



RESOLUCIÓN 1-SGA/2026

EL SUBGERENTE ADMINISTRATIVO DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL, en la ciudad de Guatemala, el cinco de enero de dos mil veintiséis.

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política de la República de Guatemala establece que todos los actos de la administración son públicos y que los interesados tienen derecho a obtener, en cualquier tiempo, informes, copias, reproducciones, certificaciones que soliciten y la exhibición de los expedientes que deseen consultar; salvo que se trate de asuntos militares o diplomáticos de seguridad nacional, o de datos suministrados por particulares bajo garantía de confidencialidad; así mismo, rige que toda persona tiene el derecho de conocer lo que de ella conste en archivos, fichas, registros, base, banco o cualquier otra forma de almacenamiento de datos.

CONSIDERANDO:

Que el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, dentro de su estructura orgánica, cuenta con la Subgerencia Administrativa, Dependencia responsable de definir, coordinar y evaluar el proceso de comunicación social para la efectiva divulgación de los Programas del Régimen de Seguridad Social y de los servicios que presta el Instituto a través del Departamento Comunicación Social y Relaciones Públicas. Dicho Departamento cumple funciones orientadas a la aplicación de políticas y sistemas de divulgación e información, conforme a la normativa institucional vigente, permitiendo alcanzar los objetivos institucionales mediante la organización de eventos, campañas, publicaciones y atención a medios de comunicación, de manera eficiente, transparente y alineada con los objetivos de la Institución.

CONSIDERANDO:

Que el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, debe contar con una política que garantice la difusión y divulgación de información que pueda establecer una comunicación de forma interna y externa a todos los niveles de la Institución, con los afiliados, derechohabientes, patronos y población en general; que permitan crear valor público, fomentar una cultura de Seguridad Social en la población guatemalteca y esté estrechamente vinculada, en colocar a disposición de la población la información de manera oportuna y eficaz para fortalecer la transparencia administrativa, la gobernanza, la gestión institucional y la rendición de cuentas que a su vez promuevan la honestidad, la integridad y contribuyan a las acciones que realiza.





POR TANTO,

Con fundamento en lo considerado y en cumplimiento a las funciones que le confiere el Acuerdo 1164 de Junta Directiva de fecha once de agosto de dos mil cinco, de conformidad con lo establecido en el Acuerdo 1199 de la Junta Directiva de fecha dos de noviembre del dos mil seis, Acuerdo 36/2022 del Gerente, de fecha diecisésis de diciembre de dos mil veintidós y el Plan Estratégico Institucional, aprobado mediante el punto Trigésimocuarto de la sesión extraordinaria J-90-11-23, celebrada por la Junta Directiva del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, el nueve de noviembre de dos mil veintitrés, el cual señala a la Subgerencia Administrativa, como la Dependencia Rectora de la Política de Divulgación de Información Interna y Externa.

RESUELVE:

Primero. Aprobar la **POLÍTICA DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA**, la cual consta de treinta y cinco (35) hojas impresas únicamente en su lado anverso, numeradas, rubricadas y selladas por el suscrito en su calidad de Subgerente Administrativo, impresas únicamente en el anverso y que forman parte de la presente Resolución.

Segundo. La Política que se aprueba por medio la presente Resolución, debe ser aplicada de manera obligatoria por el personal de las distintas Unidades Médicas y Dependencias Administrativas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

Tercero. La aplicación de la **POLÍTICA DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA**, así como la responsabilidad de su cumplimiento corresponde al Jefe del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas y al personal que lo integra.

Cuarto. Para lograr el cumplimiento de lo regulado en la Política que se aprueba con la presente Resolución, la Subgerencia Administrativa debe divulgar su contenido y enviar copia certificada a la Gerencia y al Departamento de Organización y Métodos, para su conocimiento; al Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas, para su cumplimiento y difusión dentro del Portal Electrónico del Instituto y al Departamento Legal, para su recopilación.

Quinto. Las modificaciones que necesiten realizar a la presente Política, derivado de reformas aplicables a las leyes vigentes por cambios relacionados con el acceso a la



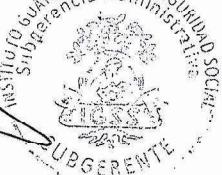


información pública, se realizarán por medio de Resolución, a solicitud y propuesta del Jefe del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas, con la anuencia del Subgerente Administrativo y el apoyo técnico y legal de las instancias designadas.

Sexto. Cualquier situación no prevista o problema de interpretación que surja de la aplicación de la presente Política, se resolverá en su orden, por el Jefe del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas; y, en última instancia por el Subgerente Administrativo. La interpretación de la presente Política se hará con estricto apego a lo previsto en la Constitución Política de la República de Guatemala, la Ley del Organismo Judicial, los tratados y convenios internacionales ratificados por el Estado de Guatemala en esta materia, Ley de Acceso a la Información Pública, prevaleciendo en todo momento el principio de máxima publicidad, transparencia administrativa, el proceso de rendición de cuentas, gratuidad en el acceso a la información pública, sencillez y celeridad de los procedimientos.

Séptimo. La presente Resolución entra en vigencia al día siguiente de su emisión y complementa las disposiciones institucionales.


Doctor Héctor Fajardo Estrada
Subgerente Administrativo



Omar Eduardo Hernández
Ingeniero Civil
SERVICIOS PROFESIONALES INDIVIDUALES EN GENERAL



INSTITUTO GUATEMALTECO DE
SEGURIDAD SOCIAL * SUBGERENCIA
ADMINISTRATIVA
Hoja No. 04 de 38

Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

PEI

PLAN ESTRÁTÉGICO INSTITUCIONAL

2023-2027

Un IGSS más cerca de tí

**Política de Divulgación de
Información interna y externa**





Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS)
7ma. Avenida 22-72 zona 1, Centro Cívico Ciudad de Guatemala, Guatemala, C.A.
Teléfono (502) 1522 y 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”.



Política de Divulgación de Información Interna y Externa

ÍNDICE

I. Introducción	4
II. Antecedentes	6
III. Justificación	8
IV. Principios y valores	10
A. Principios generales:	10
B. Principios Institucionales:	12
C. Valores Institucionales:	13
V. Objetivos de la Política	14
A. General:	14
B. Específicos:	14
VI. Ejes estratégicos, líneas de acción y entregable	15
MATRIZ 1	15
A. Líneas de Acción para la Comunicación Institucional	16
VII. Rector y corresponsables de la política	22
VIII. Implementación	23
MATRIZ 2	24
A. Monitoreo:	25
B. Seguimiento:	25
IX. Evaluación	27
A. Resultados esperados:	27
X. Anexos	28
XI. Abreviaturas	33
XII. Referencias Bibliográficas	34



Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS)

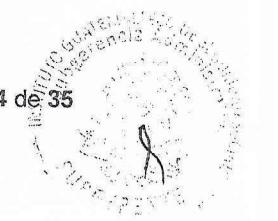
Política de Divulgación de Información Interna y Externa

I. Introducción

La Política de Divulgación de Información interna y externa del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) construye un marco estratégico que establece lineamientos claros y procesos estructurados para optimizar la comunicación institucional. Esta política busca garantizar que la información dirigida a trabajadores, contratistas, afiliados, derechohabientes, pensionados, jubilados, patronos y público en general, sea oportuna, clara y presentada en formatos accesibles, inclusivos y multilingües, incluyendo lenguaje de señas, sistema táctil de escritura (*braille*) y lectura para personas con discapacidad visual y traducciones a los idiomas mayas, asegurando así una divulgación eficiente y transparente.

Desde el año 2018, el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social ha alineado sus procesos de planificación y ejecución con las directrices de los órganos rectores, como la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia (SEGEPLAN) y el Ministerio de Finanzas Públicas (MINFIN). Esta alineación, basada en metodologías de Gestión por Resultados (GpR), tiene como objetivo mejorar la efectividad en la ejecución de acciones y cumplir con los compromisos institucionales de manera eficiente.

El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023-2027 orienta al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social hacia la mejora continua de sus servicios, destaca la necesidad de fortalecer la comunicación interna y externa para garantizar una coordinación efectiva y una imagen institucional confiable. En este contexto la Política de Divulgación de Información interna y externa proporciona directrices para que todas las áreas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social comuniquen sus procesos y logros de manera coherente, eficiente y asegurando que los mensajes lleguen al público objetivo.





Política de Divulgación de Información Interna y Externa

Para la Junta Directiva del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, autoridad suprema responsable de la dirección general de la Institución, esta política tiene un carácter estratégico. Su implementación refuerza el compromiso del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social con la transparencia, la inclusión y la eficiencia, contribuyendo al fortalecimiento institucional y al bienestar de sus afiliados y derechohabientes.



Política de Divulgación de Información Interna y Externa

II. Antecedentes

A lo largo de los años, el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social ha desarrollado diversas estrategias y planes de comunicación orientados a fortalecer tanto la divulgación interna como externa. Estas acciones han tenido como propósito incrementar la transparencia institucional, consolidar la relación con los afiliados y derechohabientes y optimizar la transmisión de información dentro de la organización.

Uno de los principales instrumentos en esta materia fue el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2018- 2022 del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, aprobado mediante el Punto VIGESIMOSÉPTIMO en la sesión ordinaria M-107-12-17 de la Junta Directiva, celebrada el 19 de diciembre de 2017. Este Plan sirvió como antecedente para la construcción del Plan Estratégico Institucional 2023-2027 y constituyó la base para la formulación de la presente política, estructurada en torno a tres ejes fundamentales:

- Prevención de accidentes y enfermedades y seguridad social.
- Fortalecimiento institucional a través de los programas de difusión, divulgación y relaciones públicas del Instituto, estableciendo un modelo de comunicación estratégica que se adecuara a los mensajes divulgados de manera interna y externamente, con la finalidad de generar una imagen pública positiva y fortalecer los canales de comunicación.
- Fortalecimiento de la estrategia de difusión social en los medios de comunicación escritos, televisivos, radiales, digitales y alternativos.

Dentro de este marco, se establecieron diversas acciones de comunicación, tales como campañas de información, desarrollo de materiales gráficos y audiovisuales, el uso de redes sociales y fortalecimiento de los canales digitales para la difusión de contenidos estratégicos. Además se implementaron medidas para la actualización y manejo de la



Política de Divulgación de Información Interna y Externa

imagen institucional; así como, la estandarización de mensajes clave dirigidos a los afiliados, derechohabientes, pensionados, jubilados, patronos y público en general.

El Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas, ha sido el encargado de ejecutar estos lineamientos, asegurando que las Dependencias institucionales aportaran información relevante para fortalecer la divulgación oficial. Entre las acciones desarrolladas, se incluyeron campañas para la promoción de la Seguridad Social, prevención de enfermedades y fortalecimiento de la imagen institucional, como diversas estrategias orientadas a la divulgación de información clave, la promoción de la salud, la seguridad ocupacional y la prevención de riesgos. Estas acciones han contado con el respaldo de los Planes Estratégicos Institucionales (PEI) de los periodos 2018-2022 y 2023-2027, los cuales han tenido como propósito fortalecer la transparencia, la comunicación y las conexiones entre la Institución, sus afiliados, derechohabientes, pensionados, jubilados, patronos y el público en general.

En el marco de las estrategias de comunicación desarrolladas por el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, los años 2022 y 2023 constituyen periodos clave para la evaluación de los avances y resultados alcanzados; acciones que se alinearon con los objetivos establecidos en los Planes Estratégicos Institucionales, enfocándose en fortalecer la transparencia, optimizar la divulgación de información y consolidar la relación con los distintos públicos.



Política de Divulgación de Información Interna y Externa

III. Justificación

La Política de Divulgación de Información interna y externa del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS-, constituye una herramienta estratégica para optimizar la comunicación, asegurando que la información se transmita de manera clara, estructurada y eficiente entre las distintas áreas de la Institución y hacia sus públicos objetivo. Su implementación fortalecerá la coordinación interinstitucional, reducirá la dispersión de mensajes y garantizará el uso adecuado de los canales oficiales de comunicación.

Asimismo, esta Política promueve la innovación tecnológica, incentivando la adopción de herramientas digitales modernas que facilite la transmisión de información y permitirán al Instituto adaptarse a los cambios generacionales, respondiendo con inmediatez a las necesidades comunicacionales. De igual manera, fomenta el cumplimiento de los Estándares Internacionales de Seguridad Social (ISS) establecidos por organismos como la Asociación Internacional de la Seguridad Social (AISS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), los cuales demandan la implementación de sistemas de comunicación eficaces que impulsen la transparencia, la rendición de cuentas y el acceso inclusivo a la información; elementos esenciales para fortalecer la confianza pública y la legitimidad institucional.

En este sentido, mediante la alineación con los Estándares Internacionales, esta política garantiza que la comunicación institucional se desarrolle conforme a las mejores prácticas globales, tales como la adopción de tecnologías de punta, la accesibilidad para todos los grupos poblacionales, incluyendo aquellos en situación de vulnerabilidad y el establecimiento de protocolos que agilicen la interacción entre los beneficiarios y la Institución. Con ello, el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social se consolida como una entidad moderna, innovadora y comprometida, reforzando su liderazgo en la prestación de los servicios relacionados con el Régimen de Seguridad Social en Guatemala.



Política de Divulgación de Información Interna y Externa

Finalmente, la Política de Divulgación de Información Interna y Externa, aporta beneficios tangibles al garantizar el acceso equitativo a la información para afiliados, derechohabientes, pensionada, jubilada, patronos y público en general. Esto no solo mejora la recepción institucional, sino que también fortalece el posicionamiento del Instituto como una entidad pública confiable y eficiente. Asimismo, promueve la transparencia administrativa al asegurar que la información relevante sea transmitida de manera oportuna, clara y actualizada, en concordancia con los principios de rendición de cuentas y credibilidad pública. De este modo, consolida la imagen del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social como una Institución que prioriza la eficiencia, la inclusión y la confianza; y, que está comprometida con los más altos estándares de calidad en la comunicación pública.



IV. Principios y valores

La Política de Divulgación de Información interna y externa del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, se fundamenta en principios y valores institucionales que reflejan su visión y misión. Asegura una comunicación ética, transparente y de calidad, dirigida a trabajadores, contratistas, afiliados, derechohabientes, pensionados, jubilados, patronos y público en general. Estos principios y valores orientan el diseño y la implementación de la política, garantizando el respeto a los estándares éticos y la excelencia en la difusión de la información.

Esta política se sustenta en los siguientes principios generales; principios y valores institucionales:

A. Principios generales:

1. Máxima publicidad;
2. Transparencia: Es el principio fundamental que asegura el acceso a información veraz, precisa, clara y oportuna, en el manejo y ejecución de los recursos públicos y actos de la administración pública, promoviendo la rendición de cuentas;
3. Gratuidad en el acceso a la información pública: Salvo los casos en que el interesado desee la obtención de copias, reproducciones escritas o por medios electrónicos la información solicitada para lo cual se fija el arancel para el cobro de los costos de reproducción de información, se hará de conformidad con lo establecido en Ley de Acceso a la Información Pública y el Acuerdo que autoriza la Estructura Orgánica de la Unidad de Información Pública del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.
4. Sencillez y celeridad de procedimientos;
5. Accesibilidad: La información debe ser accesible y puede difundirse o divulgarse, sin perjuicio de las excepciones establecidas en esta Política;



6. Apertura y transparencia: De tal modo que cualquier información relativa al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social está a disposición del público, o puede obtenerse previa solicitud, salvo que sean de aplicación una o más de las excepciones previstas en la Ley de Acceso a la Información Pública, Decreto 57-2008 del Congreso de la República de Guatemala o que lo impida alguna otra razón apremiante que establece la ley al respecto.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 25 de la Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Decreto 295 del Congreso de la República de Guatemala y en la normativa relacionada con el referido Decreto, quedan sujetos a responsabilidad quienes divulguen información confidencial del Instituto sin autorización.

Lo anterior no limita las facultades de los miembros de la Junta Directiva, de la Gerencia o del personal delegado por estas autoridades para proporcionar o publicar información estadística o de cualquier otra naturaleza, siempre que no permita la identificación individual de ningún afiliado o patrono.



B. Principios Institucionales:

1. **Transparencia:** La política busca promover la claridad y la accesibilidad de la información, de forma que todos los públicos puedan acceder a contenidos relevantes, oportunos y actualizados sobre los servicios y programas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. La transparencia es clave para fortalecer la confianza institucional y la relación con los trabajadores y contratistas; así como con los afiliados, derechohabientes, pensionados, jubilados, patronos y público en general.
2. **Inclusión:** Se prioriza la incorporación de herramientas y enfoques comunicacionales que garanticen que todos los grupos, incluidos los más vulnerables y aquellos que hablan los idiomas mayas, puedan comprender la información divulgada. Esto incluye el uso de los idiomas mayas en los mensajes institucionales y la accesibilidad de los contenidos.
3. **Equidad:** La Política Institucional se orienta a tratar de manera justa e igualitaria a todas las personas y grupos destinatarios, asegurando que la comunicación institucional no discrimine y que sea entendida de manera efectiva por las diferentes audiencias, sin importar su nivel educativo o contexto social.
4. **Innovación:** El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social está comprometido con la incorporación de tecnologías innovadoras que mejoren la calidad y eficacia de la comunicación institucional. La Política fomenta el uso de canales digitales accesibles y herramientas modernas de comunicación, siempre alineadas con las tendencias actuales y las necesidades de los públicos de interés.
5. **Responsabilidad Social:** La Política refleja el compromiso del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social con la divulgación de información veraz y pertinente, que apoye el bienestar de la población y fomente la educación sobre salud, servicios y beneficios para los afiliados, derechohabientes, pensionados, jubilados, patronos y público en general.



C. Valores Institucionales:

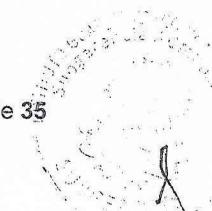
1. Ética: Todas las estrategias de divulgación se basarán en el respeto a la ética institucional, promoviendo una comunicación honesta, confiable y respetuosa con los derechos de los ciudadanos.
2. Compromiso: El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social se compromete a garantizar que la divulgación de la información no solo cumpla con estándares técnicos, sino que también atienda las necesidades reales de los afiliados, derechohabientes, pensionados, jubilados, patronos y público en general, mejorando su comprensión y acceso a los servicios.
3. Solidaridad: Impulsa la integración y cooperación entre los diferentes actores de la sociedad y busca el bienestar colectivo a través de la difusión de información relevante sobre el acceso a los servicios de seguridad social.

**Política de Divulgación de Información Interna y Externa****V. Objetivos de la Política****A. General:**

1. Fortalecer los procesos de comunicación interna y externa del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social mediante estrategias estructuradas y el uso eficiente de canales de divulgación, de manera integrada, coordinada y alineada con la misión, visión y el Plan Estratégico Institucional 2023-2027, garantizando la transparencia, accesibilidad, inclusión y cohesión institucional.

B. Específicos:

1. Comunicar información oportuna, veraz, transparente y actualizada, estableciendo estándares claros y fortaleciendo los canales de comunicación, con el fin de garantizar la precisión, claridad y accesibilidad de la información tanto para las áreas internas como para el público externo del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.
2. Fomentar la inclusión para las personas con discapacidad visual, auditiva, cognitiva o motriz y la innovación tecnológica, incorporando herramientas digitales modernas y accesibles, teniendo en cuenta la diversidad étnica y lingüística de los usuarios del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, en concordancia con las capacidades financieras del Instituto.
3. Fortalecer la transparencia y la confianza institucional, diseñando estrategias de divulgación que positionen al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social como una Institución legítima y democrática, a través de la difusión ágil, clara, relevante, oportuna y proactiva de información relevante para sus afiliados, derechohabientes, pensionados, jubilados, patronos y público en general.





POLÍTICA DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA

VI. Ejes estratégicos, líneas de acción y entregable

MATRIZ 1

Eje Estratégico	Objetivo Específico	Líneas de Acción	Entregables	
			Entregables	
Comunicación y cultura de la Seguridad Social	Comunicar información oportuna, veraz, transparente y actualizada, estableciendo estándares claros y fortaleciendo los canales de comunicación para garantizar la precisión, claridad y accesibilidad de la información tanto para las áreas internas como para el público externo del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar protocolos de comunicación interna y externa. • Implementar capacitaciones para voceros institucionales. • Generar boletines periódicos para afiliados y derechohabientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Protocolos documentados de comunicación. • Registro de capacitaciones y manual de vocería. • Boletines institucionales publicados periódicamente. 	
Transformación digital e innovación tecnológica	Fomentar la inclusión y promover la innovación tecnológica con el objetivo de garantizar a los afiliados y derechohabientes mayor libertad de elección y autonomía en la realización de sus operaciones. Esto se logra mediante la incorporación de herramientas digitales modernas, accesibles y fáciles de usar, diseñadas para atender la diversidad étnica y lingüística de los usuarios del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, fortaleciendo al mismo tiempo la relación positiva entre los ciudadanos y la institución, en concordancia con los principios de buena gobernanza y mejora continua.	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar sistemas digitales accesibles para diversos públicos. • Desarrollar plataformas multilingües y con enfoque inclusivo. • Promover el uso de herramientas tecnológicas en la gestión institucional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Plataforma digital inclusiva y multilingüe. • Manual de accesibilidad tecnológica. • Reportes de implementación de herramientas digitales. 	
Transparencia y rendición de cuentas	Fortalecer la transparencia y la confianza institucional, diseñando estrategias de divulgación que positionen al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social como una institución legítima y democrática, a través de la difusión ágil, clara, relevante, oportuna y proactiva de información relevante para sus afiliados, derechohabientes, pensionados, jubilados, patrones y público en general.	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer un plan de divulgación proactiva de información. • Crear mecanismos de retroalimentación con los usuarios. • Publicar informes periódicos de rendición de cuentas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de divulgación institucional. • Reportes de retroalimentación recibida y atendida. • Informes de rendición de cuentas publicados. 	

Fuente: Elaboración propia del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas.



POLÍTICA DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA

A. Líneas de Acción para la Comunicación Institucional

Comunicación institucional interna

Mejorar la comunicación interna del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, es fundamental para aumentar la productividad, fomentar la colaboración y crear un ambiente de trabajo positivo. Se plantean las siguientes líneas de acción institucional:

POLÍTICA DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Eje Estratégico	Líneas de Acción	Canales externos relacionados
Comunicación y cultura de la Seguridad Social	• Implementar protocolos de comunicación interna y externa.	(4) Implementar Protocolos internos de comunicación institucional. (5) Definir canales internos claros y accesibles. (10) Reuniones efectivas con agendas claras y objetivos definidos.
	• Implementar capacitaciones para voceros institucionales.	(6) Capacitación para todos los trabajadores y contratistas en uso de canales internos. (12) Actividades y cursos de capacitación en trabajo en equipo.
	• Generar boletines periódicos para afiliados y derechohabientes.	(11) Impulsar la comunicación horizontal entre Áreas y Dependencias. (13) Reconocer, comunicar y celebrar logros institucionales.
Transformación digital e innovación tecnológica	• Implementar sistemas digitales accesibles para diversos públicos.	(9) Incorporar plataformas de colaboración interinstitucional.
	• Desarrollar plataformas multilingües y con enfoque inclusivo.	
	• Promover el uso de herramientas tecnológicas en la gestión institucional.	(2) Agilizar la divulgación mediante el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC). (9) Plataformas de colaboración interinstitucional.
Transparencia y rendición de cuentas	• Establecer un plan de divulgación proactiva de información.	(1) Planificación y garantizar la información. (7) Cultura de transparencia interinstitucional.
	• Crear mecanismos de retroalimentación con los usuarios.	(3) Establecer mecanismos de retroalimentación constante. (8) Escucha activa. (15) Evaluaciones periódicas de la comunicación interna. (16) Ajuste de estrategias de comunicación. (17) Comunicación bidireccional para compartir opiniones y sugerencias, promoviendo el crecimiento personal, profesional e institucional.
	• Publicar informes periódicos de rendición de cuentas.	(14) Consistencia y frecuencia en la comunicación institucional.

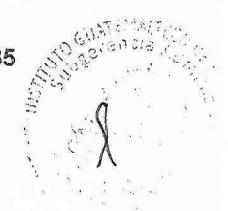
POLÍTICA DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA

1. Planificar y garantizar la información.
2. Agilizar la divulgación de la comunicación institucional mediante el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), con el fin de lograr la transformación digital y fortalecer los procesos de análisis, gestión, uso y difusión de la información.
3. Establecer mecanismos de retroalimentación constante entre trabajadores y contratistas de las distintas Áreas y Dependencias del Instituto, para evitar la duplicidad de esfuerzos.
4. Implementar protocolos internos de comunicación institucional.
5. Definir canales de comunicación internos claros y accesibles, determinando las herramientas adecuadas para cada tipo de comunicación; por ejemplo, correo electrónico para temas formales, mensajería instantánea para consultas rápidas y reuniones para discusiones estratégicas.
6. Realizar capacitaciones para todos los trabajadores y contratistas, para que conozcan y entiendan cómo usar los canales de comunicación interna.
7. Fomentar una cultura de transparencia interinstitucional mediante la divulgación de información relevante sobre los objetivos, logros y desafíos institucionales, involucrando a trabajadores y contratistas en la promoción de la visión y misión del Instituto.
8. Promover la escucha activa, fomentar que los líderes y equipos escuchen las ideas, preocupaciones y sugerencias de los trabajadores y colaboradores, mediante la implementación de encuestas y reuniones regulares para la recopilación y retroalimentación de información.
9. Incorporar herramientas tecnológicas adecuadas, mediante la implementación de plataformas de colaboración interinstitucional para facilitar continuamente la comunicación, las mesas técnicas de trabajo y la gestión de proyectos institucionales, para ello, debe asegurarse que dichas herramientas sean accesibles y fáciles de utilizar para todos los trabajadores y colaboradores.



POLÍTICA DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA

10. Planificar y ejecutar reuniones efectivas mediante la planificación con agendas claras y objetivos definidos para evitar pérdidas de tiempo, optimizar recursos y evitar la duplicidad de esfuerzos.
11. Impulsar la comunicación horizontal la cual promueve la interacción e intercambio de información entre las Áreas y Dependencias del Instituto, para romper silos y mejorar la colaboración y comunicación estratégica para que los trabajadores y contratistas tengan acceso oportuno a información clave y poder identificar las necesidades prioritarias de cada Área y Dependencia de la Institución.
12. Organizar actividades, cursos de capacitación o eventos que fomenten el trabajo en equipo y la integración entre los trabajadores y contratistas del Instituto.
13. Reconocer, comunicar y celebrar los logros y los éxitos de equipo, para mantener la motivación y el compromiso institucional.
14. Mantener la consistencia en la comunicación interinstitucional, estableciendo una frecuencia regular para las comunicaciones relevantes –por ejemplo, actualizaciones semanales o mensuales-, evitando la saturación de mensajes y garantizando que los trabajadores y contratistas estén informados oportunamente sobre logros, avances y resultados institucionales.
15. Realizar evaluaciones periódicas para identificar áreas de mejora de comunicación interna.
16. Ajustar las estrategias de comunicación, según las necesidades cambiantes del Instituto, según la retroalimentación recibida y mejora continua.
17. Para lograr una comunicación bidireccional que permita compartir opiniones y sugerencias para promover el crecimiento personal y profesional de los trabajadores y contratistas; así como el desarrollo institucional.

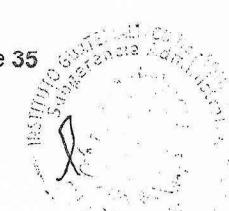




POLÍTICA DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Comunicación institucional externa

Eje Estratégico	Líneas de Acción	Canales externos relacionados
Comunicación y cultura de la Seguridad Social	• Implementar protocolos de comunicación interna y externa.	(10) Implementar Protocolos de comunicación institucional externo.
	• Implementar capacitaciones para voceros institucionales.	(6) Estandarizar los mensajes clave. (7) Simplificación clara y precisa de mensajes. (Pueden usarse como insumos para capacitaciones).
	• Generar boletines periódicos para afiliados y derechohabientes.	(1) Desarrollar campañas de información, educación, promoción y publicidad. (6) Estandarizar los mensajes clave. (7) Redactar mensajes simplificados, claros y precisos. (11) Reforzar y fortalecer la imagen institucional.
Transformación digital e innovación tecnológica	• Implementar sistemas digitales accesibles para diversos públicos.	(4) Fortalecimiento de canales digitales para difusión estratégica.
	• Desarrollar plataformas multilingües y con enfoque inclusivo.	(8) Garantizar la inclusión de información en idiomas mayas, lenguaje de señas y braille.
	• Promover el uso de herramientas tecnológicas en la gestión institucional.	(2) Elaborar materiales gráficos y audiovisuales. (3) Utilizar de redes sociales. (4) Fortalecer los canales digitales de difusión.
Transparencia y rendición de cuentas	• Establecer un plan de divulgación proactiva de información.	(1) Desarrollar campañas de información sobre servicios y programas. (5) Implementar medidas para actualización y manejo de buena imagen institucional.
	• Crear mecanismos de retroalimentación con los usuarios.	(3) Uso de redes sociales. (Puede servir para retroalimentación con afiliados y público).
	• Publicar informes periódicos de rendición de cuentas.	(9) Ampliar la cobertura y difusión en zonas rurales.





POLÍTICA DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA

1. Desarrollar campañas de información, educación, promoción y publicidad dirigida a los afiliados, derechohabientes, pensionados, jubilados, patronos y público en general, de las actividades que el Instituto realiza, a través de sus servicios de salud y programas de protección social a los afiliados, beneficiarios, jubilados y pensionados al Régimen de Seguridad Social.
2. Elaborar materiales gráficos y audiovisuales para promover los programas del Instituto.
3. Utilizar de redes sociales, como canales estratégicos de comunicación institucional.
4. Fortalecer los canales digitales para la difusión de contenidos estratégicos.
5. Implementar medidas para la actualización y manejo de la buena imagen institucional de forma constante y continua.
6. Estandarizar los mensajes clave dirigidos a afiliados, derechohabientes, pensionados, jubilados, patronos y al público en general.
7. Redactar mensajes simplificados, claros y precisos para el público en general.
8. Garantizar la inclusión de la información en idiomas mayas, lenguaje de señas y sistema táctil de escritura y lectura para personas con discapacidad visual (*braille*), conforme a las capacidades financieras del Instituto.
9. Ampliar la cobertura y difusión de información en zonas rurales del país.
10. Implementar protocolos de comunicación institucional externa.
11. Reforzar y fortalecer la imagen institucional, de manera que el Instituto se consolide en la percepción de los afiliados, derechohabientes, pensionados, jubilados, patronos y público en general, proyectando confianza, credibilidad y transparencia.

**POLÍTICA DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA****VII. Rector y corresponsables de la política**

De conformidad con lo establecido en el Plan Estratégico Institucional 2023-2027, se indica que la Dependencia rectora de implementar la Política de Divulgación de Información Interna y Externa será la Subgerencia Administrativa. Asimismo conforme al Acuerdo 1164 de Junta Directiva, la Sugerencia Administrativa es la encargada de definir, coordinar y evaluar el proceso de comunicación social y relaciones públicas, asegurando la efectiva divulgación de los Programas del Régimen de Seguridad Social y de los servicios que presta el Instituto; y, de definir y coordinar la implementación de sistemas informáticos con base estudios técnicos de procesos, información estadística y políticas institucionales.

Como corresponsable, se establece:

El Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas tendrá la responsabilidad de evaluar el cumplimiento de la Política de Divulgación de Información Interna y Externa del IGSS y de los sistemas de divulgación e información del Instituto, mediante la planificación, elaboración, coordinación y seguimiento de la misma; Además, será responsable de proponer acciones y estrategias de publicidad y divulgación de información sobre los derechos y obligaciones establecidos en la normativa, dirigida a afiliados, derechohabientes, jubilados, pensionados y población en general.



POLÍTICA DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA

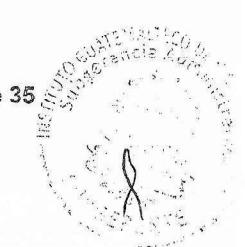
VIII. Implementación

El monitoreo, seguimiento y evaluación son procesos esenciales para garantizar la correcta implementación de la Política de Divulgación de Información Interna y Externa del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, bajo la responsabilidad del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas. Estos procesos permitirán medir el grado de avance de las acciones establecidas, identificar posibles desviaciones y aplicar medidas correctivas oportunas, asegurando una comunicación institucional eficiente, transparente y alineada con los objetivos estratégicos del Instituto.

Objetivos del monitoreo, seguimiento y evaluación:

1. Garantizar de acuerdo con los plazos establecidos la ejecución de las acciones definidas en los tres ejes estratégicos:
 - Transformación digital e innovación tecnológica;
 - Comunicación y cultura de la seguridad social;
 - Transparencia y rendición de cuentas.
2. Medir la efectividad de los entregables definidos en cada línea de acción, mediante indicadores específicos, medibles y alcanzables.
3. Identificar obstáculos o desviaciones que limiten el cumplimiento de los objetivos y promover, con el apoyo de las Áreas Administrativas asignadas del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas, la adopción de medidas correctivas.
4. Fortalecer los procesos de comunicación interna y externa como pilares de la confianza y la transparencia institucional.

Esta matriz complementa la descrita en el título VI de este documento.





POLÍTICA DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA

MATRIZ 2

EJES TRANSVERSALES	Eje Estratégico	Líneas de acción	Entregable	Indicador	Meta	Responsables
EJE 2 Transformación Digital	Transformación digital e innovación tecnológica	1. Actualización periódica de la página web institucional. 2. Implementación de un plan de publicaciones en redes sociales. 3. Talleres de capacitación en el uso de herramientas digitales. 4. Digitalización de formatos internos básicos	✓ Página web con información actualizada mensualmente. ✓ 2 talleres anuales de capacitación digital. ✓ 60% de formatos internos digitalizados.	% de actualizaciones mensuales en la web. Número de publicaciones e interacciones. Número de talleres realizados y participantes. % de trámites internos digitalizados.	Para 2027: lograr 100% de actualizaciones web mensuales, 8 talleres acumulados y 100% de formatos internos digitalizados	Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas
EJE 3 Comunicación y cultura de la Seguridad Social	Optimización de la comunicación interna y externa	1. Establecer un boletín informativo interno mensual. 2. Diseñar campañas de comunicación externa sobre Seguridad Social. 3. Implementar un canal de retroalimentación para los trabajadores. 4. Mejorar la coordinación con medios de comunicación.	✓ Boletín mensual distribuido en formato digital. ✓ Informe de campañas externas anuales. ✓ Canal de retroalimentación habilitado y en uso. ✓ Informe de notas de prensa emitidas al año.	Número de boletines emitidos. Número de campañas implementadas. Cantidad de retroalimentaciones recibidas. Número de publicaciones en medios.	Para 2027: emitir informes anuales de boletines realizados de forma sostenida, realizar al menos 20 campañas externas al año, consolidar un canal activo con al menos 50 retroalimentaciones anuales y publicar un promedio de 80 notas de prensa por año.	Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas
EJE 4 Transparencia y rendición de cuentas	Fortalecimiento de la transparencia y confianza institucional	1. Publicación trimestral de informes de avances en la web institucional. 2. Realización de jornadas de rendición de cuentas.	✓ 4 informes anuales publicados. ✓ 2 jornadas de rendición de cuentas realizadas.	Número de informes publicados. Número de jornadas realizadas.	Para 2027: publicar 4 informes anuales de manera continua (20 informes en total en 5 años) y realizar al menos 2 jornadas de rendición de cuentas anuales (10 en total hasta 2027).	Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas

Fuente: Elaboración propia del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas.



POLÍTICA DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA

A. Monitoreo:

El proceso de monitoreo se llevará a cabo mediante la recolección trimestral de datos vinculados a los indicadores establecidos para cada eje estratégico. Esta actividad tiene como finalidad evaluar el grado de cumplimiento de las metas institucionales, identificar áreas críticas y formular acciones de mejora de manera oportuna.

La responsabilidad de la evaluación periódica recae en el Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas y en sus Áreas Administrativas.

El Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas será el encargado de consolidar, sistematizar y unificar la información remitida por sus Áreas Administrativas, con el propósito de generar un informe institucional integrado que sirva de base para la toma de decisiones estratégicas.

Dicho informe deberá contener, como mínimo: El grado de cumplimiento de metas e indicadores; los avances alcanzados y los entregables producidos; la identificación de riesgos u obstáculos; las acciones correctivas implementadas; las propuestas de mejora correspondientes e impacto en la transparencia y confianza institucional.

B. Seguimiento:

El seguimiento se llevará a cabo de manera continua, con el objetivo de medir los avances en relación con las metas establecidas para el período 2025-2027. Este proceso incluirá la verificación de entregables, tales como boletines, campañas, informes, talleres y procesos de digitalización de formatos, entre otros; garantizando que las acciones ejecutadas mantengan coherencia y alineación con los objetivos institucionales.

**POLÍTICA DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA**

La periodicidad del seguimiento será definida de acuerdo con los requerimientos de cada actividad y a las necesidades de control establecidas en la planificación institucional.

La responsabilidad de su ejecución recaerá en el Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas, como instancia encargada de coordinar, supervisar y dar continuidad a los procesos de comunicación institucional.



POLÍTICA DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA

IX. Evaluación

La evaluación se realizará de manera anual, con el propósito de analizar los resultados acumulados y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales. Este proceso permitirá valorar la eficiencia de las estrategias implementadas, la pertinencia de los indicadores definidos y la sostenibilidad de los logros alcanzados, generando insumos técnicos para la toma de decisiones de la Gerencia.

La responsabilidad de coordinar y ejecutar la evaluación recaerá en el Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas, como instancia encargada de consolidar la información generada por sus Áreas Administrativas, garantizando un análisis integral y alineado con la planificación estratégica del Instituto.

A. Resultados esperados:

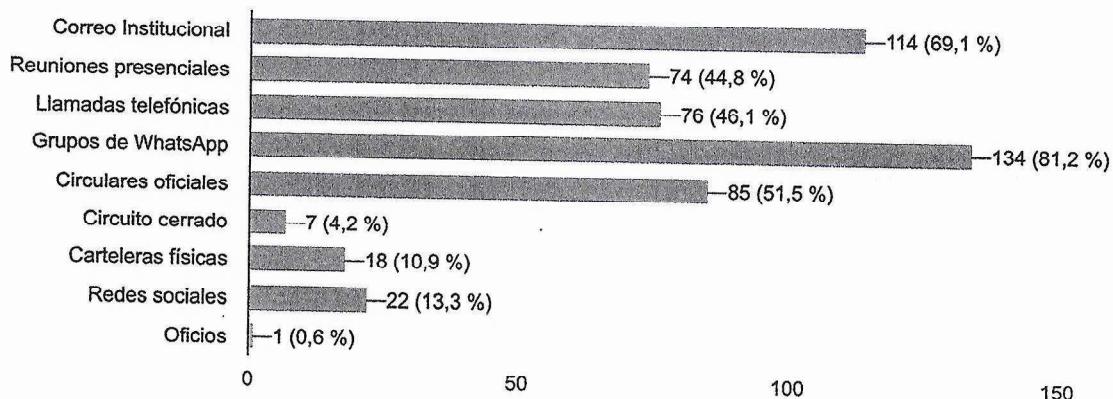
- Contar con evidencia documentada que respalte el cumplimiento de las metas establecidas para cada eje estratégico.
- Facilitar la identificación temprana de riesgos y factores críticos que puedan afectar la implementación de las acciones planificadas.
- Generar propuestas de mejora continua, orientadas a fortalecer los procesos de comunicación interna y externa.
- Promover un mayor nivel de transparencia y confianza institucional, tanto entre los trabajadores como frente a la ciudadanía.

POLÍTICA DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA

X. Anexos

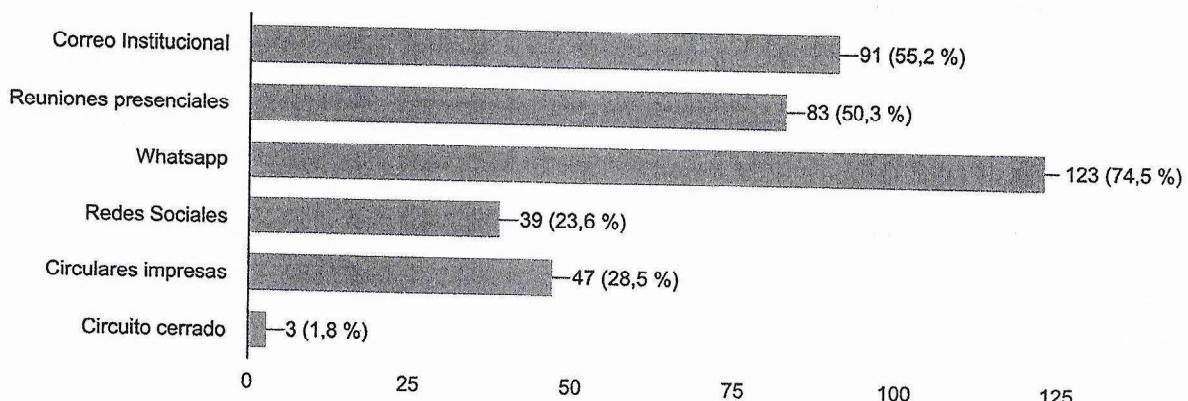
¿Qué canales de comunicación utiliza actualmente su área?

165 respuestas



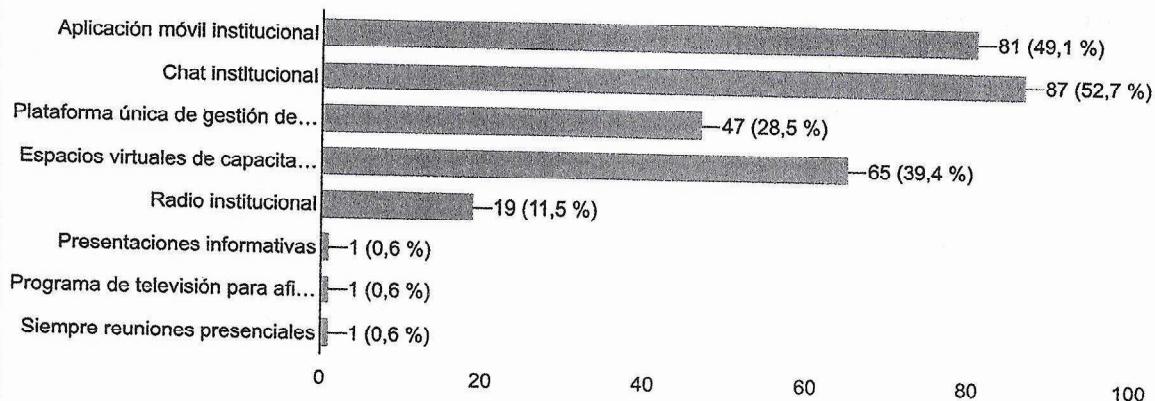
¿Cuáles considera que son los canales más efectivos?

165 respuestas

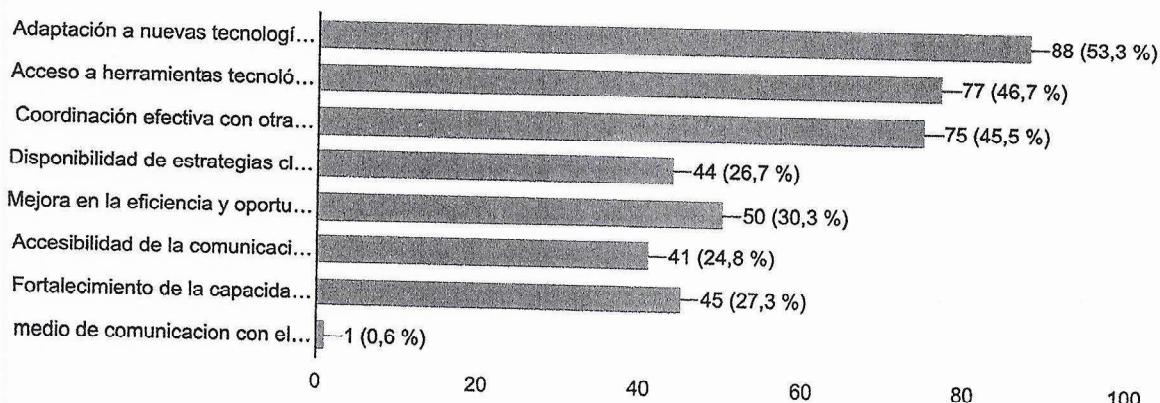


POLÍTICA DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA**¿Qué canales adicionales considera necesarios implementar?**

165 respuestas

**Principales necesidades de su área en comunicación interna y externa**

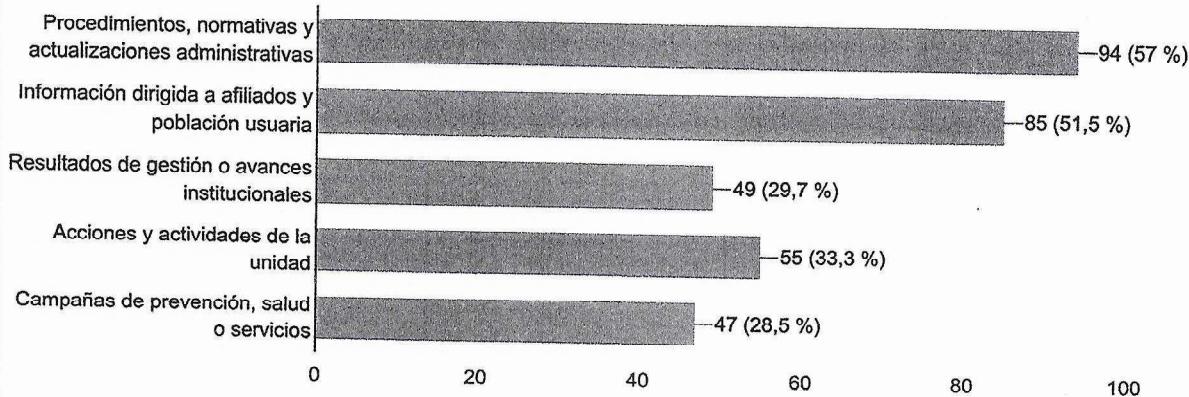
165 respuestas



POLÍTICA DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA

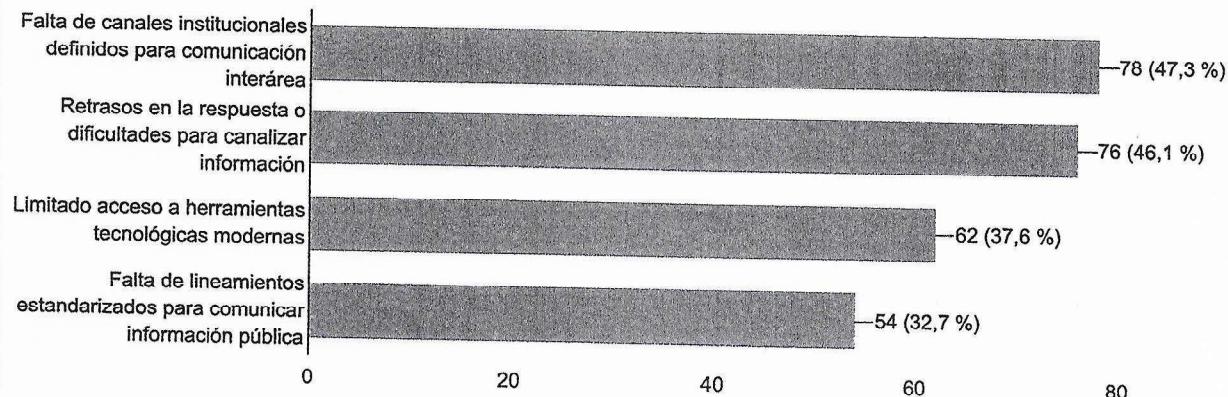
¿Qué tipo de información necesita divulgar su área de forma más efectiva?

165 respuestas



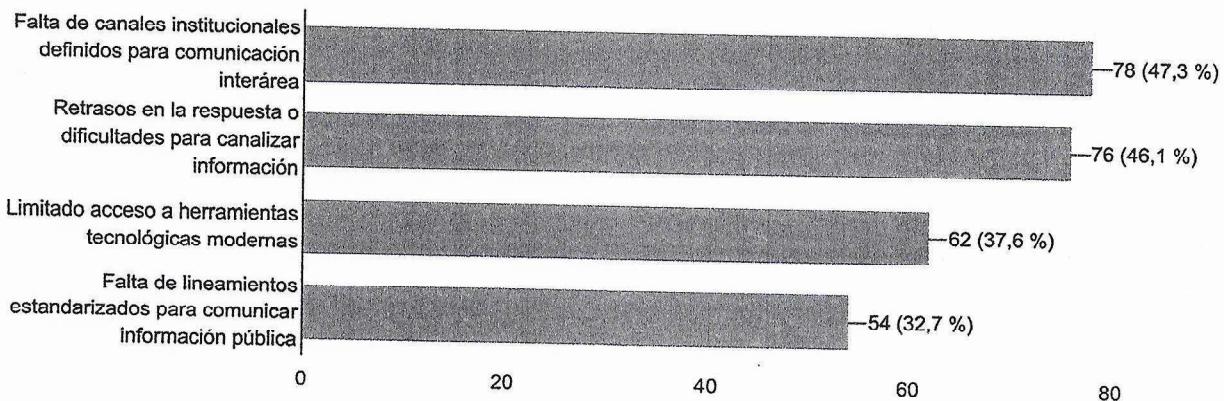
¿Qué desafíos enfrenta su área al comunicarse con otras áreas o con el público externo?

165 respuestas

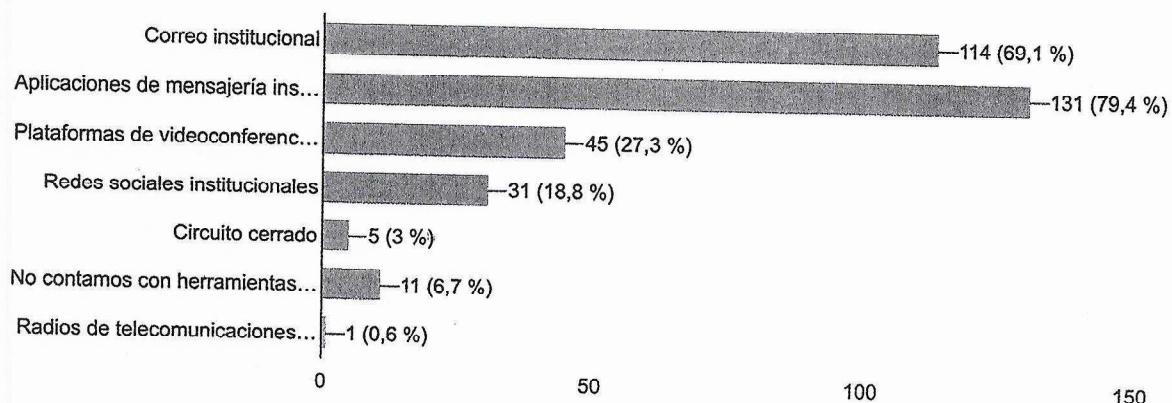


POLÍTICA DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA

¿Qué desafíos enfrenta su área al comunicarse con otras áreas o con el público externo?
165 respuestas

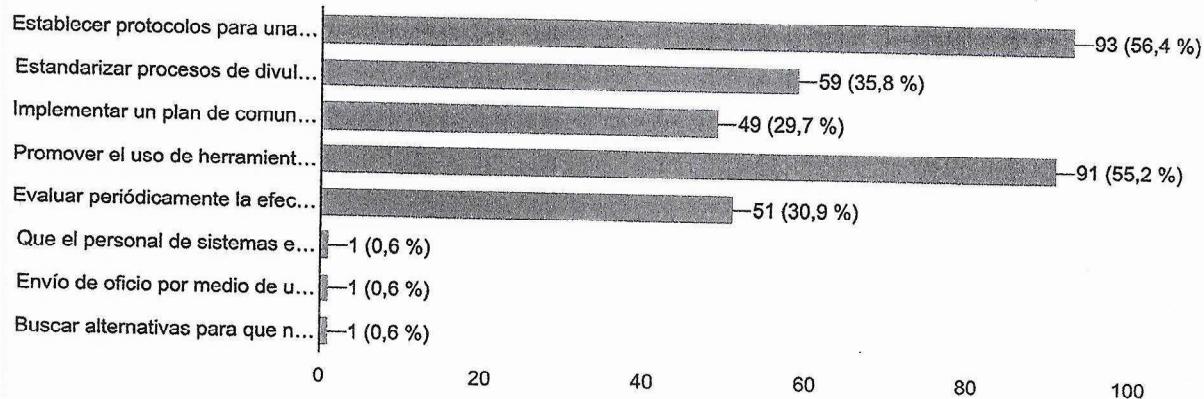


¿Qué herramientas tecnológicas utiliza actualmente su área para apoyar la comunicación?
165 respuestas

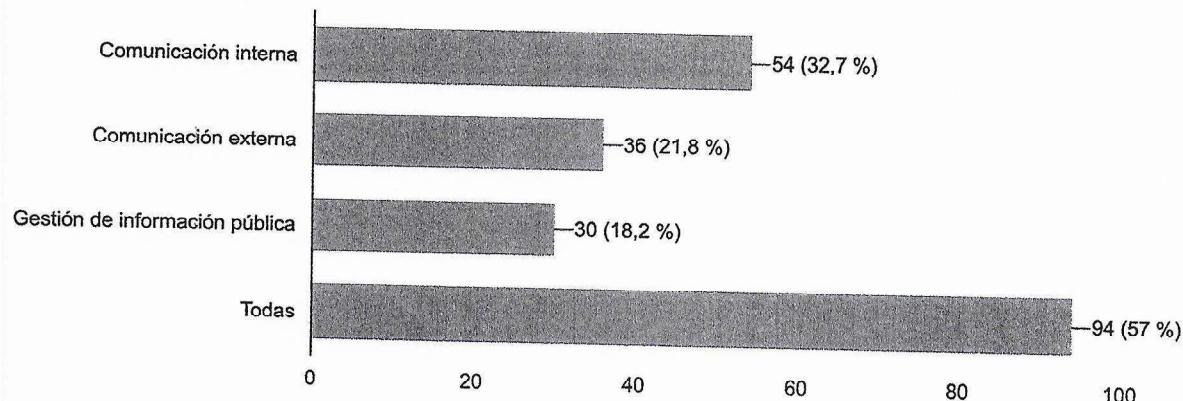


POLÍTICA DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA

¿Qué estrategias o acciones deberían incluirse en la Política Institucional de Comunicación?
165 respuestas



¿Qué área considera más urgente de mejorar?
165 respuestas





POLÍTICA DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA

XI. Abreviaturas

AISS: Asociación Internacional de la Seguridad Social

E: Estrategia

EE: Ejes Estratégicos

GpR: Gestión por Resultados

IGSS: Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

IMEI: International Mobile Equipment Identity en inglés o identidad internacional de equipo móvil

ISS: Estándares Internacionales de Seguridad Social

K'atun 2032: Plan Nacional de Desarrollo: *K'atun, Nuestra Guatemala 2032*

KPI: Key Performance Indicator en inglés o Indicador Clave de Rendimiento

ODS: Objetivos de Desarrollo Sostenible

OIT: Organización Internacional del Trabajo

ONU: Organización de las Naciones Unidas

PEI: Plan Estratégico Institucional

POA: Plan Operativo Anual

TICs: Tecnologías de la Información y la Comunicación

POLÍTICA DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA

XII. Referencias Bibliográficas

- Barnlund, D. C. (2008). *A transactional model of communication*. En C. D. Mortensen (Ed.), *Communication theory* (pp. 47-57). New York: Routledge. Recuperado de: https://nsiteam.com/social/wp-content/uploads/2021/01/Quick-Look_Transactional-Comm-Model_FINAL-1.pdf
- Gobierno de Guatemala. (2014). *Plan Nacional de Desarrollo: K'atun, Nuestra Guatemala 2032*. Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia (SEGEPLAN). Recuperado de: https://www.segeplan.gob.gt/downloads/Plan_Nacional_de_Desarrollo_Katun_2032.pdf?utm_source=chatgpt.com
- Gobierno de Guatemala. (2024). *Política General de Gobierno 2024-2028*. Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia (SEGEPLAN). Recuperado de: https://portal.segeplan.gob.gt/segeplan/?page_id=10202&utm_source=chatgpt.com
- Grunig, J. E., & Hunt, T. (1984). *Managing public relations*. Holt, Rinehart, and Winston. Recuperado de: [https://books.google.com.gt/books?id=scRB8FGWEvgC&printsec=frontcover&dq=Grunig,+J.+E.,+%26+Hunt,+T.+\(1984\)&hl=es&newbks=1&newbks_redir=1&sa=X&ved=2ahUKEwig4Myp3emKAxVoke4BHe6KKYIQ6AF6BAgFEAI](https://books.google.com.gt/books?id=scRB8FGWEvgC&printsec=frontcover&dq=Grunig,+J.+E.,+%26+Hunt,+T.+(1984)&hl=es&newbks=1&newbks_redir=1&sa=X&ved=2ahUKEwig4Myp3emKAxVoke4BHe6KKYIQ6AF6BAgFEAI)
- Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. (2021). *Plan de Comunicación Estratégica*. Guatemala: Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.
- Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. (2022). *Informe Anual de Labores 2022*. Guatemala: Subgerencia Administrativa, Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas.
- Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. (2023). *Informe Anual de Labores 2023*. Guatemala: Subgerencia Administrativa, Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas.

**POLÍTICA DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA**

Organización de las Naciones Unidas. (2015). *Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.* Recuperado de https://www.un.org/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/70/1&Lang=S

Rogers, E. M. (1995). *Diffusion of innovations* (4th ed.). Free Press. Recuperado de: [https://books.google.com.gt/books?id=KnQXQOP5uoMC&pg=PA214&dq=Rogers,+E.+M.+%281995%29.+Diffusion+of+innovations+\(4th+ed.\).+Free+Press&hl=es&newbks=1&newbks_redir=1&sa=X&ved=2ahUKEwjVsJ-73emKAxXLJkQIHfkfBKMQ6AF6BAgFEAI](https://books.google.com.gt/books?id=KnQXQOP5uoMC&pg=PA214&dq=Rogers,+E.+M.+%281995%29.+Diffusion+of+innovations+(4th+ed.).+Free+Press&hl=es&newbks=1&newbks_redir=1&sa=X&ved=2ahUKEwjVsJ-73emKAxXLJkQIHfkfBKMQ6AF6BAgFEAI)

World Health Organization. (Marzo de 2017). *Política de divulgación de información.* Recuperado de: https://cdn.who.int/media/docs/default-source/about-us/infodisclosurepolicy-es6133aeacea3a41b4a820c1d036f56437.pdf?sfvrsn=c1520275_10

Congreso de la República de Guatemala. (23 de octubre de 2008). *Ley de Acceso a la Información Pública* Decreto No. 57-2008. https://www.congreso.gob.gt/detalle_pdf/decretos/13082#gsc.tab=0

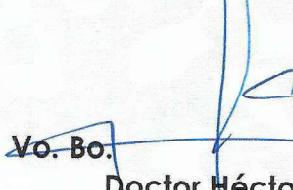


La infrascrita Secretaria a.i., de la Subgerencia Administrativa, certifica que las fotocopias que anteceden, fueron reproducidas de su original que corresponde a la Resolución No. 1-SGA/2026 de fecha cinco de enero de dos mil veintiséis, de la Subgerencia Administrativa, en la cual aprueba la "POLÍTICA DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA", en treinta y ocho hojas impresas únicamente en su anverso y la presente impresa en su anverso y reverso; y para remitir al **DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS**, con base en el artículo cinco del Acuerdo diez diagonal dos mil veinticinco (10/2025) de fecha diecinueve del mes de marzo del año dos mil veinticinco de Gerencia, en la ciudad de Guatemala, a los cinco días del mes de enero del año dos mil veintiséis.


Brenda Asunción Tijé Pineda
Secretaria, a.i.

Subgerencia Administrativa




Doctor Héctor Fajardo Estrada
Subgerente Administrativo