



RESOLUCIÓN No. 345-SGA/2026

EL SUBGERENTE ADMINISTRATIVO DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL: En la ciudad de Guatemala, el veintitrés de octubre dos mil veintiséis.

CONSIDERANDO:

Que con Acuerdo del Gerente No. 27/2025 de fecha cuatro de noviembre de dos mil veinticinco, se estableció el Protocolo Básico de Atención para el Buen Trato en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, con el objetivo de fortalecer las prácticas del buen trato en atención a los usuarios internos y externos, conforme los principios y valores institucionales establecidos en el Código de Ética del Instituto, aprobado mediante Acuerdo No. 1466 de la Junta Directiva de fecha trece de enero de dos mil veinte.

CONSIDERANDO:

Que mediante Resolución 1-SGA/2026 de fecha cinco de enero de dos mil veintiséis, se aprobó la Política de Divulgación de Información Interna y Externa, la cual establece dentro de su eje estratégico de Comunicación y Cultura de la Seguridad Social, la línea de acción para implementar protocolos de comunicación interna y externa. Por lo tanto, es importante y necesario emitir un instrumento técnico que estandarice la actuación institucional ante situaciones de crisis de comunicación.

CONSIDERANDO:

Que el Instituto realiza todo el esfuerzo para la buena atención al usuario interno y externo; y, de conformidad con sus objetivos estratégicos, se otorgan servicios de salud, se fortalece la gobernanza y la gestión institucional, se amplía de manera integral la cobertura, entre otros; sin embargo, es necesario establecer las acciones a seguir, en posibles escenarios de crisis de comunicación, para facilitar el direccionamiento de las acciones de comunicación, orientadas a prevenir y afrontar con efectividad estas situaciones, a través de un instrumento administrativo.

POR TANTO,

Con base en lo considerado y en uso de las facultades que le confiere el Acuerdo número 1164 de Junta Directiva, de fecha once de agosto de dos mil cinco, **REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL**; el Acuerdo 1/2014, de fecha veintisiete de enero de dos mil catorce y el Acuerdo 36/2022 de fecha dieciséis de diciembre de dos mil veintidós, ambos del Gerente.



Hoja No. 1 de 20



RESUELVE:

PRIMERO. Aprobar el **Protocolo para el Manejo de la Comunicación en Situación de Crisis y Fortalecimiento Institucional** el cual consta de diecisiete (17) hojas impresas únicamente en su lado anverso, numeradas, rubricadas y selladas por el suscrito en su calidad de Subgerente Administrativo y que forman parte de la presente Resolución.

SEGUNDO. El cumplimiento del contenido del **Protocolo para el Manejo de la Comunicación en Situación de Crisis y Fortalecimiento Institucional**, así como su implementación, divulgación y evaluación, es responsabilidad del Jefe del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas y del personal que lo integra.

TERCERO. El Protocolo que se aprueba por medio de la presente Resolución, tiene por objeto establecer mecanismos adecuados para la atención de situaciones que puedan generar impacto mediático o afectar la imagen del Instituto, con el fin de evitar contradicciones y asegurar una comunicación efectiva.

CUARTO. Se deberá enviar copia certificada de la presente Resolución y del Protocolo a la Gerencia y al Departamento de Organización y Métodos, para su conocimiento; al Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas, para su publicación dentro del Portal Web y al Departamento Legal, para su recopilación.

QUINTO. Las revisiones y actualizaciones que sean necesarias realizar al **Protocolo para el Manejo de la Comunicación en Situación de Crisis y Fortalecimiento Institucional**, derivado de reformas aplicables a la reglamentación vigente o por cambios relacionados con la administración o funcionamiento, se realizarán por medio de Resolución a solicitud y propuesta del Jefe del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas, con la anuencia de esta Subgerencia y con el apoyo de las instancias técnicas y legales designadas.

SEXTO. Cualquier situación no prevista o problema de interpretación que se presente en la aplicación del protocolo que se aprueba, será resuelta por el Jefe del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas y en última instancia por el Subgerente Administrativo.



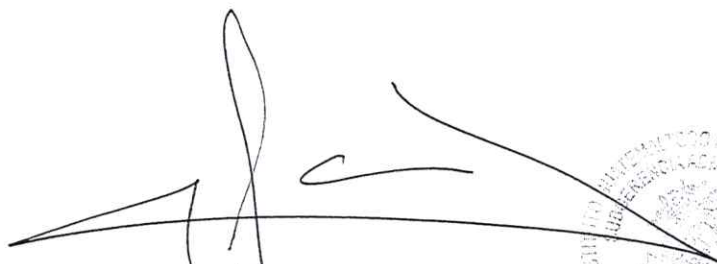


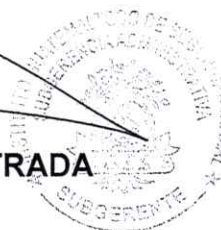
Instituto Guatemalteco de

Seguridad Social

Subgerencia Administrativa

SÉPTIMO. La presente resolución entra en vigencia a los dos días hábiles siguiente de su emisión y complementa las disposiciones internas del Instituto.


DOCTOR HÉCTOR FAJARDO ESTRADA
Subgerente Administrativo



Hoja No. **3** de **20**

7ª. Avenida 22-72, zona 1, Centro Cívico
Guatemala, C. A. PBX: 2412-1224
www.igssgt.org



Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

PROTOCOLO PARA EL MANEJO DE LA COMUNICACIÓN EN SITUACIÓN DE CRISIS Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL



Versión y fecha:	Versión 1, octubre 2026
Responsable de la elaboración:	Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas / Departamento de Organización y Métodos
Responsable de la aprobación:	Subgerencia Administrativa



Hoja No. **4** de **20**





PROTOCOLO PARA EL MANEJO DE LA COMUNICACIÓN EN SITUACIÓN DE CRISIS Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

Índice

Hoja No.

I. Introducción	3
II. Objetivos	4
III. Campo de Aplicación	5
IV. Comunicación	5
A. Clasificación de la Situación de Crisis	6
Nivel 1: Incidente/Bajo Impacto	6
Nivel 2: Crisis Focalizada/Moderada	7
Nivel 3: Crisis Institucional/Alto Impacto	7
B. Canales de Comunicación.....	8
1. Comunicación Interna.....	8
2. Comunicación Externa	9
V. Fases y Etapas para el Manejo de la Comunicación	10
VI. Ruta para el Manejo de la Comunicación	13
VII. Fortalecimiento en la Comunicación Institucional	15
VIII. Referencias Bibliográficas.....	17



Hoja No. **5** de **20**





PROTOCOLO PARA EL MANEJO DE LA COMUNICACIÓN EN SITUACIÓN DE CRISIS Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

I. Introducción

En armonía con el Plan Estratégico Institucional, el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), el cual reconoce que es importante establecer una buena comunicación a todos los niveles del Instituto, a los afiliados, derechohabientes, patronos y población en general; y, que permitan crear valor público y fomentar una cultura de Seguridad Social en la población guatemalteca.

Bajo esta premisa y en cumplimiento de los ejes transversales institucionales orientados a la comunicación eficaz, la transparencia, la rendición de cuentas y la administración de riesgos, el presente **Protocolo para el Manejo de la Comunicación en Situación de Crisis y Fortalecimiento Institucional** se establece como un instrumento normativo y técnico-metodológico. Su propósito central es dotar al Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas, así como a las Unidades Médico-Hospitalarias y Dependencias Administrativas del Instituto, de una guía estandarizada para la oportuna identificación y gestión de incidentes mediáticos.

A través de una estructura organizada por niveles de impacto y etapas cronológicas de actuación, el presente protocolo, garantiza una respuesta institucional coordinada, fundamentada y ágil. Su implementación facilita mantener el control del flujo informativo ante posibles desinformaciones y al mismo tiempo promueve la integridad, el buen trato y la prevención de riesgos para asegurar la confianza de la población en los servicios del Instituto.



Hoja No. 6 de 20





PROTOCOLO PARA EL MANEJO DE LA COMUNICACIÓN EN SITUACIÓN DE CRISIS Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

II. Objetivos

General

Establecer los lineamientos, principios y acciones estratégicas para la oportuna detección, contención, manejo y resolución de crisis comunicacionales, con el fin de salvaguardar, proteger y fortalecer la imagen y reputación del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social –IGSS–.

Específicos

- a. Definir los niveles de crisis (Incidente/Bajo Impacto, Crisis Focalizada/Moderada y Crisis Institucional/Alto Impacto) para articular de manera proporcional la respuesta institucional requerida.
- b. Determinar los procesos a seguir en cada una de las etapas de actuación (desde la detección y contención inmediata en los primeros 60 minutos, hasta la evaluación post-crisis), para garantizar un manejo eficiente de la información.
- c. Establecer una estrategia de monitoreo y reporte continuo para informar oportunamente a la Junta Directiva y Gerencia, sobre publicaciones en redes sociales o medios que afecten la imagen del Instituto, así como las medidas ejecutadas para su resolución.
- d. Articular la comunicación interna: Fomentar la coordinación ágil y el flujo de información veraz entre el Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas y las diferentes Unidades Médico-Hospitalarias y Dependencias Administrativas del Instituto involucradas en un incidente.
- e. Implementar mecanismos de evaluación post-crisis que permitan identificar fortalezas y oportunidades de mejora en la respuesta institucional, contribuyendo al fortalecimiento de la comunicación institucional a largo plazo.



Hoja No. 7 de 20





PROTOCOLO PARA EL MANEJO DE LA COMUNICACIÓN EN SITUACIÓN DE CRISIS Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

III. Campo de Aplicación

Las disposiciones y lineamientos establecidos en el presente protocolo son de observancia obligatoria y aplicación general para:

1. El Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas, como ente rector y técnico encargado de la activación, ejecución, monitoreo y centralización de la estrategia comunicacional en todos los niveles de una crisis.
2. La Junta Directiva, la Gerencia y las Subgerencias, para la toma de decisiones estratégicas, recepción de los informes de situación y cuando el nivel de crisis lo amerite, ejercer la vocería de alto nivel jerárquico.
3. Las Autoridades Superiores de las Unidades Médico-Hospitalarias y Dependencias Administrativas del Instituto a nivel nacional, quienes tienen la responsabilidad indelegable de notificar y proveer información veraz, oportuna y documentada al Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas, dentro del tiempo establecido en la Etapa de Detección y Contención Inmediata, para garantizar el resguardo de las evidencias del incidente ocurrido en su jurisdicción.

IV. Comunicación

Alineación a los Principios de Comunicación Institucional

La gestión de cualquier crisis comunicacional bajo este protocolo se realizará en estricto apego a los Principios Institucionales dictados por la Política de Divulgación de Información Interna y Externa:

- a. Transparencia: Promover la claridad y accesibilidad de la información para fortalecer la confianza institucional.
- b. Inclusión y Equidad: Garantizar que los mensajes institucionales de contención y aclaración puedan ser comprendidos por todos los grupos destinatarios, sin discriminación.



Hoja No. 8 de 20





PROTOCOLO PARA EL MANEJO DE LA COMUNICACIÓN EN SITUACIÓN DE CRISIS Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

- c. Innovación: Fomentar el uso de canales digitales accesibles para una difusión ágil y estratégica durante las etapas de la crisis.
- d. Responsabilidad Social: Divulgar información veraz y pertinente que apoye el bienestar de la población y evite la desinformación.

A. Clasificación de la Situación de Crisis

Para garantizar una respuesta proporcional, oportuna y legalmente fundamentada, las situaciones de crisis de comunicación, se clasificarán en tres niveles, dependiendo de su impacto, alcance mediático y las implicaciones legales o administrativas que conlleven:

Nivel 1: Incidente/Bajo Impacto

Definición: Situaciones aisladas o quejas rutinarias de índole operativa o administrativa que circulan en redes sociales o canales de atención con bajo nivel de interacción y que no han captado la atención de medios de comunicación.

Características: Afectan a un número muy limitado de usuarios. Su solución depende del servicio de atención al cliente o de la administración local de la Unidad Médica-Administrativa y Dependencia del Instituto.

Ejemplo de aplicación: Quejas puntuales por tiempos de espera en consulta externa o dudas sobre requisitos para afiliación.

Actuación Comunicacional: Monitoreo (escucha activa) y respuesta estándar de orientación al usuario. No requiere la activación de voceros de alto nivel ni emisión de comunicados públicos masivos.

Estrategia de Reporte a las Autoridades: Los incidentes de este nivel se documentarán y consolidarán en los reportes periódicos de monitoreo de medios y redes sociales. Se informará a la Gerencia y Junta Directiva de manera consolidada (mensual o trimestral) para evidenciar tendencias de atención, sin necesidad de generar alertas inmediatas que saturen los canales de comunicación de la alta dirección.



Hoja No. 9 de 20





PROTOCOLO PARA EL MANEJO DE LA COMUNICACIÓN EN SITUACIÓN DE CRISIS Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

Nivel 2: Crisis Focalizada/Moderada

Definición: Eventos que comprometen la imagen y reputación de una Unidad Médica-Administrativa y Dependencia del Instituto. Cuentan con un potencial de viralización moderado a alto en redes sociales y pueden atraer la atención de medios de comunicación local o nacional.

Características: Generalmente involucran evidencia visual (fotografías o videos grabados por usuarios) que argumentan el evento reportado.

Ejemplo de aplicación: Publicación masiva o viralización en plataformas digitales de un video mediante el cual un usuario denuncia y documenta una presunta negligencia, deficiencia en la infraestructura o maltrato por parte del personal médico o administrativo en una unidad médica específica. Este escenario incluye la exposición pública de supuestas malas prácticas que afecten directamente la calidad de la atención y la integridad del derechohabiente o afiliado.

Actuación Comunicacional: Requiere contención ágil. El Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas, interviene para gestionar una postura oficial focalizada (comunicado o aclaración). Se exige a la Unidad Médico-Hospitalaria o Dependencia Administrativa involucrada, brindar un informe inmediato de los hechos para fundamentar la respuesta y visibilizar las acciones correctivas emprendidas.

Estrategia de Reporte a las Autoridades: Al detectarse el caso, el Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas, emitirá de inmediato un Informe de Alerta Temprana y de Situación dirigido a la Gerencia y simultáneamente se trasladará una nota informativa a la Junta Directiva. Esto garantiza que la Junta Directiva y Gerencia, estén enteradas de los hechos y de las acciones de contención antes de que el tema escale a nivel mediático nacional.

Nivel 3: Crisis Institucional/Alto Impacto

Definición: Eventos de gravedad extrema que amenazan la credibilidad, operatividad, integridad o reputación general del Instituto a nivel nacional. Involucran factores éticos, penales, estructurales o pérdida de vidas humanas.

Características: Intervención de entes externos de investigación o fiscalización como el Ministerio Público, la Procuraduría de los Derechos Humanos, la Contraloría General de Cuentas, entre otros. Amplia cobertura mediática y viralización masiva.



Hoja No. 10 de 20





PROTOCOLO PARA EL MANEJO DE LA COMUNICACIÓN EN SITUACIÓN DE CRISIS Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

Ejemplo de aplicación: Eventos adversos graves y excepcionales relacionados con la atención hospitalaria que deriven en procesos penales, desabastecimiento crítico a nivel nacional o investigaciones de alto nivel que comprometan la integridad institucional.

Actuación Comunicacional: Centralización absoluta de la información. La vocería se reserva exclusivamente para la Junta Directiva y Gerencia; sin embargo, en caso de su ausencia o si ellos lo requieren, designarán a un único vocero capacitado.

Consideración Crítica: En caso de investigaciones en curso por parte del Ministerio Público u otras autoridades competentes, el Instituto guardará estricta reserva legal de la información del caso para no entorpecer las diligencias, limitará la comunicación oficial al confirmar la total colaboración institucional con los entes investigadores y garantizar el respeto al debido proceso.

Estrategia de Reporte a las Autoridades: Activación inmediata de un canal de comunicación permanente con la Gerencia y Junta Directiva desde el minuto cero. Se enviarán reportes de actualización continuos durante las fases de contención y resolución. Especialmente en casos con implicaciones legales, se informará de inmediato a la Junta Directiva sobre las restricciones de vocería recomendadas jurídicamente, asegurar que las máximas autoridades conozcan el fundamento legal que justifica la prudencia en las declaraciones públicas del Instituto.

B. Canales de Comunicación

Para garantizar la efectividad de estas acciones durante una crisis, se establecen los siguientes canales de actuación:

1. Comunicación Interna

Su objetivo principal es mantener informada a la Junta Directiva y Gerencia, coordinar acciones entre el Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas y las Unidades Médico-Hospitalarias y Dependencias Administrativas del Instituto, para evitar la desinformación entre el personal del Instituto, entre éstas:

- Correo Electrónico Institucional: Vía oficial para el envío de informes de situación, convocatorias a reuniones de crisis y aprobación de posturas oficiales.
- Reuniones Efectivas de Crisis: Presenciales o virtuales, para la toma de decisiones al más alto nivel (Junta Directiva, Gerencia, Subgerencias, Jefaturas y Direcciones).



Hoja No. 11 de 20





PROTOCOLO PARA EL MANEJO DE LA COMUNICACIÓN EN SITUACIÓN DE CRISIS Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

- c) Boletines y Circulares de origen Interno: Para socializar la postura oficial con los trabajadores institucionales, asegurar que cuenten con información veraz frente a usuarios o medios.

2. Comunicación Externa

Orientados a la mitigación del impacto en la opinión pública, la aclaración de hechos y la recuperación de la confianza de afiliados, derechohabientes, patronos y población en general.

- a) Redes Sociales Oficiales: Canal primario para la contención inmediata (primeras horas) y la publicación ágil de aclaraciones o comunicados, ejercer la "escucha activa" y el monitoreo de la percepción ciudadana.
- b) Portal Web Institucional: Medio oficial para alojar comunicados extensos, evidencias verificables, infografías y reportes de rendición de cuentas que sustenten la postura del IGSS.
- c) Medios de Comunicación (Prensa, Radio y Televisión): Utilizados de manera estratégica para la distribución masiva de boletines de prensa, aclaraciones públicas o, según el nivel de la crisis, la gestión de entrevistas y conferencias con voceros institucionales capacitados.
- d) Campañas de Información y Promoción: Activadas principalmente en la fase post-crisis (evaluación y recuperación), para reforzar los mensajes clave, la transparencia y los valores del Instituto, para contrarrestar cualquier remanente de impacto negativo.

Lineamientos y recomendaciones para Voceros cuando tengan que dar declaraciones:

- a) Todo vocero debe identificarse formalmente con nombre y cargo, y registrar previamente el nombre del periodista y el medio que representa.
- b) Queda prohibido desviarse de la postura institucional y de los datos previamente unificados y validados por el Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas.
- c) Se debe adaptar el discurso técnico a un lenguaje comprensible, transparente y empático para los afiliados y derechohabientes.
- d) Las declaraciones deben basarse estrictamente en informes médicos o administrativos oficiales; queda prohibida la improvisación, la especulación o los juicios de valor.



Hoja No. 12 de 20





PROTOCOLO PARA EL MANEJO DE LA COMUNICACIÓN EN SITUACIÓN DE CRISIS Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

- e) Ante datos no confirmados o en proceso de investigación, el vocero remitirá cortésmente a la prensa a esperar los informes oficiales correspondientes.
- f) Ningún vocero podrá fijar posturas o asumir compromisos que no hayan sido validados previamente por la Gerencia o las autoridades del Instituto.
- g) La atención a los medios debe mantener en todo momento la sobriedad, la templanza y el respeto propios de la función pública.
- h) Si se carece de la información solicitada en el momento, se admitirá con naturalidad, ofreciendo investigar el dato técnico para trasladarlo oportunamente por las vías oficiales.

V. Fases y Etapas para el Manejo de la Comunicación

El manejo integral de una crisis comunicacional en el Instituto se concibe bajo un modelo de tres grandes fases: Pre-Crisis, Respuesta y Post-Crisis. Dentro de este marco, se activan cinco etapas cronológicas de actuación que establecen los tiempos máximos y las acciones obligatorias según el Nivel de Crisis identificado.

FASE A: PRE-CRISIS (Prevención y Preparación)

Esta fase es permanente y proactiva. Consiste en la vigilancia continua del entorno digital y mediático para detectar amenazas antes de que escalen, así como la preparación de los equipos y la ejecución de este protocolo.

Acciones:

- 1) Identificar vulnerabilidades.
- 2) Anticiparse a posibles escenarios (ciberataques, problemas internos, fallos en la atención, entre otros).
- 3) Definir vocería oficial, para emitir mensajes claros, breves y empáticos, evitar tecnicismos innecesarios.

FASE B: CRISIS / RESPUESTA INSTITUCIONAL (Contención y Manejo)

Inicia en el momento en que se detecta un incidente que vulnera la imagen institucional. Esta fase agrupa las acciones de respuesta inmediata y estratégica para retomar el control de la narrativa pública. Se divide en 4 etapas:



PROTOCOLO PARA EL MANEJO DE LA COMUNICACIÓN EN SITUACIÓN DE CRISIS Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

Etapas 1: Detección y Contención Inmediata

Tiempo de respuesta: De 0 a 60 minutos.

Acciones:

- 1) Intervención inmediata a través de una comunicación honesta y transparente, para aclarar especulaciones.
- 2) Monitoreo activo y análisis del entorno digital en plataformas institucionales, medios de comunicación y redes sociales.
- 3) Identificación de la alerta y clasificación preliminar del Nivel de Crisis (Nivel 1, 2 o 3).
- 4) Notificación preliminar a autoridades: Emisión inmediata del Informe de Alerta Temprana y de Situación, dirigido a la Gerencia y Junta Directiva (obligatorio para Niveles 2 y 3).
- 5) Pausa inmediata de publicaciones programadas en redes sociales oficiales.
- 6) Contención inicial en canales digitales, se debe emitir un mensaje estándar que informe que el Instituto, ya verifica el caso.
- 7) Asegurar la coherencia del mensaje en todos los canales (internos y externos).
- 8) Sintonice emocionalmente con los afectados y escuche las quejas para entender el enojo público, en la medida de lo posible.

Resultado: Evitar la escalada mediática del incidente y garantizar que las máximas autoridades tengan conocimiento antes de su viralización.

Etapas 2: Análisis y Postura Inicial

Tiempo de respuesta: De 01 a 03 horas

Acciones:

- 1) Reunión de emergencia del equipo de crisis del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas.
- 2) Recopilación de información: Comunicación urgente con la Dirección de la Unidad Médico-Hospitalaria o Jefatura de la Dependencia Administrativa involucrada para requerir el informe técnico/médico de los hechos reales.
- 3) Elaboración y aprobación del primer comunicado oficial o postura institucional.
- 4) Si el incidente se clasifica como Nivel 3 con implicaciones penales, la postura se limitará normativamente a confirmar la colaboración institucional con la reserva del caso.
- 5) Publicación de la postura inicial en canales externos.



Hoja No. 14 de 20





PROTOCOLO PARA EL MANEJO DE LA COMUNICACIÓN EN SITUACIÓN DE CRISIS Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

Resultado: Emitir una respuesta oficial, ágil, fundamentada y certera que fije la postura institucional.

Etapas 3: Comunicación Estratégica Coordinada

Tiempo de respuesta: De 03 a 24 horas.

Acciones:

- 1) Preparación y difusión de comunicados oficiales ampliados.
- 2) Producción de material audiovisual o evidencia documental que respalde la versión institucional (resguardando la confidencialidad y límites legales).
- 3) Coordinación proactiva con medios de comunicación.
- 4) Monitoreo intensivo de redes sociales para responder la desinformación.
- 5) Actualización de la información a la Junta Directiva y Gerencia: Envío de reportes continuos sobre el estado de la situación y el monitoreo de redes sociales dentro del periodo de contingencia.

Resultado: Mantener el control del flujo informativo y posicionar la versión oficial del Instituto basada en hechos verificables.

Etapas 4: Gestión de Reputación y Seguimiento

Tiempo de respuesta: De 24 a 72 horas.

Acciones:

- 1) Evaluación técnica del impacto mediático y social generado.
- 2) Emisión de aclaraciones adicionales o conferencias de prensa formales (Nivel 3) si se requiere.
- 3) Difusión de información y contenidos que refuercen la transparencia y ética del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.
- 4) Cierre de contingencia: Notificación a la Junta Directiva y Gerencia sobre la estabilización o cierre de la crisis mediática.

Resultado: Desescalar el interés público negativo y preparar el entorno para la recuperación de la imagen.



Hoja No. 15 de 20





PROTOCOLO PARA EL MANEJO DE LA COMUNICACIÓN EN SITUACIÓN DE CRISIS Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

FASE C: Post-Crisis (Recuperación y Aprendizaje)

Comprende las acciones ejecutadas una vez que la fase crítica ha sido superada. Su objetivo es reparar cualquier daño reputacional y capitalizar el aprendizaje para fortalecer al Instituto a largo plazo.

Etapa 5: Evaluación Post-Crisis

Tiempo de respuesta: Posterior a las 72 horas.

Acciones:

- 1) Analizar las acciones tomadas para evaluar el impacto en la reputación.
- 2) Elaboración del Informe Final de Análisis de Crisis.
- 3) Identificación de fortalezas operativas y oportunidades de mejora en el flujo de información interna.
- 4) Formulación de recomendaciones dirigidas a las autoridades correspondientes.
- 5) Implementación de estrategias de comunicación a mediano plazo para restauración de confianza ciudadana.
- 6) Realizar un seguimiento cuidadoso durante los 30 días posteriores a la contención de la crisis.
- 7) Mejorar el protocolo conforme lecciones aprendidas.
- 8) Responder en defensa de los intereses de las personas involucradas y no solo la reputación del Instituto.
- 9) Analizar qué funcionó y qué no en el plan de crisis.
- 10) Implementar acciones para reconstruir la confianza.

Resultado: Transformar la contingencia en una oportunidad de mejora continua, basada en las lecciones aprendidas.

VI. Ruta para el Manejo de la Comunicación

PASO INICIAL

Se presenta una situación de posible crisis

- El Jefe del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas, alerta a la Junta Directiva y Gerencia.



PROTOCOLO PARA EL MANEJO DE LA COMUNICACIÓN EN SITUACIÓN DE CRISIS Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

- La Junta Directiva y Gerencia coordinan con el Jefe del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas y el personal a cargo como atender la crisis.

PERSONAL A CARGO DE LA GESTIÓN

Recopilar información

- Inicia monitoreo en medios y redes sociales.
- Recopila toda la información sobre el caso.
- Mapeo de personas, grupos u organizaciones (Identificar, segmentar y analizar según su involucración).

Definir Estrategia

- Revisar la recomendación del presente protocolo, según el escenario.
- Definir acciones, mensajes y audiencias. ¿Se comunica o no?.
- Identificar el vocero.

Ejecutar estrategia

- Definir acciones, todo depende de la evolución de la situación.
- Manejo proactivo o reactivo de medios de comunicación y audiencias.
- Monitoreo permanente con informes a cada dos horas, en caso de ser necesario.

MANEJO DIGITAL

Recopilar información

- Continuar el monitoreo en medios y redes sociales.
- Identificar aliados y detractores, influenciadores.
- Identificar incidencia/alcance de los influenciadores o personas, postear sobre el tema de crisis.

Ejecutar estrategia

Según la estrategia definida y los mensajes de respuesta, considerar las siguientes acciones:

- Responder preguntas de manera privada.
- Publicar mensajes en la página institucional, canales de atención en redes sociales (como Instagram o Facebook), plataformas de mensajería (WhatsApp, Telegram).
- Crear un blog para la población y audiencias de interés (para aclarar la situación y responder preguntas); publicar actualizaciones.



PROTOCOLO PARA EL MANEJO DE LA COMUNICACIÓN EN SITUACIÓN DE CRISIS Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

VII. Fortalecimiento en la Comunicación Institucional

El manejo efectivo de contingencias comunicacionales trasciende significativamente la respuesta inmediata, lo que requiere un enfoque sistémico de prevención, evaluación y fortalecimiento continuo. Para asegurar la efectividad de este protocolo a largo plazo, el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, a través del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas, implementará los siguientes ejes de acción técnica:

1. Consolidación del Posicionamiento Institucional

Mantener una estrategia de difusión proactiva y sostenida que visibilice la calidad de los servicios médicos, los avances en infraestructura y tecnología adecuada y la transparencia administrativa, con el fin de amortiguar el impacto en la opinión pública ante posibles contingencias.

2. Capacitación en Gestión de Crisis y Flujo Informativo

Desarrollar programas periódicamente de formación técnica, dirigidos a la Junta Directiva, Gerencia, Subgerentes, Directores de las Unidades Médico-Hospitalarias y a las Jefaturas de las Dependencias Administrativas. El objetivo es dotarlos de herramientas metodológicas para la correcta identificación de alertas, la protección de información sensible o sujeta a investigación y la articulación ágil de los reportes técnicos requeridos por el Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas, para formular la postura institucional.

3. Fomento de una Cultura Preventiva

Fortalecer la socialización de los lineamientos normativos e institucionales sobre la confidencialidad médica, la protección de datos y el comportamiento digital ético del personal. Este eje busca prevenir que las acciones individuales, fugas de información o el mal manejo de datos sensibles por parte de los trabajadores escalen a crisis institucionales.



Hoja No. 18 de 20





PROTOCOLO PARA EL MANEJO DE LA COMUNICACIÓN EN SITUACIÓN DE CRISIS Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

4. Ejercicios de Simulación Técnica

Programar y ejecutar ejercicios periódicos de simulación de crisis con los equipos operativos y directivos involucrados. La evaluación de escenarios hipotéticos (de Nivel 2 y 3) permitirá comprobar la efectividad de los tiempos de respuesta estipulados en este protocolo, evaluar la fluidez de la coordinación interdepartamental y corregir oportunamente los posibles cuellos de botella en la comunicación interna.

5. Monitoreo y Vigilancia

Asegurar la actualización constante de las herramientas tecnológicas para el monitoreo avanzado del entorno digital y mediático. La aplicación de análisis de datos y escucha social estructurada facilitará la detección temprana de tendencias de opinión, quejas recurrentes o focos de desinformación, lo que permitirá activar las fases de contención preventiva antes de su escalada.



Hoja No. 19 de 20





PROTOCOLO PARA EL MANEJO DE LA COMUNICACIÓN EN SITUACIÓN DE CRISIS Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

VIII. Referencias Bibliográficas

- Asociación Internacional de la Seguridad Social [AISS]. (2019). Directrices de la AISS sobre la Buena Gobernanza. Ginebra, Suiza. Recuperado de: www.issa.int/excellence
- Instituto Guatemalteco de Seguridad Social [IGSS]. (2023). Plan Estratégico Institucional -PEI- 2023-2027. Aprobado por la Junta Directiva. Guatemala, mediante el Punto TRIGÉSIMOCUARTO de la sesión extraordinaria J-90-11-23, celebrada en noviembre de 2023.
- Instituto Guatemalteco de Seguridad Social [IGSS]. (2025). Protocolo Básico de Atención para el Buen Trato en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Aprobado mediante el Acuerdo del Gerente Número 27/2025, de fecha 04 de noviembre de 2025. Guatemala.
- Instituto Guatemalteco de Seguridad Social [IGSS]. (2026). Política de Divulgación de Información Interna y Externa. Aprobada mediante Resolución Número 1-SGA/2026 del Subgerente Administrativo, de fecha 05 de enero de 2026. Guatemala.



Hoja No. 20 de 20





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. 345-SGA/2026** de fecha veintitrés de octubre de dos mil veintiséis, emitida por el Subgerente Administrativo, mediante la cual aprobó el **"PROTOCOLO PARA EL MANEJO DE LA COMUNICACIÓN EN SITUACIÓN DE CRISIS Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL"**. Por lo que se extiende en veinte (20) hojas, impresas únicamente en su anverso, que contiene en: tres (3) hojas corresponden a la Resolución, diecisiete (17) hojas el protocolo; y para remitir al **DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS**, numero, rubrico y sello, con base en el artículo cinco del ACUERDO NÚMERO 10/2025 del Gerente, de fecha diecinueve de marzo de dos mil veinticinco; en la ciudad de Guatemala, el veintitrés de octubre de dos mil veintiséis.




Elvia Lorena Villagrán Oztzy
Secretaria, a.i.
Subgerencia Administrativa


Vo. Bo.
Doctor Héctor Fajardo Estrada
Subgerente Administrativo

