



GOBIERNO *de*
GUATEMALA

FONDO DE DESARROLLO
INDÍGENA GUATEMALTECO



FONDO DE DESARROLLO INDÍGENA GUATEMALTECO -FODIGUA-

MANUAL DE CEREMONIAL Y PROTOCOLO DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL

GUATEMALA ASUNCIÓN,
MAYO 2023 

Contenido

Presentación

Capítulo I

1.1. Introducción	5
1.2. Misión	6
1.3. Visión	6
1.4. Objetivo general	6
1.5. Base legal	7

Capítulo II

2.1. Objetivos del Manual de Ceremonial y Protocolo.....	9
2.2. Marco conceptual del Manual de Ceremonial y Protocolo.....	10
2.2.3. Actos privados	10
2.2.4. Actos públicos	10
2.3. Precedencia.....	12
2.4. Vocablos	13
2.5. Programa sombra	13
2.6. Invocación Maya	14
2.7. Procedimiento de solicitud de montaje de eventos:	15
2.8. Diagrama de flujo de procedimiento de solicitud de montaje de eventos:	19
2.9. Procedimiento preparación y manejo de conferencia de prensa	20
2.10. Diagrama de flujo de procedimiento para la preparación y manejo de la Conferencia de Prensa:	23
2.11. Procedimiento para el adecuado manejo de gestión de comunicación en crisis.....	24
2.12. Diagrama de flujo de procedimiento para el adecuada gestión de crisis	26

Capítulo III

3.1. Abordaje de la correcta aplicación del Manual Ceremonial y Protocolo	27
3.2. Ubicación en las presidencias de los actos	28
3.3. Ceremonia con autoridades invitadas	31
3.4. Ubicación de las banderas	31

3.5. Ubicación de invitados	32
3.6. ¿Cuándo usar el Himno Nacional?	33
3.7. Preparación y manejo de la Conferencia de Prensa.....	33
3.8. Vocativos y su correcto uso:.....	35
3.9. Lineamientos para la elaboración de la agenda y programa sombra	35
3.10. Uso de logotipos institucionales	36
3.11. Elementos a utilizar en la invocación y preparación del altar ceremonial maya:	37
Capitulo IV	
4.1. Protocolo para la respuesta adecuada en situaciones de crisis comunicacional.....	39
4.2. Pasos para atender la gestión de crisis	41
4.3. Herramientas de gestión de crisis	42
4.4. ¿Cómo se utilizan las herramientas de gestión de crisis?	42
4.5. Gestión de crisis desde la virtualidad	44
Referencias bibliográficas.....	46
ANEXO	47
• Formato de Agenda del Evento	48
• Formato de Programa de Sombra	49
• Ejemplo de Vocativo.....	50
• Ejemplo de croquis para eventos.....	51

Presentación

Los procesos y métodos protocolarios que se aplican en las instituciones públicas y privadas, tienen su génesis en códigos sociales, de comportamiento y relacionales que responden a estructuras diseñadas previamente. No obstante, para la esencia y naturaleza del Fondo de Desarrollo Indígena Guatemalteco -FODIGUA- estos códigos sociales van más allá de la relación entre humanos. Para los pueblos originarios, la vida gira en torno a la relación y cercanía entre la madre tierra, la naturaleza y trasciende a los lazos entre humanos.

Entre tanto, el uso de las normas del protocolo occidental, se remonta a prácticas del siglo XVIII, un tanto ligadas a comportamientos dentro de la sociedad y otro tanto a temas culturales, es decir, a todos aquellos componentes que se desarrollan dentro de las colectividades y, por ende, en procesos humanos relacionales. Siendo que la esencia del Fondo de Desarrollo Indígena Guatemalteco -FODIGUA- exige y permite un abordaje diferenciado de esta materia, dado que, como su nombre lo indica, el Fondo fue creado con el objetivo de propiciar el desarrollo integral de las comunidades indígenas, con total apego y respeto por el Derecho Consuetudinario, con pertinencia cultural y demás aspectos que atañen a la consideración de un país multilingüe, multiétnico y pluricultural, por lo tanto, el Protocolo y Ceremonial habrá de hacerse con total respeto a las costumbres y usos de los pueblos, sin socavar su esencia y cosmovisión.

Los códigos de Protocolo y Ceremonial constituyen ejes necesarios en la función pública y en las relaciones diplomáticas de los Estados, así como para las relaciones interinstitucionales y formales, dentro de su quehacer y su ámbito de intervención, tratándose de instituciones estatales, hay actos oficiales que se revisten de formalidades,

simbolismos y significados intercambiables entre los actores principales, sobre todo, en un espacio de reconocimiento y respeto por la riqueza cultural ancestral del país.

Por esa razón, el presente manual se nutre de elementos propios de la sociedad guatemalteca, de las visiones de la diplomacia, y de aquellos factores culturales, sociales, políticos, legales, multiétnicos, multilingües y pluriculturales que determinan el origen, la esencia y la razón de ser del FODIGUA.

Y considerando que una de las acepciones del concepto protocolo, asignado por la Real Academia Española -RAE- es el: “conjunto de reglas establecidas por norma o por costumbre para ceremonias y actos oficiales o solemnes”, el Fondo de Desarrollo Indígena Guatemalteco -FODIGUA- presenta su Manual de Procedimientos para la aplicación del Ceremonial y Protocolo de la institución, con el afán de establecer los lineamientos que en la Dirección de Comunicación Social tendrán como una herramienta para guiar a la institución cuando sea necesaria su aplicación.

Capítulo I

1.1. Introducción

Y desde el reconocimiento ancestral, el agradecimiento al Creador y Formador constituye la génesis del orden y la importancia de valorar protocolos de respeto, cortesía, armonía y relación social como ciudadanos de un país multilingüe, multiétnico y pluricultural y , para respetar y conservar las maneras de percibir la vida en comunidad desde la espiritualidad de los pueblos originarios en Guatemala, así como de los códigos que rigen la dinámica social de la población mestiza, este manual recoge y reconoce la importancia de diseñar los lineamientos protocolarios cuando de atender actos institucionales oficiales se trata.

En el presente Manual de Ceremonial y Protocolo, contiene la información institucional del Fondo de Desarrollo Indígena Guatemalteco -FODIGUA-, siendo ésta la base para la creación de los procedimientos y lineamientos para el montaje y desarrollo de las actividades formales, públicas y oficiales que atañen a la institución.

A lo largo del presente Manual enmarca un bagaje de conocimientos en torno a la materia, con el fin de que las personas que lo consulte, se le facilite el manejo protocolario de las actividades realizadas en FODIGUA, sin dejar de lado el fin de esta noble Institución, por lo que se incluye y modifica ciertos procesos por la particularidad que nos demanda el respeto de la cultura de los pueblos indígenas.

Los procesos conllevan pertinencia cultural sin descuidar protocolos establecidos en todo tipo de actos públicos.

1.2. Misión:

El FODIGUA está destinado a apoyar y fortalecer el proceso de desarrollo humano, sostenido y auto gestionado del pueblo indígena de ascendencia Maya, de sus comunidades y organizaciones, en el marco de su cosmovisión para elevar su calidad de vida y a través de la ejecución y financiamiento de sus programas y proyectos económicos, sociales y culturales.

1.3. Visión:

Ser una institución pública rectora, que promueve, apoya y financia el desarrollo humano y de los pueblos indígenas de las regiones del país, a través de programas y proyectos económicos, sociales y culturales; orientados al contexto de su cosmovisión.

1.4. Objetivo general:

Posicionar al FODIGUA como una institución indígena del Estado, encargada de promover y generar procesos individuales y colectivos que aporten al desarrollo cultural, político, social, ambiental y económico de los Pueblos Maya, Garífuna y Xinka.

1.5. Base legal:

- Constitución Política de la República de Guatemala.
- Acuerdo gubernativo 435-94
- Decreto 86-73 Ley Ceremonial Diplomático Estado de Guatemala
- Lineamientos y disposiciones generales emitidos por la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia –SCSP-.
- Organigrama de la Dirección de Comunicación

1.5.1 El que hacer de la Dirección de Comunicación Social:

Es responsable de realizar el enlace entre instituciones públicas, privadas, organismos nacionales e internacionales y el FODIGUA en temas de divulgación, se encarga de implementar políticas de comunicación para armonizar las realizaciones internas y mejorar el posicionamiento de la organización tanto a nivel nacional como internacional.

1.6 Organigrama de la Dirección de Comunicación Social

DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL



Fuente: Manual de Organización y Funciones
Dirección de Recursos Humanos
Fondo de Desarrollo Indígena Guatemalteco -FODIGUA

Capítulo II

2.1. Objetivos del Manual de Ceremonial y Protocolo

Objetivo general

- Establecer procedimientos y lineamientos para el manejo de Protocolo y Ceremonial de las actividades realizadas en el Fondo de Desarrollo Indígena Guatemalteco -FODIGUA-.

Objetivos específicos

- Desglosar los procesos que debe seguir el Fondo de Desarrollo Indígena Guatemalteco para atender actos públicos y oficiales que implican la consideración de las reglas del Protocolo y Ceremonial.
- Explicar las tareas que atañen al Protocolo y Ceremonial y que deben ser atendidas por la Dirección de Comunicación Social del Fondo de Desarrollo Indígena Guatemalteco -FODIGUA-
- Diseñar un manual de procedimientos para la adecuada aplicación del Protocolo y Ceremonial, ajustado a las necesidades y al que hacer del Fondo de Desarrollo Indígena Guatemalteco -FODIGUA-

2.2. Marco conceptual del Manual de Ceremonial y Protocolo

Para Álvarez (2008) el Protocolo y Ceremonial ha cobrado relevancia como una forma de comunicar y, por lo tanto, la materia ha merecido su adhesión a algunas currículas de educación superior.

A su vez, la autora refiere que el Protocolo y Ceremonial responde a una forma de expresión calificada como arte, además de su estrecha relación con las acciones comunicantes de las instituciones de gobierno con sus públicos.

El desarrollo y aplicación del Protocolo y Ceremonial sugiere la atención para las siguientes categorías de actos:

2.2.3. Actos privados: estos actos encierran relaciones íntimas y familiares, se circunscriben a la esfera privada, independiente de las condiciones sociales, o representaciones que vinculen a la persona jurídica o individual que los realice. Estas actividades no implican poca ceremoniosidad y protocolo, no obstante, no tienen trascendencia para ciertos públicos que sí intervienen en otras categorías.

2.2.4. Actos públicos: estos eventos, tal como su denominación lo indica, pertenecen a todos los espacios públicos, ya sea desde alguna organización, en empresas privadas, organismos internacionales, instituciones públicas, entidades sociales, culturales y deportivas, entre otras. En esta categoría se enumeran las inauguraciones, celebraciones sociales y culturales, ferias internacionales, actividades religiosas y hasta honras fúnebres. Los actos públicos pueden ser:

2.2.4.1 Actos públicos no oficiales: estas pueden estar organizadas por personas que, si bien integran asociaciones y espacios culturales, no pertenecen al ámbito de la vida oficial, y se definen por desarrollarse en espacios de comunidad.

2.2.4.2 Actos públicos oficiales: los actos que forman parte de esta categoría son organizados por personas que forman parte del ámbito de la vida oficial de una nación, así como de los organismos oficiales de carácter *internacional* o

supranacional. Y quienes las organizan pueden ser: el Gobierno Central, Organismos de Estado, Municipalidades, Instituciones Autónomas.

En estos actos se pueden enlistar: toma de posesión de presidentes, celebraciones de días internacionales, congresos, inauguraciones y condecoraciones.

2.2.4.3 Inauguraciones y congresos

En cuanto al desarrollo de estas actividades, las inauguraciones de algunos programas o proyectos tienen algunos elementos diferenciadores, por ejemplo, el corte de cinta en señal de haber finalizado los trabajos y dejarlo disponible para la población que será beneficiada.

Y en la realización de Congresos, talleres o conferencias, el programa o agenda contempla la intervención de la autoridad designada para dar por iniciado el encuentro. De igual forma a la hora de su finalización, además de las palabras que dan por terminado el proceso, en el programa se contemplará la entrega de diplomas o créditos por participación.

Las mesas principales y el orden de precedencia para ambas tipologías serán definidas a partir de la cantidad de personas invitadas y participantes en estas actividades (ver numerales correspondientes a precedencia y presidencias).

El desarrollo de estos actos está sujeto al estricto control de las instituciones públicas que los impulsan, por lo tanto, la organización y presupuesto deben enfocarse en la satisfacción de los intereses de la ciudadanía y en la atención de las personalidades que en ellos participen.

En cuanto a la realización de actos públicos oficiales donde asistan representantes de los cuatro pueblos originarios del país, alcaldías comunitarias, autoridades indígenas locales y otros actores sociales con vínculos con los pueblos, la

organización de estas actividades estará apegada a las costumbres del lugar, aunado a la consideración protocolaria de cada institución donde ninguna norma debe quedar relegada, respetando los códigos de relación entre -ambos grupos.

2.3. Precedencia

Este término hace énfasis en la importancia que se le da a una persona dentro de un evento. En esencia, trata de ordenar a las personas que asisten a los eventos oficiales. El concepto casi siempre es aplicable a las autoridades o sus representantes, las que están determinadas por las jerarquías, cargos y categorías.

En cuanto a la precedencia diplomática, el Estado de Guatemala lo norma mediante el Decreto 86-73 Ley del Ceremonial de Estado, en su capítulo X. “*Precedencia Diplomática*”.

Y según el instrumento legal referido, el orden de precedencia para *altos funcionarios nacionales, civiles y militares para actos oficiales y ceremoniales* es como sigue:

Presidente de la República

Vicepresidente de la República

Presidente del Organismo Legislativo

Presidente del Organismo Judicial y de la Corte Suprema de Justicia

Presidente de la Corte de Constitucionalidad

Presidente del Tribunal Supremo Electoral

Diputados Integrantes de la Junta Directiva del Congreso de la República

Ministros y Secretarios de Estado

Diputados al Congreso de la República

Procurador General de la Nación

Fiscal General de la República y Jefe del Ministerio Público

Contralor General de Cuentas

Jefe del Estado Mayor del Ejército

Magistrados de la Corte Suprema de Justicia

Magistrados de la corte de Constitucionalidad
Magistrados del Tribunal Supremo Electoral
Viceministros de Estado
Gobernador (es) Departamental (es)
Alcalde (es) Municipal (es)
Rector (es) de la (s) Universidad (es)
Directores Generales
Oficiales del Ejército
Comisiones Oficiales
Comisiones Particulares

El capítulo XI del Decreto 86-73 explica qué hacer cuando en los actos oficiales participan representantes de instituciones religiosas, la dirección de protocolo o en quien recaiga la tarea será el encargado de asignar un espacio de acuerdo a las funciones que ésta desarrolla en la sociedad. De la misma manera sucederá cuando en actos oficiales participen autoridades indígenas, ya como invitados especiales, invitados de honor o ponentes en algunas de las mesas principales, para estos casos, el o la encargada de protocolo será quien junto a su autoridad decidan qué lugar ocupará cada actor.

2.4. Vocativos

Por vocativo se comprende la forma en que se dirige o trata a alguna autoridad, invitado de honor o personalidades invitadas a un acto público y oficial. Las reglas de Protocolo recomiendan que las personas sean nombradas por grupos. También se recomienda que se nombren de acuerdo al orden de precedencia en el que hayan sido colocadas según las diferentes técnicas que se sugieren.

2.5. Programa sombra

La elaboración del programa sombra, así como su uso, puede determinar el éxito de los actos oficiales. Puesto que, en él se consideran todos los elementos a abordar

durante el evento. Además, en éste se plasman las ideas que dirigen la actividad, evitando los errores que pudieran suscitarse durante la conducción y evitará la sobreexposición de las autoridades y de la institución¹.

El programa y todas aquellas intervenciones de las autoridades del Fondo de Desarrollo Indígena Guatemalteco, cuando presidan actividades oficiales y participen en actos oficiales de gobierno y ante organismos varios, estarán acompañados o diferenciados por la emisión de un saludo en un idioma maya, éste deberá ser expresado con libertad y con total respeto a la cosmovisión de los pueblos y apelando a la multiculturalidad que diferencia y enmarca la riqueza del país y de los pueblos originarios.

2.6. Invocación Maya

Dado la naturaleza del Fondo Indígena Guatemalteco -FODIGUA- la práctica de la Invocación maya, es un momento de respeto, honra y dedicación a la forma de percibir el mundo desde la cosmovisión de los pueblos originarios. Este se realiza en torno al altar que integra todos los elementos de gran significancia para los pueblos y como una expresión de respeto y conservación de la cultura propia que los ancestros heredaron a las generaciones actuales.

Por otro lado, este acto de mucha significancia se realiza en cada ocasión en que las actividades organizadas por el FODIGUA se llevan a cabo. Ya sea a cargo de un guía espiritual o de una persona con ciertas cualidades y autoridad para la realización de la invocación, se realiza en un ambiente de mucho respeto, ceremoniosidad y protocolo establecido desde la práctica consuetudinaria de los pueblos.

¹ Ver Anexo con el ejemplo del programa sombra. Elaboración propia.

Procedimientos:

2.7 Procedimiento de solicitud de montaje de eventos:

**FODIGUA -2023
DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL
MANUAL CEREMONIAL Y DE PROTOCOLO
SOLICITUD DE MONTAJE DE EVENTOS**

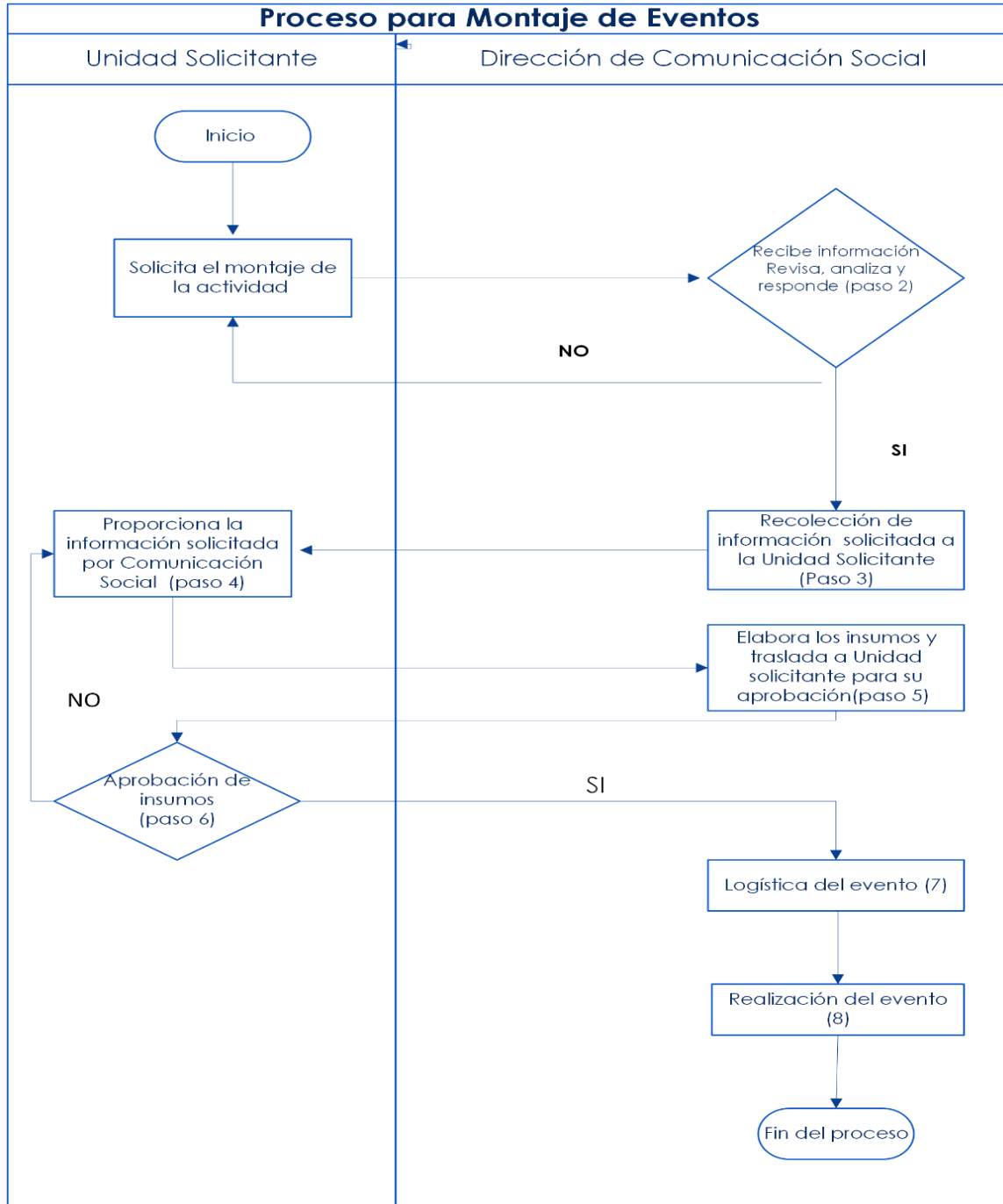
FONDO DE DESARROLLO INDÍGENA GUATEMALTECO	FECHA DE EMISIÓN	15/05/2023
	CÓDIGO	DCS-MCYP-SME
	VERSIÓN	1
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Solicitud de Montaje de eventos: Inauguración, entrega de proyectos, conferencias, actos públicos en general.	
OBJETIVO	Establecer los pasos para el uso adecuado de la imagen institucional, la promoción y visualización del Fondo de Desarrollo Indígena Guatemalteco, así como el adecuado montaje de eventos públicos que se realicen.	
INICIA	Usuario interno.	
FINALIZA	Dirección de Comunicación Social	
NORMATIVA	<ul style="list-style-type: none"> • Aprobación de la Dirección Ejecutiva. • Tiempo de recepción de la solicitud del evento será de no menos de 5 días de anticipación, esto dependerá de la importancia de la magnitud del evento. • Información suficiente y obligatoria para la realización del evento. • Para que todo producto elaborado sea oficial debe salir con la aprobación del Director(a) de Comunicación Social. 	

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO		
Pasos	Responsable	Descripción
1	Usuario solicitante	Solicita el montaje de la actividad por cualquiera de las siguientes vías, correo electrónico, solicitud verbal o por medio de oficio, con no menos de 5 días de anticipación, exceptuando aplicación de protocolo de comunicación de crisis y la magnitud del evento.
2	Dirección de Comunicación Social	<p>Recibe solicitud de montaje de evento, por cualquiera de las siguientes vías: correo electrónico, solicitud verbal o por medio de oficio.</p> <p>La dirección de comunicación social</p> <p>Revisa, analiza y responde:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Aceptación (cumple con todos los protocolos, sigue a paso 3) b) Negación (temporalidad, magnitud del evento, decisión de la dirección ejecutiva: y envía respuesta a usuario solicitante y regresa al paso uno.
3	Dirección de Comunicación Social	<p>Recolección de la Información en general.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Lugar donde se llevará acabo la actividad -Hora de la actividad -Número de invitados -Nombre de la actividad -Integración de la mesa principal - La información la proporciona el usuario solicitante.

		<p>- Tipo de actividad que se desea montar:</p> <p>a) Si la actividad es inauguración, entrega de proyectos, conferencias o talleres (consultar los numerales correspondientes para seguir los lineamientos).</p>
4	Usuario solicitante	-Proporciona la información solicitada por la Dirección de Comunicación Social, de acuerdo a la tipología del evento solicitado.
5	Dirección de Comunicación Social	<p>Gira instrucciones para la elaboración de insumos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Logístico de la actividad -Invitación -Vocativo -Propuesta de discurso (si se solicita) -Convocatoria de prensa (si se solicita) -Reconocimientos (si fuera el caso) -Agenda -Programa sombra -Material/resumen del proyecto para presentar en el evento.
6	Usuario solicitante	<p>Aprobación de insumos</p> <p>Si no se aprueba en su totalidad el Plan logístico por parte del usuario solicitante, se regresa al paso 5, Plan Logístico.</p> <p>Sí por el contrario, queda aprobado la totalidad de los insumos, se continúa al paso 7.</p>

7	Dirección de Comunicación Social	Con el plan autorizado se procede a la logística para la realización del evento.
8	Dirección de Comunicación Social	<p>Realización del evento</p> <p>Montaje del lugar (revisar capítulo II)</p> <ul style="list-style-type: none"> -instalación o supervisión del Sonido, pruebas de sonido con maestro (a) de ceremonia. -Lugar adecuado para la realización de la actividad -Mesa principal -Colocación de la Imagen Institucional -Colocación de sillas acorde a la colocación de los invitados e indicaciones de la comisión de protocolo. -Precedencias mesa principal -Impresión de Agendas
9	Dirección de comunicación	Fin del proceso

2.8 Diagrama de flujo de procedimiento de solicitud de montaje de eventos:



2.9. Procedimiento preparación y manejo de conferencia de prensa

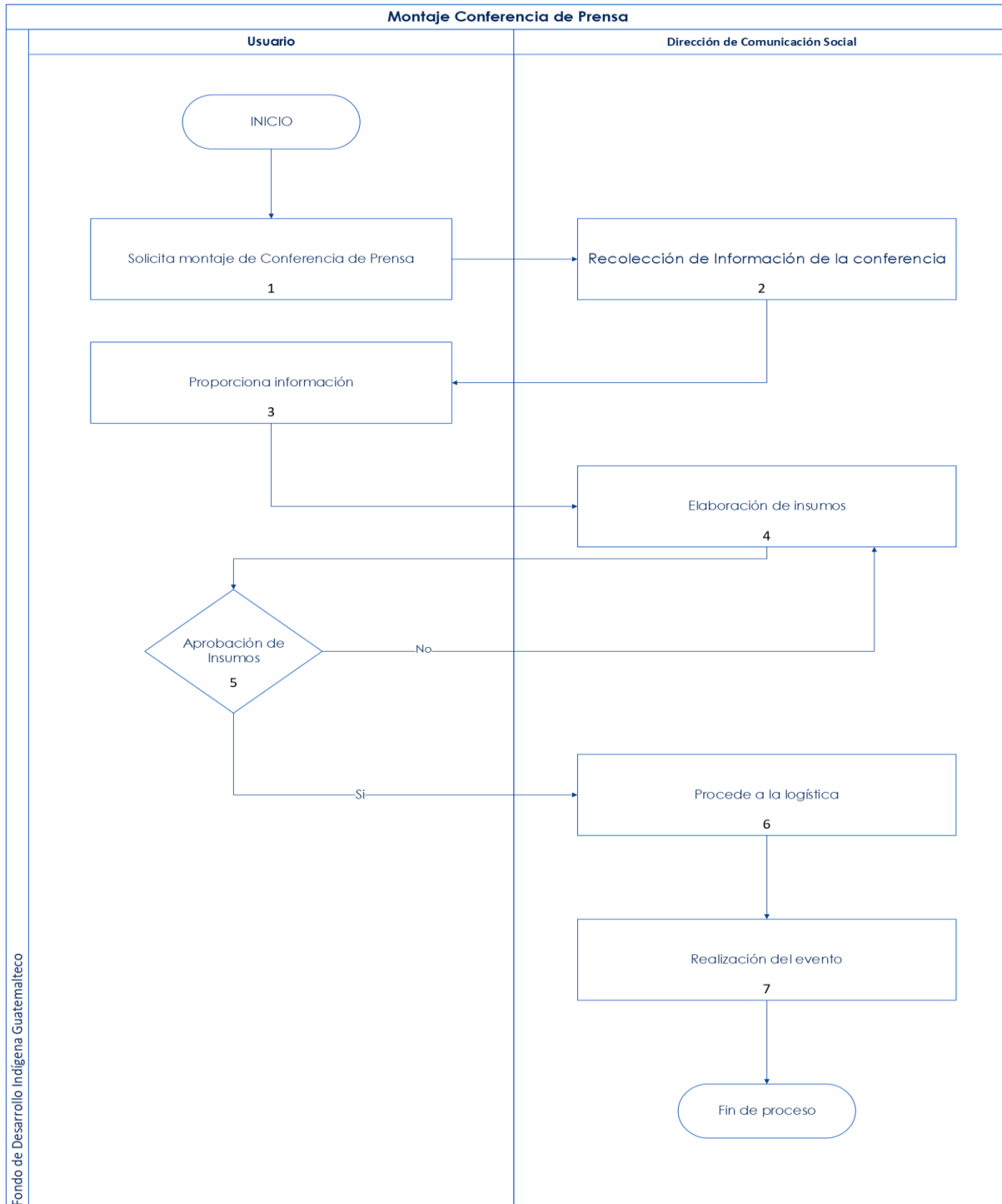
FODIGUA -2023
DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL
MANUAL DE CEREMONIAL Y PROTOCOLO
PREPARACIÓN Y MANEJO DE CONFERENCIA DE PRENSA

FONDO DE DESARROLLO INDIGENA GUATEMALTECO	FECHA DE EMISIÓN	15/05/2023
	CÓDIGO	DCS-MCYP-PYMCP
	VERSIÓN	1
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Preparación y manejo de conferencia de prensa	
OBJETIVO	Establecer cercanía con la población en general dando a conocer las actividades en beneficio del desarrollo cultural, político, social, ambiental y económico de los Pueblos Maya, Garífuna y Xinka, por parte del Fondo de Desarrollo Indígena Guatemalteco -FODIGUA-.	
INICIA	Usuario interno	
FINALIZA	Dirección de Comunicación Social	
NORMATIVA	<p>Con la aprobación de la Dirección Ejecutiva.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El tiempo de preparación de la conferencia de prensa iniciará con no menos de 3 días de anticipación, esto dependerá de la importancia del pronunciamiento. • Todo producto que se entregue en la Conferencia de Prensa, deberá contar con la aprobación de la dirección de Comunicación Social. 	

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO		
Pasos	Responsable	Descripción
1	Solicitud por parte del usuario	Se solicita a la Dirección de Comunicación Social el montaje de la Conferencia de Prensa por cualquiera de las siguientes vías, correo electrónico, solicitud verbal o por medio de oficio .
2	Dirección de Comunicación Social	Recolección de la Información: -Lugar donde se llevará acabo la conferencia -Hora de la actividad -Número de participantes -Razón de la conferencia -Integración de la mesa principal La información se solicita al usuario solicitante
3	Usuario solicitante	-Proporciona la información solicitada por la Dirección de Comunicación Social
4	Dirección de Comunicación Social	Elaboración de insumos: Plan Logístico de la actividad -Convocatoria -Vocativo -Propuesta de discurso o mensajes a posicionar durante la conferencia (si así lo solicitara) -Agenda -Comunicado de prensa

5	Usuario solicitante	<p>Aprobación de insumos</p> <p>Si no se aprueba en su totalidad el Plan logístico por parte del usuario solicitante, se regresa al paso 4, inciso 1 para la modificación en el Plan logístico.</p> <p>Sí por el contrario queda aprobado la totalidad de los insumos, se continúa al paso 6.</p>
6	Dirección de Comunicación Social	<p>Con el plan autorizado se procede a la logística para la realización de la conferencia.</p>
7	Dirección de Comunicación Social	<p>Realización del evento</p> <p>Montaje del lugar (revisar capítulo II, en los lineamientos específicos)</p> <ul style="list-style-type: none"> -Sonido -Lugar adecuado para la realización de la actividad -Colocación de la Imagen Institucional -Colocación de sillas acorde a los invitados e indicaciones de la comisión de protocolo -Precedencias mesa principal -Prueba de sonido -Impresión de Agenda y comunicado de prensa.
8		<p>Fin del proceso</p>

2.10 Diagrama de flujo de procedimiento para la preparación y manejo de la Conferencia de Prensa:



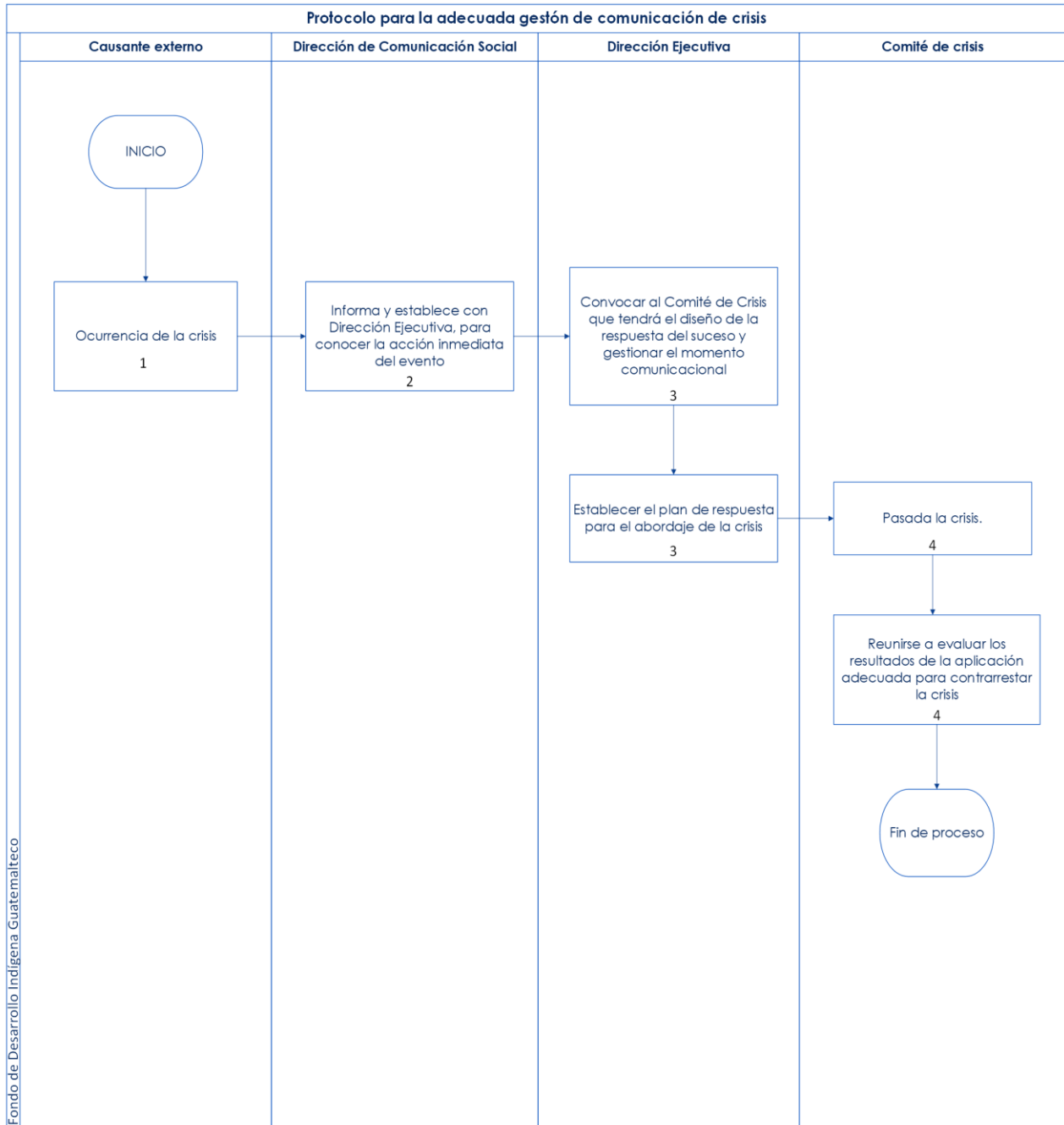
2.11. Procedimiento para la adecuada gestión de comunicación de crisis

FODIGUA -2023
DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL
MANUAL DE CEREMONIAL Y PROTOCOLO
PROTOCOLO PARA LA ADECUADA GESTIÓN DE COMUNICACIÓN DE CRISIS

FONDO DE DESARROLLO INDÍGENA GUATEMALTECO	FECHA DE EMISIÓN	15/05/2023
	CÓDIGO	DCS-MCYP-PACC
	VERSIÓN	1
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Protocolo para la adecuada gestión de comunicación de crisis.	
OBJETIVO	Iniciar el proceso de respuesta ante la ocurrencia de una crisis de comunicación en el Fondo de Desarrollo Indígena Guatemalteco - FODIGUA-.	
INICIA	Usuario interno	
FINALIZA	Comité de crisis	
NORMATIVA	<p>Con la aprobación de la Dirección Ejecutiva.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todas las dependencias y unidades involucradas en el Comité de Crisis deberán hacer entrega de la información que se requiera para actuar de forma certera e inmediata. 	

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO		
Pasos	Responsable	Descripción
1	Causante externo	Ocurrencia del suceso que causó la crisis
2	Dirección de Comunicación Social	<ul style="list-style-type: none"> • Informa y establece cercanía con la Dirección Ejecutiva del Fondo de Desarrollo Indígena Guatemalteco - FODIGUA- para conocer la acción inmediata a la ocurrencia del evento.
3	Dirección Ejecutiva	<p>Convoca a las unidades y direcciones que integrarán el Comité de Crisis que tendrá a su cargo diseñar la respuesta ante el suceso y gestionar el momento comunicacional.</p> <p>Se establece el plan de respuesta para el abordaje de la crisis, (ver capítulo 4, lineamientos)</p>
4	Comité de crisis	Pasada la crisis en comunicación, se reúne para evaluar en primera instancia los resultados de la aplicación adecuada de la ruta para contrarrestar la crisis.
5	Comité de crisis	Fin del proceso

2.12. Diagrama de flujo de procedimiento para la adecuada gestión de comunicación de crisis:



Capítulo III

3.1. Abordaje de la correcta aplicación del Manual Ceremonial y Protocolo

En el entendido que todo acto público oficial es precedido por el representante del Estado -Presidente, Ministro, Alcalde, Gobernador, Director- como emisor de la comunicación, delega la función de regir el manual de Protocolo y Ceremonial en manos del encargado de Relaciones Públicas, o bien del director de Comunicación Social para dirigir la organización, coordinación y delegación de funciones para la realización del evento o bien, las normas que se siguen en este ámbito en la institución, como una forma de relacionarse desde el respeto, la armonía y la condición de humanos.

Y este está determinado por diversas consideraciones generales que deben delinear el comportamiento y la necesidad de mantener el orden, no solo durante los actos públicos, también para actividades internas de la institución.

- El decoro y la forma de conducirse en las oficinas es casi una norma social, ésta va desde la vestimenta, lenguaje corporal, lenguaje hablado y otras expresiones propias del ser humano en sociedad.
- La higiene personal habrá de ser un elemento que todos los colaboradores deberán tomar en cuenta al presentarse a su lugar de trabajo.
- La convivencia pacífica determina el respeto entre los trabajadores.
- El trato amable y cordial se consideran elementos importantes para mejorar el desempeño de las tareas y actividades asignadas.
- El código de vestimenta en oficina, de no haber uniforme para uso diario, debe ser considerada una regla para evitar inconvenientes que pueden derivar problemas en la relación interpersonal.

- Durante la realización de actos públicos, los trabajadores de la institución deberán asistir según se requiera su presencia, quienes, por la esencia y naturaleza del Fondo, deberán asistir respetando las normas y códigos establecidos, considerando su indumentaria Maya como la que brinda identidad, respeto y cumplimiento de la norma.

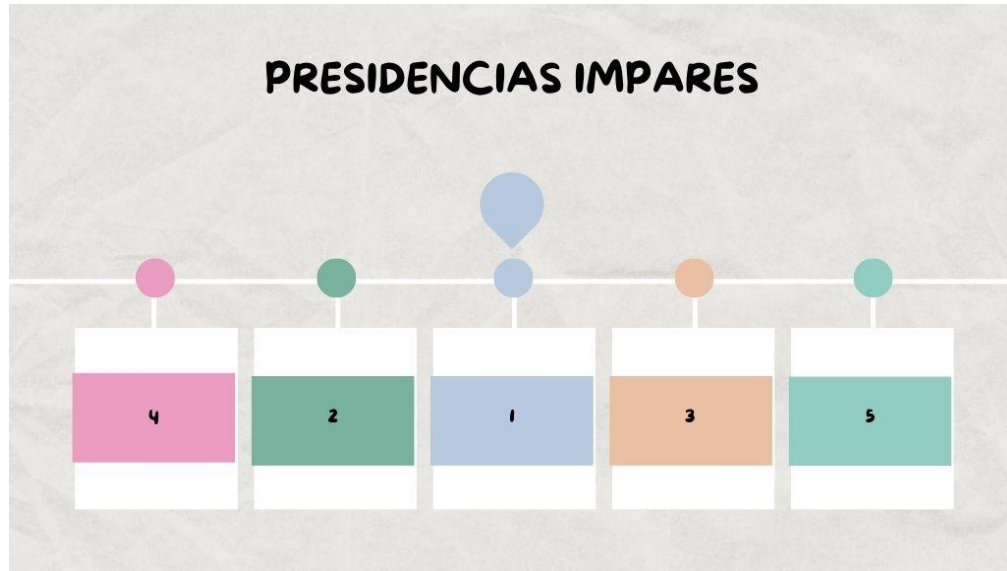
3.2 Ubicación en las presidencias de los actos

La presidencia, definida en el diccionario de la Real Academia Española es el nombre que se le otorga a quien preside un acto, a quien tiene un cargo de preeminencia, por lo tanto, de respeto.

Según la clasificación, propuesta por Jiménez (2012), la presidencia puede ser:

- 1. Móviles:** esta técnica frecuentemente es utilizada en eventos de inauguraciones y visitas, y el rol del que preside lo ejerce de pie, pero no de forma fija en un solo lugar.
- 2. Fijas:** la presidencia fija es la que preside la autoridad que está sentada en una posición fijada.
 - a) **Académicas:** las personas que presiden, incluyendo al anfitrión permanecen frente a sus interlocutores o invitados al evento oficial.
 - b) **De público:** esta técnica puede utilizarse cuando la presidencia, el anfitrión e invitados son visibles, pero no más importantes que la actividad.
 - c) **Mixtas:** este tipo de presidencia mezcla las dos técnicas anteriores, por lo tanto, el espacio presidencial está frente al público e inmediatamente en primera fila están ubicados el anfitrión y los invitados de honor.
- 3. De banquete:** significa que en la mesa donde se realiza la actividad hay un espacio principal para el que preside.
 - **Una sola mesa:** espacio principal designado para la presidencia
 - **Varias mesas:** se destina una mesa principal frente a las demás mesas.

Ubicaciones en las presidencias



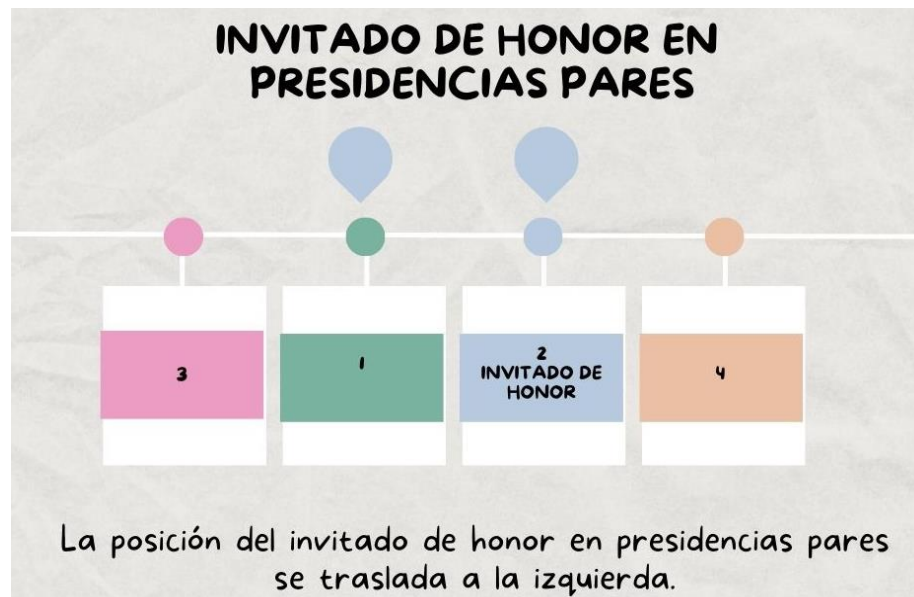
Fuente: Ccalderón, (2016). Ceremonial Diplomático. Documento de estudio UMG.



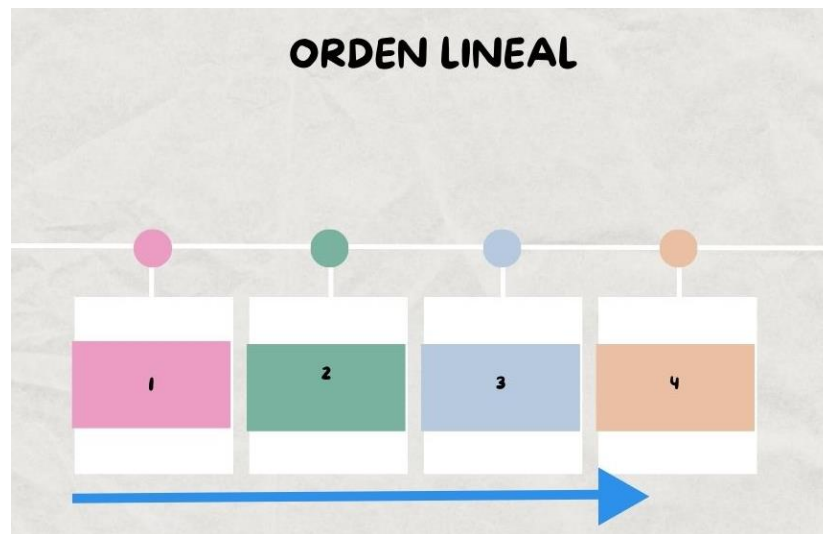
Fuente: Ccalderón, (2016). Ceremonial Diplomático. Documento de estudio UMG.



Fuente: Ccalderón, (2016). Ceremonial Diplomático. Documento de estudio UMG.



Fuente: Ccalderón, (2016). Ceremonial Diplomático. Documento de estudio UMG.



Fuente: Ccalderón, (2016). Ceremonial Diplomático. Documento de estudio UMG.

3.3 Ceremonia con autoridades invitadas

Acerca de los eventos con autoridades de gobierno, el anfitrión cumple el papel de: quien convoca/invita, preside y rige protocolo para la realización de la actividad.

Previo al día del evento, el encargado de la organización junto a su autoridad decidirá el tipo de presidencia que se utilizará, de modo que con antelación se trabajará el mapa de distribución según la precedencia que establece la normativa descrita en este manual para el efecto -Decreto 86-73-, cuando de autoridades de gobierno se trate, no obstante, deberá considerarse el tratamiento para las autoridades indígenas, comunitarias y guías que en representación de los pueblos asistan a estas actividades. Evitando cualquier situación que pudiera generar crisis e incomodidad y hasta falta de respeto para cada una de las personas y organizaciones presentes en la actividad.

3.4. Ubicación de las banderas

Para actos oficiales y con autoridades de gobierno, el uso de las banderas y su posición corresponde al mismo orden de precedencia establecido en este manual, es decir, siempre premiando el lado derecho del anfitrión.

En todo acto público la bandera nacional ha de estar colocada a la derecha del punto central, sí, además hay un pabellón extranjero, esté va a la izquierda. Si hay tres, la nacional se ubica en el centro y las extranjeras a la derecha e izquierda y así sucesivamente si hubiese más, siguiendo el orden alfabético en el idioma del país.

El uso de la bandera nacional ha de ser la regla siempre que asistan autoridades de gobierno a los actos públicos. En cuanto a la bandera de la institución, esta se colocará del lado izquierdo y se utilizará cuando se desarrollen actividades públicas oficiales de la institución y con actores sociales afines al Fondo de Desarrollo Indígena Guatemalteco.

3.5. Ubicación de invitados

De acuerdo a la naturaleza del evento, se dispondrá de identificadores que darán cuenta del espacio que los organizadores han seleccionado como el lugar adecuado para la atención de los invitados especiales, adicional al auditorio que estará presente en el evento.

Así pues, cuando para la actividad se confirme la asistencia de autoridades civiles, indígenas, militares, comunitarias, eclesiásticas, otras personalidades y demás invitados especiales, será oportuno colocar el nombre de cada persona que haya confirmado, esto evitará que el lugar sea ocupado por alguien más del auditorio. O en su defecto, sin precisar con nombres y cargos, puede rotularse con un mensaje que los participantes puedan leer: “Reservado para autoridades”.

El Protocolo y las normas de cortesía también sugieren que, de no haber confirmado asistencia por parte del invitado, el lugar designado para esta persona será conservado intacto por un tiempo prudencial y pasados 15 minutos después de haber dado inicio el evento, será liberado para ser ocupado para quienes puntualmente asistieron a la convocatoria. Es preciso que el encargado de protocolo haga una lista de pendientes para evitar momentos incómodos con los invitados, es decir, que por equivocaciones no aparezcan en el listado de invitados, o lo que es peor, que no haya

espacio reservado para algún invitado especial, sin importar el rango, categoría o jerarquía.

3.6 ¿Cuándo usar el Himno Nacional?

Según la normativa, el Himno Nacional de Guatemala se cantará siempre que haya actividades públicas y oficiales, actividades donde participen las autoridades de gobierno, de la institución y cuando haya involucramiento de éstas en ámbitos sociales y culturales.

En las instituciones de gobierno y como un acto de civismo, es habitual que, durante el mes del día de Independencia Patria, se realicen actividades que implican el respeto, el fomento de los valores y la conservación de algunos símbolos que permiten la comprensión de este momento, por lo tanto, en actividades de esta índole, es usual y casi imperativo escuchar o cantar el Himno Nacional durante los actos cívicos y actos de expresiones culturales.

3.7 Preparación y manejo de la Conferencia de Prensa

La conferencia de prensa es el instrumento que sugieren las Relaciones Públicas² para estrechar relación con los medios de comunicación, y siempre en la dinámica del protocolo y las normas de cortesía, su uso aplica para cuando la institución precisa comunicar un acontecimiento noticioso a los públicos que se relacionan con ésta.

Las mesas principales de las conferencias de prensa están conformadas por las autoridades involucradas en el tema de exposición. Esta mesa estará organizada como lo establece el orden de precedencia abordado en un apartado anterior a este.

Entre los elementos a considerar para el desarrollo de la conferencia de prensa son:

- Diseño de la invitación/convocatoria para la conferencia, debe considerar, lugar, fecha, hora, tema y algún otro dato que genere expectativa entre los medios convocados. El horario de la conferencia será determinante, por lo

² Castillo, A. (2010). *Introducción a las Relaciones Públicas*.

- tanto, hay que conocer generalidades de los medios de comunicación y sus audiencias.
- Listado de medios de comunicación que tengan asignaciones de fuentes relacionadas con el tema.
 - Considerar la traducción de los mensajes que los integrantes de la mesa principal brindarán, estos deberán traducirse a los idiomas mayas que más se hablan entre los cuatro pueblos. (o utilizar subtítulos a la hora de preparar material para compartir con los medios de comunicación)
 - Se recomienda entregar comunicado traducido a los idiomas que más se utilizan en la comunidad indígena.
 - Considerar el uso de imagen institucional en el espacio donde se realizará la conferencia de prensa.
 - Contar con una persona que ocupe el papel de conductor de la conferencia, será el o la encargada de presentar a los integrantes de la mesa principal, también tendrá el control sobre el micrófono y la forma en que se dará el espacio para las intervenciones de los medios de comunicación.
 - Quienes tomen la palabra tendrán cuidado de no repetir la información que contiene el comunicado o dossier para la prensa, esto evitará el riesgo que los periodistas solo requieran la información impresa y dispuesta para los medios.
 - Preparación de material entregable que sustente y apoye la información que se brindará durante la conferencia.
 - Quien dirija la conferencia considerará el posicionamiento de mensajes clave durante el desarrollo de la conferencia.
 - Monitorear actividades de los *stakeholders*, y otras instituciones afines a la que convoca, con el afán de lograr el objetivo de posicionar la información que se compartirá.

3.8. Vocativos y su correcto uso:

Para seguir los lineamientos que establece el manual de Protocolo y Ceremonial, es preciso que los organizadores del evento cuenten con el listado de nombres, apellidos, cargos, instituciones a la que representa y detalles que pueden ser valiosos a la hora de citar a los invitados a las actividades. De modo que, se pueda elaborar una ficha³ con la información de los participantes, ésta deberá permanecer en el pódium y será utilizado por aquellos que dicten los discursos.

Siguiendo con la norma protocolaria, para las más altas autoridades no es preciso mencionar nombres y apellidos, también es válido el vocativo al nombrarles por el cargo que les distingue y la autoridad que representan.

Cuando alguna de las autoridades no esté incluida en el listado elaborado previamente, se le nombrará inmediatamente después de terminar de referirse al registro con el que se cuenta, y lo más recomendable es que se le anteponga el título *Señor*, si alguna de las autoridades cuenta con más de un cargo, se le nombrará por el más alto de los que le distinguen.

3.9. Lineamientos para la elaboración de la agenda y programa sombra

Para la elaboración de ambos instrumentos, es preciso contar con toda la información del evento, desde las generalidades hasta los más mínimos detalles.

Para la elaboración de agenda, es necesario contar con la información de quienes harán uso del micrófono y tomarán un tiempo para el discurso, también deberá considerarse el tiempo en el que dictarán sus discursos.

Estas agendas, cuando sea posible, es preciso enviarlas con antelación, o, de lo contrario, entregarla a los participantes en el momento en que hagan su ingreso al recinto de la actividad.

El programa sombra en cambio, es la guía que permite la fluidez y evita errores e improvisaciones a la hora de dirigirse al público.

³ Ver anexo.

Aún si el conductor del programa contara con la experiencia, lo ideal es contar con el programa sombra y una revisión previa para tener conocimiento del contenido de las intervenciones del maestro de ceremonias.

Estas acciones también resultan ser un instrumento de mucha utilidad para evitar momentos incómodos, no solo para el maestro de ceremonias, también para los participantes y asistentes del evento.

Para la elaboración del programa sombra es necesario tener pleno conocimiento de la esencia de la actividad, y algunos otros elementos que nutren la exposición del conductor.

3.10. Uso de logotipos institucionales

Se entiende como logotipos, la composición de elementos gráficos, texto e imagen que identifican visualmente a una entidad, empresa, organización o institución, y representan su sistema de valores y su identidad.

En el ámbito público y las implicaciones de estos símbolos para las instituciones de gobierno, su uso se restringe al carácter meramente oficial que le corresponde. Por lo tanto, el logotipo identifica y promueve la imagen de la institución. Recomendaciones de uso:

- Hojas membretadas para el intercambio de comunicaciones escritas
- Toda invitación/convocatoria oficial que emane de la institución de gobierno, en este caso del Fondo de Desarrollo Indígena Guatemalteco.
- En todo producto comunicacional, impreso, digital, audiovisual y publicitario de la institución.
- Para los casos especiales donde la institución implemente y utilice uniforme de trabajo, el logotipo deberá colocarse como identificador en el lugar más indicado de la vestimenta.

- En cuanto al uso del logotipo institucional cuando se acompaña de otros logotipos de empresas o instituciones, esto implica firmas de Convenios, Alianzas, Cartas de Entendimiento, se debe tomar en cuenta los lineamientos enmarcados en el Manual de Marca emitido por la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia – SCSP-, el logotipo de la institución, como representante del gobierno central, no debe ser de menor tamaño que el de otra institución, siempre en la misma dimensión o en su defecto, debe premiar el logotipo institucional.
- La aplicación del logotipo para uso interinstitucional, es decir, cuando se utiliza entre otras instancias del mismo gobierno, estos deben tener el mismo espacio asignado en el lugar que se disponga, no hay variación del tamaño del logotipo.

3.11. Elementos a utilizar en la invocación y preparación del altar ceremonial maya:

Tal como se explica en el numeral 2.2.8, la invocación Maya implica factores culturales, de cosmovisión y comprensión de su origen, y, por lo tanto, de suma importancia para los pueblos originarios⁴.

Sin embargo, este acto encierra valor cultural y la necesidad de expresar sentimientos que unen a la sociedad, con la Madre Tierra y otros elementos. Estos símbolos que conforman la preparación del altar sagrado, tienen gran significancia para los pueblos originarios y para la institución.

Las velas su significado y su ubicación en el altar sagrado:

- Al Centro: candela de color azul, representa al Uk'ux Kaj, Corazón del Cielo significa el espacio, el tiempo y equilibrio. El cielo, el espacio, los lagos y el mar.
- La candela de color verde su ubicación al centro, Uk'ux Nan Ulew corazón de la madre tierra⁵. El verde es corazón del cielo de la madre tierra las hojas de los árboles.

⁴ Las prácticas religiosas en el Movimiento Maya guatemalteco. Investigación de FLACSO. (2010)

⁵ Guía Espiritual: Aniceto Tzunun (Tata Tzunun Balam)

- Oriente: candela roja representa el maíz rojo, la sangre, la vida el amanecer.
- Poniente: candela negra representa la noche el maíz negro, el descanso, la muerte y la renovación de la vida.
- Sur: candela amarilla, representa el maíz amarillo, la vida, la piel del ser humano, el conocimiento, pensamiento, y la abundancia.
- Norte: candela blanca, representa el maíz blanco, la transparencia, el espíritu, la claridad de los huesos, la palabra.

Descripción del Altar: el círculo representa el mundo, la cruz que está en medio representa los cuatro esquinas y rincones del universo.

- Los B´alames son 4 y se ubican alrededor del altar, representan los cuatro Formadores y su ubicación
- Oriente: B´alam Kitze, (Tigre de la sonrisa)
- Poniente: B´alam Aq´ab, (guardián de la noche)
- Sur: Majukutaj, El abuelo mayor
- Norte: Iq B´alam. El menor

Además de estos elementos identitarios de los pueblos, también se utilizan flores, en algunas ocasiones, cacao, romero, incienso, azúcar y otros más que siguen abonando a la riqueza cultural que poseen los pueblos originarios.

La práctica de la invocación y la elaboración del altar es un tiempo en el que, con respeto y tolerancia al sistema de credos de quienes trabajan y dirigen el Fondo, habrá de desarrollarse sin socavar los derechos individuales y colectivos, y según se acuerde, dentro de la cosmovisión y esencia de la institución también se habrá de realizar para

continuar en la conservación de derechos que atañen a pueblos que acumulan años de existencia y de mucha riqueza cultural.

En cuanto a la intervención de guías o autoridades indígenas durante la invocación, estudios antropológicos lo plantean de la siguiente manera:

La mayoría de las organizaciones estudiadas a la hora de realizar una actividad pública, empiezan con una invocación. La invocación es el saludo de parte de especialistas religiosos mayas los Ajq'ijab' hacia los cuatro puntos cardinales y el de encender candelas de los cuatro colores, acompañado por oraciones en alguno de los idiomas mayas. Se identifica con una parte del inicio del orden ceremonial general (FLACSO, 2010. p. 82).

Capítulo IV

4.1 Protocolo para la respuesta adecuada en situaciones de crisis comunicacional

La crisis, entendida como un evento no planificado, permite la búsqueda de oportunidades y la consideración de procesos que pudieran estar abriendo la puerta a situaciones no previstas. No obstante, la crisis puede representar una oportunidad, pero su aprovechamiento dependerá de los lineamientos que existan para la recuperación del control de las circunstancias, momentos en los que la comunicación será considerada como una herramienta principal.

Para fines prácticos y los que ocupan el presente manual, será considerada como crisis institucional cuando se observe:

- Ataques a la institución por parte de agentes internos o externos
- Eventos que coloquen en riesgo la relación con los *stakeholders*
- Acciones que dañan la imagen de la institución

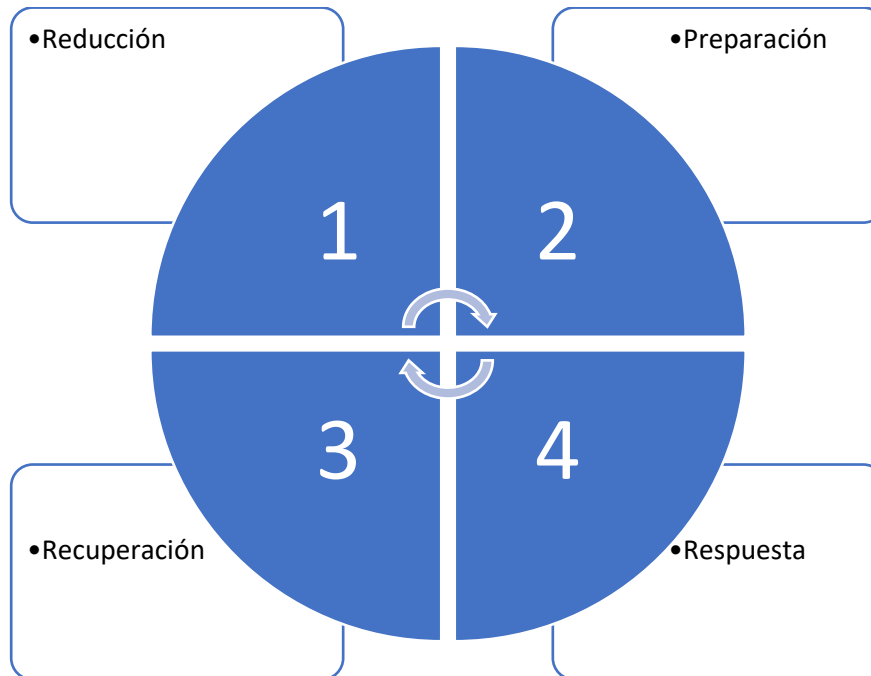
La gestión de crisis implica contar con las capacidades del recurso humano profesional, técnico y operativo para hacer frente mientras ésta dure.

Fases de la crisis

En toda crisis se pueden observar las siguientes fases:

- **Detección de señales:** sondear, escuchar y examinar de forma permanente los canales de comunicación y la relación con los públicos.
- **Preparación y prevención:** hacer todo lo posible para evitarla y estar preparados para cuando llegue.
- **Gestión o comunicación:** tratar la crisis.
- **Contención o control:** intentar que la crisis no afecte a partes no contaminadas.
- **Recuperación:** aplicar programas de reanudación de la actividad en las nuevas circunstancias.
- **Aprendizaje:** examen y evaluación de las lecciones críticas de las experiencias vividas por la organización.

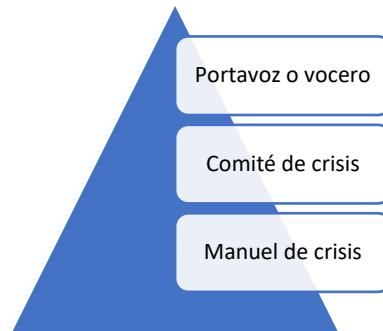
4.2. Pasos para atender la gestión de crisis



1. **Reducción de crisis:** las primeras horas y primeros siete días posteriores al evento que provocó la crisis son cruciales y determinan los pasos a seguir.
2. **Preparación:** tener clara la ruta y evitar el estrés, la confusión y la percepción de ataque, de modo que el diseño de las acciones esté centrado en la resolución de la problemática.
3. **Recuperación:** transferencia de responsabilidades, confesión de los implicados o argumentación de las razones que generaron la crisis, antes que ésta se prolongue.
4. **Respuesta:** recuperación de la imagen institucional y revisión de las áreas afectadas.

Herramientas de gestión de crisis

4.3 Herramientas de gestión de crisis



4.4. ¿Cómo se utilizan las herramientas de gestión de crisis?

El plan de crisis tendrá como objetivo el diseño de la ruta a seguir durante la crisis. Siendo así, los roles los asumirán los integrantes del comité de crisis, el cual se recomienda que quede integrado de la siguiente manera:

Para el caso específico del Fondo de Desarrollo Indígena Guatemalteco, se recomienda integrarlo con:

- Director(a) Ejecutiva(a) asumirá el liderazgo del comité de crisis
- Director(a) de Comunicación Social
- Director(a) de Recursos Humanos
- Asesores de la Dirección Ejecutiva.

Niveles de responsabilidades de comité de crisis

- Si la crisis es catalogada como aguda, el Director Ejecutivo, como presidente del comité de crisis, podrá asumir el papel de vocero. De lo contrario, en este plan se recomienda que se nombre a una persona encargada, con el fin de reducir el nivel de exposición del Director Ejecutivo.
- El papel del portavoz o vocero tendrá como objetivo la reducción del apareamiento del Director Ejecutivo ante los medios tradicionales, a menos que,



- como lo establece el primer ítem de estas asignaciones, contravenga el nivel de la crisis. Al portavoz corresponde atender y responder las preguntas de la prensa, colaborar en el diseño de acciones que mejoren la relación con los medios y con el público, organizar conferencias de prensa o acercamiento con la prensa, en tanto reduzca el impacto de la crisis.
- El Director Ejecutivo se encargará de informar a sus directores el problema suscitado y el nivel de la crisis. También informará quiénes integran el comité de crisis y quienes estarán a cargo del tratamiento del problema.
- El director de comunicación será el encargado de brindar una guía y asesoría práctica, tanto al Director Ejecutivo como al vocero para la intervención oportuna y asertiva ante los medios de comunicación y demás canales.
- El director de comunicación también será el encargado del monitoreo y del impacto de la crisis en los públicos de la institución.
- El director o directora de Recursos Humanos revisará los cargos y las actuaciones del personal en torno a la crisis, sobre todo, si alguno de estos tuvo participación directa en la generación de la crisis.
- El departamento de Relaciones Públicas deberá encargarse de mejorar la imagen de la institución a través de la comunicación humana, tanto con los públicos como con los stakeholders, con el fin de reducir el impacto negativo de la crisis en la institución.

4.5. Gestión de crisis desde la virtualidad

Considerando los avances e impacto de las nuevas tecnologías de la comunicación, se sugiere establecer lineamientos para abordar la crisis desde dos grandes segmentos, los públicos y medios tradicionales y la estrategia enfocada en las redes virtuales.

Para los casos en los que aplique, se sugiere:

- Acciones rápidas: mensajes determinantes basados en la estrategia. Evitar la confrontación, pero brindar respuestas sin esperar que se convierta en contenido viral o de gran carga negativa para la institución.
- Respuesta pública: después de analizar brevemente el nivel de la crisis, la respuesta pública debe ir acompañada de la atención integral y en privado de la problemática. El objetivo es minimizar el impacto y la carga viral que representa la exposición en las redes virtuales.
- Atención personalizada: que la responsabilidad de atender la queja o problema depende directamente de la institución y con especial atención para trabajar a favor de la recuperación de la crisis. La exposición respecto de la queja y atención al problema es una oportunidad para empezar la recuperación, la actitud de la institución lanzará mensajes positivos que redundará en beneficio a mediano y largo plazo.
- Tomar el control en primera instancia: con el fin de evitar mayor daño mediante la etiqueta y mención de la institución, ésta será la primera en considerar el acercamiento con el actor/actores que intervienen en el problema central de la crisis, y ocuparse de oficio de la solución de la problemática.

Glosario de términos:

Ceremonial: serie de formalidades que aplican a actos públicos.

Consuetudinario: relativo a la costumbre como práctica apegada al Derecho.

Diplomacia: conjunto de procedimientos que marcan las relaciones entre Estados.

(relaciones internacionales)

FODIGUA: Fondo de Desarrollo Indígena Guatemalteco.

Logotipo: imagen que representa y que identifica a una institución/empresa.

Multiétnico: representa varias etnias.

Multilingüe: que reúne muchas lenguas.

Pertinencia cultural: que otorga significado y el respeto por la diversidad de conceptos y prácticas propias de determinadas culturales.

Pluricultural: relativo a varias representaciones culturales.

Precedencia: preferencia en el orden, aplica a procesos relativos a la autoridad y jerarquías.

Programa sombra: ejemplo/guía del contenido de un programa a utilizar en una actividad

Protocolo: normas o reglas aplicadas en actividades que implica la realización de actos oficiales y solemnes.

Pueblos Indígenas: grupos sociales que comparten formas de percibir y concebir el mundo, así como su relación con el entorno natural, basados en una práctica social marcada por sus ancestros.

Stakeholders: son aquellos individuos o grupos que tienen interés e impacto en una organización y en los resultados de sus acciones.

Referencias bibliográficas

- Álvarez Rodríguez, ML, (2008). Artículos de Protocolo y Ceremonial en Revistas Académicas Iberoamericanas. Razón y Palabra, (65).
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199520724013>
- Bayas, R. (2018). “La aplicación de las normas de etiqueta y protocolo y su incidencia en la imagen institucional de la unidad educativa “González Suárez” de la ciudad de Ambato. Universidad Regional Autónoma de los Andes. Ecuador.
<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/7892/1/PIUAADS001-2018.pdf>
- Diario de Centro América, (noviembre 13, 1973). Sumario, Decreto 86-73, Ley del Ceremonial de Estado.
<https://data.miraquetemiro.org/sites/default/files/documentos/Decreto%2086-73%20Ley%20del%20Ceremonial%20de%20Estado.pdf>
- Fajardo Valencia, G. C., y Nivia Flores, A.M. (2016). Relaciones públicas y comunicación organizacional. Ejes de la comunicación “Guías de conceptos y saberes”. Universidad de Bogotá, Colombia.
- Flacso, (2010). Las prácticas religiosas en el Movimiento Maya Guatemalteco. Capítulo 3.
- Jiménez Sánchez, J. M. (2012). Reglas de oro protocolo. España.
- Legis, (2016). Procedimientos Protocolarios. Guatemala
<http://www.legis.gt/wp-content/uploads/2016/04/Procedimientos-Protocolarios.pdf>
- Pérez-Portabella, J. (noviembre 18 de 2012). Orientaciones prácticas sobre invitados y presidencias. Recuperado el 18 de abril de 2023. Artículo modificado el 15/02/2023.
<https://www.protocolo.org/ceremonial/presidencias-y-precedencias/orientaciones-practicas-sobre-invitados-y-presidencias-.html>
- Rey, J. (1999). Protocolo y relaciones pública de Estado: los días nacionales en la exposición universal de Sevilla 1992. Tesis doctoral. Universidad de Sevilla.
- https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/23925/P_T.D._0036.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Formato de Agenda del Evento "Nombre del evento"

Lugar:

Fecha:

Hora de Actividad:

Actividad	Responsable
Invocación	Nombre del Guía espiritual
Palabras de Bienvenida	nombre Director(a) Ejecutivo(a) de FODIGUA.
Objetivo de la actividad	Nombre del funcionario Presidente del Consejo Directivo Nacional
Palabras por parte del Puesto o cargo. (Ejemplo: Sra. Ministra de Educación, Honorable diputado, Excelentísimo Sr. Embajador)	Nombre y puesto
Entrega de reconocimiento al Sr. o Sra.	Nombre y cargo, puesto o profesión
Palabras del Señor Presidente Constitucional de la República de Guatemala.	Nombre completo. Presidente Constitucional de la República de Guatemala.

Formato de Programa Sombra

Capacitación sobre Fortalecimiento institucional -FODIGUA-

1. **05:00 Preparación de materiales.**

2. **05:30 Idioma Tz'utujil: Saludo inicial.**

Traducción al Idioma Castellano: Muy buen día a cada uno de los presentes, hoy bajo las energías del Nawal 13 B'eej, y en el marco de la conmemoración del 28 aniversario de Fundación del FONDO DE DESARROLLO INDÍGENA GUATEMALTECO, nos honramos en iniciar este importante evento con la bendición de Ajaw y nuestros abuelos.

Para las palabras de bienvenida recibimos al Director (a) Ejecutivo (a): _____

*****INTERVENCIÓN DEL DIRECTOR(a) EJECUTIVO (a)*****

3. Para aperturar este solemne evento, dejo en uso de la palabra al Licenciado(a) _____, Presidente del Consejo Directivo del FODIGUA.

***** INTERVENCIÓN DEL PRESIDENTE DEL CONSEJO *****

4. Para iniciar con nuestro fuego sagrado, mismo que estará a cargo del guía espiritual: _____.

Nota: El programa sombra contiene a detalle todo lo que el maestro(a) de ceremonias va a decir, va desarrollando cada punto de la Agenda.

Ejemplo de Vocativo

Bienvenidos al evento denominado: (se coloca el nombre completo de la actividad), es un honor contar con la presencia de:

N.	Nombre completos (si no se tiene toda la información, nombrar un nombre y un apellido)	Puesto o cargo que ocupa	Institución que representa
1	Se coloca nombre y apellidos de la persona	Director Ejecutivo	Fondo de Desarrollo Indígena Guatemalteco – FODIGUA-
2	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	Sra. Ministra	Ministerio de Agricultura y Ganadería –MAGA-

Nota: Consultar el apartado “vocativos”, para atender detalles a la hora de realizarlo.

Ejemplo de croquis para eventos

