independientemente de su credo, género, raza, religión o nacionalidad.
- **Solidaridad**  
Todas las personas individuales que forman parte activa del proceso de producción de bienes y servicios, deberán afiliarse y cotizar al sistema de Seguridad Social, en proporción a sus salarios.
- **Obligatoriedad**  
El Estado, los empleadores y los trabajadores son los obligados a la financiación del régimen de la Seguridad Social.
- **Participación Social**  
La seguridad social debe ser participativa, en la que intervengan los diferentes sectores que contribuyen a su sostenimiento.
- **Progresividad**  
Los beneficios de la Seguridad Social deben contener un progresivo y elevado crecimiento que vayan más allá de los niveles mínimos de protección, en consonancia con el avance de las ciencias médicas y afines, así como de las especializaciones hospitalarias y todas aquellas materias que por su naturaleza sean afines a los objetivos del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.





## Protocolo Básico de Atención para el Buen Trato en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

- **Inmediatez**

Las prestaciones de la Seguridad Social deben llegar en forma oportuna al afiliado y derechohabiente, por lo que los procesos y procedimientos deben ser ágiles y sencillos.

## Valores Institucionales

- **Responsabilidad**

Cumplir con las atribuciones asignadas en forma puntual y diligente, asumiendo personalmente las consecuencias de las omisiones o acciones realizadas.

- **Honestidad**

Ser auténtico y actuar siempre con base en la verdad. Utilizar racionalmente los bienes y suministros asignados para el desempeño de sus actividades, evitando abuso, derroche o desaprovechamiento de los mismos.

- **Actitud de Servicio**

Actitud de agrado, compromiso y responsabilidad en la ejecución de las actividades cotidianas para con el afiliado y población protegida.

- **Lealtad**

Evitar hacer comentarios infundados erróneos o prejuiciosos que conlleven a la realización de actos desleales en contra del Instituto, sujetos de responsabilidad y asesores; asimismo, realizar las tareas diarias con esmero, compromiso y respeto, cumpliendo con la misión, visión, el presente Código y normativa interna del mismo.

- **Excelencia**

Todas las actividades a realizarse por los sujetos de responsabilidad y asesores del Instituto, se desarrollan de forma óptima, eficaz y eficiente, buscando elevar el nivel de calidad en la atención médica y los servicios que se brindan a los afiliados y derechohabientes, así como dignificar la labor del seguro social.

- **Decoro**

Todos los sujetos de responsabilidad y asesores del Instituto deben actuar adecuadamente y dirigirse a todas las personas con el debido respeto y atención que merecen.





## Protocolo Básico de Atención para el Buen Trato en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

### Responsables del cumplimiento

Todo servidor público del Instituto, persona individual o jurídica que realiza la labor de servir en nombre de él, desempeñándose o prestando sus servicios ya sea temporal o permanente en las Dependencias y Unidades Médico-Administrativas del IGSS.

### Responsables

CARGO	FUNCIONES
Gerente	Instruir el cumplimiento del Protocolo Básico de Atención para el Buen Trato a los usuarios internos y externos del Instituto.
Subgerentes	Promover y realizar acciones para el cumplimiento del Protocolo Básico de Atención hacia los usuarios internos y externos del Instituto.
Directores, Delegados y Cajeros Departamentales, Jefes o encargados de todas las Dependencias	Divulgar, ejecutar, monitorear y supervisar el cumplimiento de Protocolo Básico de Atención para el Buen Trato.
Todos los trabajadores y contratistas del Instituto.	Cumplir con el Protocolo Básico de Atención para el Buen Trato en la interacción con usuarios internos y externos en el IGSS.

### Directrices básicas de atención presencial

Son lineamientos básicos sustentados en los principios filosóficos de la seguridad social, como la universalidad, igualdad y equidad; principios y valores institucionales; así como, en observancia a los derechos humanos los cuales indican que se debe de respetar los derechos y libertades de toda persona, sin discriminación alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política, posición económica, nacimiento, origen nacional, condición social o de cualquier otra índole.





## Protocolo Básico de Atención para el Buen Trato en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

### Saludo

- a. Establecer contacto visual (ver al rostro del usuario, mostrando una sonrisa).
- b. Utilizar un tono de voz cordial y amigable.
- c. Utilizar frases de presentación e identificación: buenos días/tardes/noches, le atiende [indicar su nombre], "Gracias por visitar a: Dependencia Médico-Administrativa del IGSS", ¿cómo puedo servirle?
- d. Portar carnet institucional a la vista.
- e. Dirigirse a la persona por su nombre, mostrando una sonrisa amable. (evitar utilizar términos como: abuelito, madrecita, mi amor, entre otros)
- f. Evitar brindar información utilizando abreviaturas (como SPP, SPS, SITA, IVS, DAE, entre otros).

### Escucha asertiva

- a. Prestar atención a lo que indique la persona.
- b. Mostrar interés, solidaridad y empatía.
- c. Evitar interrumpir o distracciones, manteniendo el contacto visual y la postura corporal. (no utilizar el celular, no desviar la vista de la persona que atiende)
- d. Ser tolerante a la opinión de las personas que se atienden.
- e. Evitar juicios o comparaciones.

### Resolver

- a. Evitar el uso de tecnicismos institucionales, utilizar un lenguaje claro, sencillo y comprensible.
- b. No dirigirse a la persona con sobrenombres.
- c. No dar falsas expectativas.
- d. Acudir con la persona adecuada, cuando se desconozca la información que le es solicitada.
- e. Evitar decir excusas para negar la atención o servicio.
- f. Asegurar que la persona haya comprendido la información proporcionada. (Consultar si tiene alguna duda sobre su trámite o si desea otra información)

### Despedirse

- a. Despedirse de la persona de manera cordial y amigable "Gracias por visitar a Dependencia Médico-Administrativa del IGSS", que tenga un(a) feliz día, tarde, noche.

**Nota:** para la implementación de las presentes directrices se podrá ampliar o abreviar su explicación, sin modificar el fondo de su significado.





## Protocolo Básico de Atención para el Buen Trato en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

### Directrices básicas de atención no presencial

#### Saludo

- Saludar al usuario interno y externo diciendo “Gracias por comunicarse al Centro de Contacto del IGSS o Dependencia”, buenos días/tardes le atiende [su nombre], ¿con quién tengo el gusto?
- Utilizar un tono de voz cordial y amigable.
- Dirigirse a la persona por su nombre (evitar utilizar términos como: abuelito, madrecita, mi amor, entre otros).

#### Escucha asertiva

- Prestar atención a lo que indique la persona.
- Mostrar interés y solidaridad.
- Evitar interrumpir o distracciones.
- Ser tolerante.
- Evitar juicios o comparaciones.
- Mantener el trato cordial.

#### Resolver

- Evitar el uso de tecnicismos institucionales, utilizar un lenguaje claro, sencillo y comprensible.
- No dirigirse a la persona con sobrenombres.
- No dar falsas expectativas.
- Acudir con la persona adecuada, cuando se desconozca la información que le es solicitada.
- Evitar decir excusas para negar la atención o servicio.
- Asegurar que la persona haya comprendido la información proporcionada.
- Consultar a la persona si desea alguna otra información.

#### Despedirse

- Despedirse de la persona de manera cordial y amigable (Gracias por comunicarse al Centro de Contacto del IGSS o Dependencia”, que tenga un(a) feliz día, tarde, noche

**Nota:** para la implementación de las presentes directrices se podrá ampliar o abreviar su explicación, sin modificar el fondo de su significado.





## Protocolo Básico de Atención para el Buen Trato en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

### Directrices básicas al momento de atender a una persona con discapacidad o un adulto mayor

- a. Tratar a las personas con discapacidad con dignidad, respeto y empatía.
- b. No asumir las necesidades de la persona; preguntar directamente cómo puede ayudársele.
- c. Evitar el uso de lenguaje peyorativo o discriminatorio; usar términos inclusivos y adecuados.
- d. Comunicación Accesible
- e. Utilizar un lenguaje claro, directo y sencillo.
- f. Identificar las necesidades específicas de cada persona desde el primer contacto.
- g. Brindar acompañamiento adecuado, respetando la autonomía de la persona.
- h. Evitar prácticas invasivas o paternalistas; priorizar el consentimiento informado.
- i. Dirigirse a la persona en condición de discapacidad, no a su acompañante. De ser necesario, dirigirse a quien lo/la acompaña.
- j. Antes de brindar ayuda a una persona en condición de discapacidad, consultar si lo necesita. Si se obtiene una respuesta afirmativa, solicitar que le explique cómo le puede ayudar.
- k. Tratar a la persona de forma natural, con respeto, con un tono de voz normal usando un lenguaje sencillo, concreto, claro, evitar prejuicios y sobreprotección.
- l. No tocar los dispositivos de asistencia (muletas, silla de ruedas, bastones, andadores o escúteres) o el hombro, a menos que lo indique la persona.
- m. Dirigirse con naturalidad, ni muy deprisa ni muy despacio, vocalizar bien sin exagerar ni gritar.
- n. Dar descripciones detalladas del espacio físico, si la persona tiene discapacidad visual.
- o. Permitir el acceso de perros guía, evitar acariciarlos o separarlos de la persona.
- p. Para atender a una persona sorda, es necesario que la asistencia sea brindada por alguien que posea conocimientos en lengua de señas. La persona debe dirigirse de frente al usuario interno y externo, asegurándose de tener la boca visible para facilitar la comunicación.
- q. Promover la implementación de herramientas de comunicación como:
  - o Intérpretes de lengua de señas.
  - o Material en braille o formato digital accesible.
  - o Sistemas de amplificación de sonido para personas con discapacidad auditiva.

*Observación:* La forma correcta para referirse es, persona en condición de discapacidad





## Protocolo Básico de Atención para el Buen Trato en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

### Recuerde

- a. La atención hacia las personas es prioridad.
- b. Los mismos derechos y la misma atención para personas en condición de discapacidad.
- c. Estar identificado con su carnet.
- d. Mantenerse presentable.
- e. Mantener su área de trabajo limpia y ordenada.

**Nota:** para la implementación de las presentes directrices se podrá ampliar o abreviar su explicación, sin modificar el fondo de su significado.

### Gestiones de soporte para la atención según área de servicio

#### 1. Gestión de trámites:

- Procesar las solicitudes de manera eficiente y oportuna.
- Informar al usuario interno y externo sobre los plazos y los resultados de su trámite.
- Entregar los documentos solicitados en tiempo y forma.

#### 2. Gestión de quejas:

- Escuchar atentamente la queja.
- Registrar la queja en el sistema correspondiente.
- Escalar la queja si es necesario (en caso el usuario se encuentre en un estado alterado remitirlo con la autoridad inmediata).
- Informar al usuario interno y externo sobre el proceso de resolución de la queja.

#### 3. Salas de espera:

Informar de manera amable y respetuosa al usuario interno y externo sobre el proceso para ser atendido, indicando en que clínica será atendido, prioridad de esta, sí posterior a la visita en la clínica asignada a donde debe dirigirse, mencionar el tiempo aproximado de espera y recordarle que debe recoger sus credenciales antes de retirarse de la Unidad Médica.

#### 4. Farmacia:

- En el ingreso informar de manera amable y respetuosa sobre el proceso para ser atendido.





### Protocolo Básico de Atención para el Buen Trato en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

- En ventanilla de despacho de medicamentos, de manera paciente y clara, identificar frente al usuario interno y externo el medicamento que se está entregando y los documentos que indiquen las dosis respectivas.

#### **5. Emergencia:**

Atender a todos los usuarios internos y externos en lo que requieran, de forma empática y otorgando la información suficiente respecto a los tiempos de espera, además del estado de salud por parte del médico tratante y todas las acciones que se realizarán.

#### **6. Encamamiento:**

Brindar un trato respetuoso y empático a todos los usuarios internos y externos durante su estancia en el servicio de encamamiento, velando por su bienestar y una convivencia armoniosa en los espacios laborales; en beneficio de los pacientes como de sus acompañantes, cuando sea el caso.





## Protocolo Básico de Atención para el Buen Trato en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

### Glosario

En este apartado se definen términos que se encuentran dentro del Protocolo Básico de Atención para el Buen Trato en el Instituto, los cuales se definen a continuación:

- a) **Cultura:** es todo complejo que incluye conocimiento, creencias, arte moral, derecho, costumbre y cuales quiera otras actitudes y hábitos que el hombre adquiera como miembro de la sociedad<sup>1</sup>.
- b) **Derechos humanos:** la Convención Americana sobre Derechos Humanos se comprometen a respetar los derechos y libertades reconocidos en ella y a garantizar su libre y pleno ejercicio a toda persona que esté sujeta a su jurisdicción, sin discriminación alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social.<sup>2</sup>
- c) **Directrices:** son las normas o instrucciones que se tienen en cuenta para realizar una acción o actividad.<sup>3</sup>
- d) **Equidad:** implica un trato diferenciado en cuanto a situaciones específicas, siempre con el fin de lograr igualdad en el ejercicio de derechos, pues todas las personas son sujetos sociales de derechos.
- e) **Ética del buen trato:** son las acciones que se realizan para tratar con bondad, respeto y comprensión a las ideas y formas de pensar de las personas, lo que implica considerar las diferencias de raza, género, edad, etnia, religión, discapacidad o ideología.
- f) **Igualdad:** en Guatemala todos los seres humanos son libres e iguales en dignidad y derechos. El hombre y la mujer, cualquiera que sea su estado civil, tienen iguales oportunidades y responsabilidades.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Lévi-Strauss, 1992, Página 368.

<sup>2</sup> Convención Americana sobre Derechos Humanos (1978). Capítulo I, Artículo 1 Obligación de Respetar los Derechos. Disponible en: [https://www.oas.org/dil/esp/1969\\_Convenci%C3%B3n\\_Americana\\_sobre\\_Derechos\\_Humanos.pdf](https://www.oas.org/dil/esp/1969_Convenci%C3%B3n_Americana_sobre_Derechos_Humanos.pdf)

<sup>3</sup> Porto, Julián y Gardey, Ana (2012). Definición de directrices. Disponible en: <https://definicion.de/directrices/>

<sup>4</sup> Constitución Política de la República de Guatemala (1993). Capítulo I, Artículo 4. Disponible en: [https://www.oas.org/dil/esp/Constitucion\\_Guatemala.pdf](https://www.oas.org/dil/esp/Constitucion_Guatemala.pdf)



## Protocolo Básico de Atención para el Buen Trato en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

- g) **Integridad personal.** toda persona tiene derecho a que se respete su integridad física, psíquica y moral.<sup>5</sup>
- h) **Persona:** se define con al individuo de la especie humana, hombre o mujer, sin distinguir raza, género o edad, que, considerando desde una noción jurídica y moral, es también un sujeto consciente y racional, con capacidad de juicio y de respuesta sobre sus propios actos.<sup>6</sup>
- i) **Persona en condición de discapacidad:** es aquella persona que presenta deficiencia física, mental, intelectual o sensorial a largo plazo que, al interactuar con el entorno, encuentran diversas barreras, que pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás ciudadanos.<sup>7</sup>
- j) **Persona mayor:** es aquella persona de sesenta años o más, salvo que la ley interna determine una edad base menor o mayor, siempre que esta no sea superior a los sesenta y cinco años.<sup>8</sup>
- k) **Población atendida:** se refiere a la población beneficiada (afiliada, derechohabiente, pensionada y jubilada) que recibe apoyo de los servicios que brinda el seguro social o cualquier otra entidad.
- l) **Prevención:** se refiere a la preparación y disposición que se realiza de manera anticipada para evitar un riesgo o ejecutar algo.
- m) **Principio:** es el conjunto de valores, creencias, normas que orientan y regulan la vida de una institución.

<sup>5</sup> Convención Americana sobre Derechos Humanos (1978). Capítulo II, Artículo 5. Derecho a la Integridad Personal. Disponible en: [https://www.oas.org/dil/esp/1969\\_Convenci%C3%B3n\\_Americana\\_sobre\\_Derechos\\_Humanos.pdf](https://www.oas.org/dil/esp/1969_Convenci%C3%B3n_Americana_sobre_Derechos_Humanos.pdf)

<sup>6</sup> Significados.com (2022). "Persona". Disponible en: <https://www.significados.com/persona/>

<sup>7</sup> Convención de la ONU (2006) y OMS (2022). "¿Quiénes son las personas con discapacidad?". Disponible en <https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/promocion-social/Discapacidad/Paginas/discapacidad.aspx#:~:text=Son%20aquellas%20personas%20que%20presentan,condiciones%20con%20los%20dem%C3%A1s%20ciudadanos.>

<sup>8</sup> MSAL (2017). Convención Interamericana sobre Derechos Humanos de las Personas Mayores. "Persona Mayor". Extraído de: <https://salud.gob.ar/dels/printpdf/67>

## Protocolo Básico de Atención para el Buen Trato en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

- n) **Protocolo:** es un conjunto de reglas establecidas por norma o costumbre y que se emplean en las relaciones personales, es decir el protocolo es una pauta para saber qué hacer y cómo actuar en diferentes situaciones.<sup>9</sup>
- o) **Protocolo básico:** es el conjunto de directrices básicas, dirigidas a todos los sujetos de responsabilidad que brindan un servicio y la buena atención al usuario interno y externo dentro de una Institución.
- p) **Universalidad:** se refiere a que todos los seres humanos tienen los mismos derechos humanos simplemente por su condición de ser humanos, independientemente de donde vivan y quienes sean, así como de su situación o características particulares.

## Referencias bibliográficas

Asamblea Nacional Constituyente. Constitución Política de la República de Guatemala (1993). Capítulo I, Artículo 4. Disponible en:  
[https://www.oas.org/dil/esp/Constitucion\\_Guatemala.pdf](https://www.oas.org/dil/esp/Constitucion_Guatemala.pdf)

Convención Americana sobre Derechos Humanos (1978). Capítulo II, Artículo 5. Derecho a la Integridad Personal. Disponible en:  
[https://www.oas.org/dil/esp/1969\\_Convencion%20Americana\\_sobre\\_Derechos\\_Humanos.pdf](https://www.oas.org/dil/esp/1969_Convencion%20Americana_sobre_Derechos_Humanos.pdf)

Convención de la ONU (2006) y OMS (2022). “¿Quiénes son las personas con discapacidad?”. Disponible en  
<https://www.minsalud.gov.co/proteccion-social/promocion-social/Discapacidad/Paginas/discapacidad.aspx#:~:text=Son%20aquellas%20personas%20que%20presentan,condiciones%20con%20los%20dem%C3%A1s%20ciudadanos.>

Convención Interamericana sobre Derechos Humanos de las Personas Mayores. MSAL (2017). “Persona Mayor”. Extraído de: <https://salud.gob.ar/dels/printpdf/67>

EAE (2020). “El protocolo, una herramienta que te ayudará a marcar la diferencia”. Disponible en: <https://www.eae.es/actualidad/noticias/el-protocolo-una-herramienta-que-te-ayudara-macar-la-diferencia>

<sup>9</sup> EAE (2020). “El protocolo, una herramienta que te ayudará a marcar la diferencia”. Disponible en: <https://www.eae.es/actualidad/noticias/el-protocolo-una-herramienta-que-te-ayudara-macar-la-diferencia>





Protocolo Básico de Atención para el Buen Trato en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

FCH, Educarchile. "Buen Trato". Disponible en: <https://www.educarchile.cl/node/50038>

Madrid, C. (2020). *Folleto "Como dirigirse adecuadamente a las personas con discapacidad"*. Obtenido de Folleto "Como dirigirse adecuadamente a las personas con discapacidad" .: Disponible en [https://cermimadrid.org/sites/default/files/folleto\\_-\\_como\\_dirigirse\\_adecuadamente\\_a\\_las\\_pc\\_discapacidad-cermi\\_madrid\\_2017.pdf](https://cermimadrid.org/sites/default/files/folleto_-_como_dirigirse_adecuadamente_a_las_pc_discapacidad-cermi_madrid_2017.pdf)

México, G. d. (2016). *Protocolo de atención del Instituto Mexicano de Seguridad Social IMSS, "SER IMSS"*. Obtenido de Disponible en <http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/serimss/Protocolos-Largo.pdf>

Porto, Julián y Gardey, Ana (2012). Definición de directrices. Disponible en: <https://definicion.de/directrices/>

Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Plan Estratégico Institucional 2023-2027. Disponible en: <https://www.igssgt.org/nosotros/pei/>.

Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Código de Ética. Acuerdo No. 1466/2020 de la Junta Directiva. Disponible en: [https://www.igssgt.org/codigo-de-etica/?doing\\_wp\\_cron=1749062047.4816339015960693359375](https://www.igssgt.org/codigo-de-etica/?doing_wp_cron=1749062047.4816339015960693359375).

