




GUÍA DE ATENCIÓN Y PROTOCOLO INSTITUCIONAL


Instituto Nacional de
Administración Pública





La presente “Guía de Atención y Protocolo Institucional” es un documento dirigido a todos los colaboradores del Instituto. El cual contiene las directrices generales y las reglas de conducta y los protocolos que se deberán observar, para brindar la atención de excelencia que merecen tanto los usuarios internos como externos de nuestra Institución; así como los lineamientos y directrices para el desarrollo de actividades institucionales dentro o fuera de las instalaciones del Instituto.

La etiqueta y el protocolo constituyen una importante estrategia comunicacional, que contribuye a fortalecer la imagen institucional. Por lo cual, es fundamental definir los lineamientos, la información elemental, las pautas de conducta y demás aspectos que deben regir la organización y realización de los diferentes eventos que se lleven a cabo dentro y fuera de las instalaciones de INAP. Por lo que, todos y cada uno de los colaboradores del Instituto Nacional de Administración Pública deberán apropiarse y aplicar el contenido de esta guía en el desarrollo de toda actividad que se organice.



Nuestras acciones se basan en relaciones permanentes con las personas. Siendo el centro de nuestra actividad y por tanto la “orientación al servicio” se constituye en una competencia institucional fundamental, que todo colaborador del Instituto Nacional de Administración Pública INAP debe poseer y desarrollar de manera continua, a través de procesos de capacidad y entrenamiento, reforzados con procesos de sensibilización y coordinación constante, que permitan crear un equipo humano comprometido con la mejora continua en el servicio.

Nuestros usuarios merecen y deben contar con el acompañamiento debido, para obtener fácil y rápidamente la información que requieren; para acceder de manera sencilla y oportuna a los diversos canales de comunicación con que cuenta el Instituto y ofrecerles servicios, con la calidad, celeridad y pertinencia necesaria, para que el ciudadano reconozca una entidad generadora de valor público.

Marco general

El INAP busca construir vínculos sólidos y eficientes con los usuarios. Para esto, ha definido como factores clave: calidad, prontitud, atención, comodidad y respeto. Los cuales estarán sujetos a observación y mejora continua, para estar siempre adaptados a los cambios que de manera permanente ocurren en nuestra sociedad.

Estos factores constituyen una ecuación en la que cada uno debe sumar y se describen de la siguiente forma:

- La calidad, se observa en la satisfacción de las necesidades y expectativas, a través de la prestación de los servicios (desempeño en la prestación, excelencia, conocimiento y claridad de la información, cumplimiento de las especificaciones, entre otros).
- La prontitud, en el cumplimiento de lo que el usuario requiere, en el momento en que lo necesita (tiempos de respuesta, puntualidad, agilidad en la atención, tiempos de convocatoria).
- La atención y disposición de los colaboradores, en términos de calidez y amabilidad (disposición a escuchar reclamos y sugerencias, actitud proactiva, respeto, cordialidad, interés por el usuario).
- La comodidad, en la disposición de la infraestructura física para la atención a los usuarios (facilidad de acceso, calidad de las instalaciones, múltiples canales).
- El respeto a los usuarios a la diversidad, a las diferencias de opinión y solicitudes.



PROTOCOLO Y ETIQUETA INSTITUCIONAL

A continuación se presentan los conceptos básicos relacionados con la técnica de protocolo y otras técnicas afines que deben aplicarse durante la realización de las distintas actividades y eventos oficiales que se desarrollen dentro o fuera de las instalaciones del INAP y/o en el proceso de atención diaria a usuarios externos o internos de la entidad.

Protocolo

La Real Academia Española de la Lengua ofrece una definición general de este término y señala que el “protocolo es el conjunto de reglas establecidas por norma o por costumbre, para ceremonias y actos oficiales solemnes.”
-RAE-

Es el conjunto de reglas que se emplea en las relaciones personales u oficiales y que constituyen una pauta para saber qué hacer y cómo actuar en diferentes situaciones. Busca mejorar la convivencia y contribuye a establecer buenas relaciones con los demás. Tiene como objetivo crear un modelo de interacción agradable y respetuoso, aplicable a diversos entornos del ámbito público o privado, en los que intervengan tanto actores nacionales como internacionales, bilaterales o multilaterales.

Se refiere a:

- **Simbología de identificación:** banderas, escudos e himnos.
- **Tratamientos honoríficos:** a los funcionarios públicos les corresponde un tratamiento honorífico de acuerdo con el cargo que ostentan.
- **Ordenación de precedencias:** todas las autoridades oficiales, ya sean de carácter nacional, autonómico, internacional o local, deben ocupar el lugar que les corresponde en los actos oficiales, de acuerdo con un orden de precedencia establecido y reconocido internacionalmente.
- **Celebración de actos oficiales:** como es el caso de la toma de posesión de un cargo oficial, la inauguración de una obra pública; el lanzamiento de una política pública, un programa o un proyecto público, etc.

Etiqueta

El término “Etiqueta” se define como el ceremonial de los estilos, usos y costumbres que se debe guardar en actos públicos solemnes. -RAE-

El actuar de una manera determinada y adecuada a cada situación (institucional pública, profesional, personal), se denomina comportamiento. Cuando dicho comportamiento se aplica en un acto solemne, se transforma en etiqueta y ésta forma parte del protocolo.

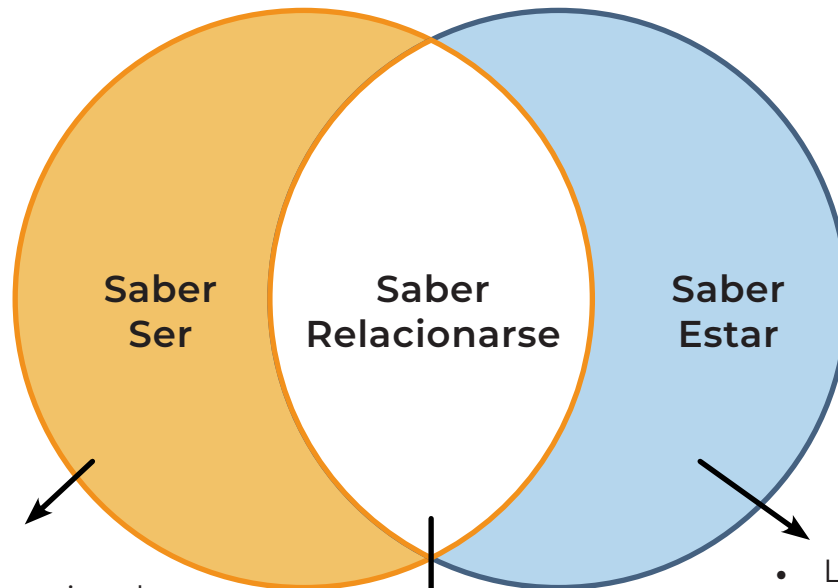
Se refiere a:

- La conducta (comportamiento, posturas corporales, expresiones faciales, gestos) el lenguaje verbal.
- La vestimenta.
- La puntualidad.

Nota: determinadas ceremonias solemnes precisan de un comportamiento e indumentaria propios, y en ocasiones muy específicos. De manera que para su correcta celebración se requiere su propia etiqueta y si esta no se cumple, la esencia de la ceremonia se corrompe.

Es importante contar con personas que se encarguen de cumplir con las normas de etiqueta y protocolo ya que esto contribuye a:

- Fijar normas de comportamiento y regular la conducta dentro y fuera de la Institución.
- Respetar la jerarquía y estructura organizativa de la Institución y otras con las que se interacciona.
- Guiar las actividades y eventos sociales.
- Establecer la imagen y afianzar la cultura institucional.
- Cumplir las 3S (saber ser, saber relacionarse, saber estar).

Las 3s

- Valores
- Inteligencia emocional
- Motivación
- Empatía

Saber Ser + Saber Estar
= relacionarnos de forma adecuada.

- Lenguaje verbal
- Lenguaje no verbal
- Vestimenta
- Puntualidad

Reglas al saludar

Saludo: al saludar se deben respetar costumbres y tradiciones locales. Puede ser a través de un apretón de manos, un abrazo, un toque de espalda o un beso en la mejilla, todo dependerá del contexto. Si no es propio de la cultura, se debe omitir el saludar con un beso y éste será un saludo de uso exclusivo entre familiares y amigos cercanos. También existen culturas donde el contacto físico está totalmente excluido al saludar y solo se estiliza el saludo verbal y/o gestual, que permite mantener la distancia. Ej. Cultura japonesa.

Reglas al saludar con un apretón de manos:

- El saludo de mano se utiliza, generalmente en presentaciones.
- Debe ser breve, sin agitar la mano, ni uso de fuerza excesiva.

- Debe ir acompañado de una sonrisa, viendo a los ojos de la otra persona.
- La persona de mayor rango tiende la mano a la de menor rango.

Precedencia en el Saludo:

- La mujer tiene precedencia sobre el hombre.
- La persona mayor tiene precedencia sobre la persona joven.
- El funcionario público tiene precedencia sobre el funcionario de entidad privada.
- Las autoridades religiosas tienen precedencia sobre las civiles.
- Los jefes tienen precedencia sobre los trabajadores.

Atención a visitantes, “Recepción”

La “Recepción” es el espacio físico del Instituto Nacional de Administración Pública, en donde se atiende al público externo y se le orienta respecto de los asuntos que le interesa conocer o las gestiones que pretende realizar.



Es de suma importancia brindarle un trato cordial y orientarlo adecuadamente. Para lo cual se deben seguir los siguientes pasos:

1. Al ingresar a la Institución el o la recepcionista le saluda viéndole a los ojos, con un saludo cálido y una sonrisa: “Bienvenido al INAP, en que podemos servirle, para poderle anunciar”.

2. Se le solicita un documento de identificación y se anota en el libro de registros, explicándole que se debe dejar un registro de los visitantes.
3. Se notifica al colaborador que lo invitó o citó, asistente o en su defecto al director que se encuentra una persona en la recepción y se le pregunta si bajaran por la persona o será atendida en la recepción.
4. Asistentes consultan inmediatamente al director o compañeros. De preferencia la asistente deberá tener un formato de visitas programadas.
5. Toda persona que ingrese a las instalaciones, deberá ser acompañado por un(a) colaborador(a) del INAP o asistente al área en qué será atendida.
6. Al ingresar el o la visitante, la persona que atiende la recepción se despide amablemente: “Es un gusto haberle atendido”.

Atención en ventanillas

En las ventanillas de atención se atiende personal interno y usuarios externos. La atención debe ser pronta y amable, eficiente y eficaz, acorde al siguiente protocolo:

1. Cuando la persona se acerque a la ventanilla se le deberá saludar de la siguiente manera: “Bienvenido a la Dirección o Unidad de, en que podemos servirle.”

2. Si la persona es usuario externo y no está en el área correcta, se le acompaña hasta el área que corresponda al requerimiento presentado y se le indica el nombre de la persona que le atenderá. Si la persona es usuario interno, quien atiende la ventanilla le redireccionará amablemente al área que corresponda.
3. Cuando el usuario interno o externo se aleja, quien atiende la ventanilla se despide con la siguiente frase: "Fue un gusto haberle atendido".

Atención de llamadas telefónicas

La atención telefónica es un canal de comunicación no presencial, que debe ser ágil y perseguir como máxima prioridad la satisfacción de los usuarios. Por ello, al atender una llamada, deben tomarse en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Atienda el teléfono antes del cuarto timbrado.
- Responda con un tono de voz suave y agradable.
- Identifique la Institución, departamento o área .
- Identifíquese y salude con amabilidad.
- Procure no tener en espera demasiado tiempo a la persona.
- Utilice siempre el tratamiento "Señor" con el apellido o con el nombre para referirse a las personas. Lo correcto es decir: Señor Pérez, o Don Alberto.
- Cuide el orden de sus palabras. La mejor opción es responder de la siguiente manera:

-Buen día, mi nombre es _____. ¿En que le puedo servir? o ¿Con quien desea hablar?

-¿Quién desea hablarle?

-Un momento, por favor, veré si se encuentra en la oficina

- Todas las llamadas deben ser respondidas y luego debe anotarse la siguiente información:

-Nombre de la persona que realizó la llamada.

-Hora de la llamada.

-Motivo de la llamada y a quién iba dirigida.

-Qué seguimiento se le debe dar al caso, en caso no se encuentra la persona a quien iba dirigida la llamada.

-Verificar que la persona a quien iba dirigida, sea informada y de el seguimiento respectivo.

Atención de llamadas desde la Recepción

Al atender cualquier llamada desde la "Recepción" se debe seguir el siguiente protocolo:

1. Se inicia la atención de la llamada con un saludo amable: "Buen día o buena tarde, le saluda "nombre de la persona que atiende" del INAP, ¿Cómo puedo

servirle?

2. Si la información que requiere la persona es de dominio de la recepción (agenda de servicios, fechas de inscripciones, etc.) se le brindará toda la información que las unidades correspondientes hayan trasladado.
3. Si la información requerida es más específica, se traslada la llamada a la extensión correspondiente, indicándole previamente a quien llama el nombre de la unidad administrativa y de la persona que le atenderá.
4. Si el tiempo de espera del usuario excede los 2 minutos y su requerimiento no se ha resuelto, se le preguntará si desea continuar esperando o prefiere proporcionar su número telefónico, para que se le devuelva la llamada a la brevedad posible, cuando se haya ubicado a la persona por quien preguntó o se haya resuelto la situación requerida.
5. Si la persona por quien el usuario preguntó fue localizada, antes de trasladar la llamada a la extensión correspondiente, quien atiende la recepción deberá despedirse amablemente con la siguiente frase: "Fue un gusto haberle atendido".
6. Si el usuario proporcionó su número telefónico, el o la recepcionista debe despedirse amablemente, con la siguiente frase: fue un gusto atenderle, daremos el seguimiento respectivo a su gestión y en breve nos estaremos comunicando con usted".
7. El o la recepcionista debe realizar el seguimiento respectivo y devolver o verificar que la persona que

corresponda, devuelva la llamada al usuario.

Atención del personal de Transporte

Las personas a cargo de la conducción de vehículos y el traslado de personal o personas invitadas, deben brindar un trato atento, cordial y respetuoso a todo usuario del vehículo y aplicar el siguiente protocolo de atención:

1. Llegar puntualmente al lugar, de acuerdo al horario programado, para la recepción oportuna de los pasajeros.
2. Notificar a la asistente de la unidad solicitante, que el vehículo se encuentra listo para realizar la comisión solicitada (las unidades solicitantes deberán llenar previamente el formato respectivo según el Manual de Normas y Procedimientos).
3. Abrir las puertas y referirse a las personas que transportará de la siguiente manera: "pase adelante, mi nombre es _____, estoy a sus órdenes y será un gusto trasladarlo a su lugar de destino". "Mi número de contacto, para programar el regreso (en los casos que sea necesario), es el siguiente_____.
4. Al arribar al lugar de destino o al volver a las instalaciones del INAP, deberá nuevamente abrir las puertas; ayudar al descenso de la persona, en los casos que ésta requiera apoyo) y despedirse con la siguiente frase: "fue un gusto haberle atendido".

Atención del personal de apoyo de Servicios Generales

La atención del personal a cargo de eventos, de atender visitantes, o recibir a las diversas autoridades, es relevante ya que se debe hacer sentir bien y en confianza a las personas que se atienden, se deberá tomar en cuenta el siguiente protocolo de atención:

1. La Unidad, Jefatura o Dirección que programe una reunión, evento, visita o similar, deberá notificar con suficiente tiempo de antelación al Departamento de Servicios Generales, sobre la actividad programada e indicar los requerimientos de atención.
2. El personal de apoyo de Servicios Generales deberá presentarse al menos 15 minutos antes de la hora de inicio de la actividad o a la hora que se le haya indicado si se requiere su presencia antes.
3. Debe dirigirse a cada persona que visita el Instituto con un saludo amable y una sonrisa: “Buen día o buena tarde (según sea el caso). Es un gusto tenerle en el INAP ¿Gusta un té, un café o agua?”
4. Durante el tiempo que dure el evento, deberá estar atento(a) a cualquier otra solicitud que se realice y atenderla con prontitud y amabilidad.
5. Al finalizar el evento, debe referirse a los visitantes con la frase: “Fue un placer servirle, feliz día”.

Atención del personal de Vigilancia y parqueo

El personal de vigilancia, también ofrece servicios de orientación y ubicación al público en general, por lo que deberá observar el siguiente protocolo:

1. Al ingresar a la Institución ofrece un saludo amable: “Bienvenido al INAP, en que podemos servirle, para poderle anunciar”.
2. Si el visitante indica que es un servidor público, deberá mostrar su carnet oficial. Si es un alto funcionario, no se le solicita identificación. Si es un ciudadano, se le solicitará su documento personal de identificación (DPI).
3. Si la visita no estaba prevista, el personal de vigilancia deberá informar a su jefe inmediato o a la unidad, jefatura o Dirección que visita y determina si se le puede permitir el ingreso.
4. Si la visita fue previamente anunciada o está prevista, se le ubicará en el espacio de parqueo que le haya asignado el jefe inmediato (para ello la unidad, jefatura o Dirección que espera la visita, debe haber informado previamente al Departamento de Servicios Generales según el formato establecido en el Manual de Normas y Procedimientos).
5. Se notifica a la extensión de la persona que invitó o citó, que la persona ya se encuentra dentro de las instalaciones.
6. La persona que invitó o citó, deberá descender y acompañarlo hasta el lugar previsto para la reunión o bien el personal de vigilancia deberá acompañarlo al ascensor e indicarle el nivel y el nombre de la persona que lo atenderá al salir del ascensor .
7. El personal de vigilancia se despedirá del visitante con una sonrisa y la frase: “Fue un gusto haberle atendido”.

Código de imagen y vestimenta

En todo momento tu imagen debe: **reflejar una apariencia ejecutiva y debes portar el Gafete Institucional.**

Como miembro de la Institución todo colaborador debe recordar que siempre pueden surgir eventos o reuniones imprevistas, a las que deberá acudir. En todo momento debe estar preparado y



Lunes a jueves Vestimenta formal

- Pantalón de vestir
- Camisa formal
- Saco (opcional)
- Zapatos de vestir, cerrados y con agujetas
- Cabello y barba debidamente recortados
- Traje maya

Viernes

- Vestimenta casual, ejecutiva, salvo que deba asistirse a un evento o reunión formal, programada para ese día.
- No está permitido el uso de zapatos tenis.
- Traje maya

Evento de protocolo

- Traje completo, preferiblemente en color negro, gris o azul, dependiendo del tipo de evento y hora.
- Zapatos de vestir, cerrados.
- Calcetines altos del color del traje u oscuros (no blancos)
- Se debe cuidar el largo de corbata apropiado y los botones del saco
- Traje maya

adecuadamente vestido. En observación a lo que establece el Pacto Colectivo en su Artículo 52. Faltas Leves. Inciso H “Vestir de manera deshonesto, utilizando vestimenta no apropiada para los horarios de oficina. Se regirá conforme al manual de ética correspondiente.”



Lunes a jueves Vestimenta formal

- Pantalón de vestir
- Falda o vestido (máximo 5 cms. arriba de la rodilla)
- Blusa sin escotes pronunciados o transparencias
- Saco (opcional)
- Zapatos de vestir
- Joyería pequeña y discreta
- Maquillaje lo más natural posible
- Traje maya

Viernes

- Vestimenta casual, ejecutiva, salvo que deba asistirse a un evento o reunión formal, programada para ese día.
- No está permitido el uso de zapatos tenis.
- Aunque se trate de vestimenta casual, se deberán observar las mismas recomendaciones en cuanto a largo de faldas o vestidos; tipo de blusas, accesorios y maquillaje.
- Traje maya

Evento de protocolo

- Traje sastre o formal, preferiblemente en color negro, azul o gris (dependiendo del tipo de evento y la hora).
- Evitar el uso del color rojo o colores fluorescentes; estampados o diseños exagerados y ropa muy corta o ceñida al cuerpo.
- Zapatos cerrados.
- Traje maya

*En ambos casos cuando se requiera utilizar vestimenta especial acorde a las actividades de su puesto, se deberá solicitar a su Jefe inmediato.



77 OCTUBRE
CIUDAD DE GUATEMALA

PLANEACIÓN DE EVENTOS



A continuación se presentan los elementos teóricos básicos que se deben conocer y tomar en cuenta al planear e implementar los diversos eventos que se llevan a cabo dentro y fuera de las instalaciones del Instituto.

Tipos de Eventos

Existen diversos tipos de eventos que se realizan en el ámbito público y que se vinculan estrechamente con el quehacer del INAP. Los más importantes y frecuentes son los siguientes:

- **Eventos Oficiales:** todo acto organizado por las instituciones del Estado.
- **Eventos de alto nivel protocolario:** son eventos que destacan por su grado de importancia, formalidad y/o solemnidad. Generalmente involucran la presencia del Presidente o Vicepresidente de la República, así como Ministros y/o Secretarios; También aquellos en los que asisten altos dignatarios de otros Estados o altos funcionarios de organismos internacionales. Este tipo de eventos implican un alto nivel de formalidad, solemnidad y la aplicación de un estricto protocolo.
- **Eventos Institucionales:** son eventos organizado por una institución, tales como presentaciones o inauguraciones de proyectos; firmas de convenios; presentación de informes de gestión, entre otros.
- **Eventos Académicos:** eventos creados para generar o divulgar conocimiento, tales como congresos, conferencias, paneles, foros, talleres, cursos, capacitaciones, video conferencias.



Elementos constitutivos de un Evento

Los elementos mínimos con que debe contar un evento son los siguientes:

- **Coordinador general:** Persona de la Dirección o Unidad correspondiente que organiza el evento.
- **Comité Organizador:** es el conjunto de personas responsables en la planificación del Evento, organice e implemente de acuerdo a lo requerido, cuidando todos los detalles para su correcta realización. Desde la definición del objetivo, la selección del lugar y la hora, la definición del público asistente, convocatoria, logística, protocolo, sistema de audio y video, divulgación, el registro de participantes, refrigerio o alimentación, transporte y hospedaje si aplica y la evaluación antes, durante y después del evento. Es conveniente elaborar una herramienta de gestión denominada “check list del evento” que incluya una por una las fases del proceso, las actividades y sub-actividades debidamente descritas (tomando en cuenta el orden secuencial o simultáneo en que deberán realizarse) los responsables y los tiempos estimados de realización y utilizarlo en cada reunión previa, para que todos los integrantes estén al tanto del avance, se discutan a tiempo los puntos críticos y se implementen soluciones tempranas a los problemas que se detecten.
- **Comité de Protocolo:** el comité de protocolo es responsable de que los actos oficiales y eventos sociales de la Institución se ajusten a los procedimientos establecidos y en caso de eventos de alto nivel protocolario, a los procedimientos de la diplomacia, reconocidos nacional e internacionalmente. En el caso del Instituto, este comité será establecido por la Sub-gerencia a solicitud de la Unidad de Comunicación Social y estará conformado por las personas que brindarán el apoyo y acompañamiento requerido en los eventos de la Institución. Para su correcto desempeño deberán observar las siguientes reglas:
 - Presentarse 1 hora antes a los eventos, con el fin de preparar y/o cuidar que todo funcione adecuadamente, para atender con excelencia a los invitados.
 - Utilizar la vestimenta apropiada, de acuerdo al código de vestimenta contenido en esta Guía y lo establecido por la persona a cargo del Comité de Protocolo o del Comité Organizador del Evento.
 - Realizar un reconocimiento previo del área donde se realizará el evento, para conocer las instalaciones y brindar cualquier información requerida por los asistentes o las autoridades relacionada con las instalaciones físicas.

1. Observar una conducta discreta
 2. Mantener apariencia sobria.
 3. Atender amable y solícitamente a los invitados (antes, durante y después del evento).
 4. Mantener una postura correcta, no masticar chicle, colocar el celular en modo vibrador.
 5. Permanecer en el área que le fue asignada y estar atentos a cualquier requerimiento por parte de asistentes.
- **Anfitrión:** es el que organiza, preside o invita a una actividad o acontecimiento y recibe en su sede o territorio a representantes de otra entidad o Estado, a los que dispensa ciertas atenciones. En ocasiones, se asigna el papel de anfitrión a una persona en particular, la cual será responsable de atender y asumir con exigencia y compromiso todos los detalles en los que está involucrado en el acto, antes, durante y después del mismo.
 - **Mesa principal:** lugar en el que se ubican los funcionarios o directivos de mayor jerarquía o quienes presiden el evento.
 - **Mesa de registro:** lugar en el que se ubica el personal responsable de elaborar el registro de participantes. También se utiliza para entregar la agenda del evento y en eventos académicos, para la entrega de libros y cualquier material informativo adicional. Aquí también se suele ubicar parte del personal del comité de protocolo, para dar la bienvenida o conducir a los asistentes a sus asientos.
 - **Podio o Atril:** accesorio de eventos que se utiliza como lugar preeminente, desde donde se dirigen el presentador, los miembros de la mesa principal o cualquier otra persona que deba dirigirse al público asistente a un evento.
 - **Equipo Audiovisual:** son un elemento esencial que ayudan a presentar de manera objetiva, clara y dinámica. Además, estimulan el interés, permitiendo que los eventos se desarrollen con calidad y sean agradables al público.



Planeación de Eventos

La planeación de eventos institucionales es un proceso detallado y riguroso que requiere gran inversión de tiempo y esfuerzo. A continuación, se presentan los elementos clave al planificar un evento institucional:

- **Objetivos:** es necesario definir claramente los objetivos del evento.
- **Presupuesto:** se debe establecer un presupuesto realista para el evento, teniendo en cuenta gastos como la contratación del espacio físico (en caso se realice fuera de las instalaciones del Instituto); comida y bebida; decoración y transporte. Se recomienda realizar previamente, cotizaciones en varios lugares y sobre distintos paquetes de alimentación, para que el presupuesto que se elabore se apegue a los precios reales del mercado y se puedan considerar las diversas opciones que ofrece. El cual debe de coordinarse desde el inicio con financiero y compras.
- **Fecha y lugar:** se deberá elegir una fecha y lugar que se adapte a los objetivos y al presupuesto del evento, verificando previamente la disponibilidad del lugar elegido en la fecha estipulada.
- **Invitados:** con antelación se debe realizar un listado de los invitados y el o los mecanismos de invitación que se aplicará, así como el sistema de registro que se utilizará.
- **Convocatoria:** para garantizar la mayor asistencia posible es importante tomar en cuenta que la convocatoria debe realizarse con tres semanas de anticipación (mínimo dos), sobretodo cuando se requiere la presencia de altos funcionarios y que siempre es necesario enviar varios recordatorios sobre la realización del evento.
- **Programa:** es necesario elaborar un programa detallado del evento, que incluya actividades sustantivas como discursos, conferencias, presentaciones etc, y actividades complementarias tales como recesos para café, almuerzo, recesos, actividades culturales o de entretenimiento, etc.
- **Logística:** planificar todos los detalles logísticos del evento, incluyendo la decoración, el transporte, la seguridad y la asistencia médica.
- **Comunicación:** es necesario establecer un plan de comunicación efectivo antes, durante y después del evento, incluyendo la divulgación del evento y la gestión de prensa.
- **Evaluación:** la mejora continua exige evaluar el evento, antes durante y después de concluido, para corregir oportunamente cualquier situación que afecte su correcta organización, desarrollo o culminación. Así como para implementar mejoras en la planificación del próximo evento, en función de los resultados.

Orden de Precedencia

En eventos protocolarios se deben conocer y seguir correctamente las reglas del ceremonial, un conjunto de formalidades y protocolos indispensables en todos los eventos. Aportan un orden protocolar, para que la comunicación y relación entre invitados al evento sea más fácil.

Se debe recordar que hay un lugar específico para cada persona y cada persona debe estar en ese lugar. La importancia o el rango es determinante en el protocolo al momento de establecer las precedencias y presidencias. El primer término se refiere al papel del anfitrión del evento, quien organiza el acto. Quien preside, tiene el primer puesto, el lugar más importante o de más autoridad. La precedencia en cambio es un honor que hace relación al lugar que una persona ocupa respecto de las demás cuando asiste a un acto con un público determinado. El orden de precedencia es el orden que asigna el protocolo a las autoridades, organismos o instituciones en actos oficiales, bajo la idea de precedencia, es decir, qué persona u organismo es prioritario sobre otro. Es de gran importancia para toda institución que programe eventos con participación de funcionarios públicos, observarlo y respetarlo en todo acto público, haya o no presencia del cuerpo diplomático. Los identificadores (elemento visual que permite comunicar los nombres de las personas que presiden los eventos institucionales) deben ser elaborados por la Unidad de Comunicación Social e Información Pública, con el logo de INAP y el logo del Gobierno de Guatemala, siguiendo los lineamientos

establecidos en el Manual de Identidad Gráfica del Instituto. En el centro, con letra grande, el nombre y cargo de la persona, colocados en la mesa principal, atendiendo las reglas del orden de precedencia.

Regla de la Derecha: según el orden de precedencia, el lugar de honor es el de la derecha del anfitrión. El homenajeado se ubica a la derecha del anfitrión. Excepcionalmente, el anfitrión cede su lugar al invitado de honor.

Regla de la Izquierda: la persona que ocupa el tercer lugar de importancia, va después del anfitrión y del invitado de honor, debe ocupar la posición izquierda respecto del anfitrión.

Regla de Orden Lateral: cuando varias personas en número par están sentadas, paradas o caminando en la misma línea, el lugar de preferencia es el de la derecha. Si la fila es impar, el lugar privilegiado será el central; es decir se aplicará la regla del centro métrico.

Regla de Orden Lineal: aplica cuando las personas caminan en línea, una detrás de otra. La de mayor jerarquía encabezará la línea, seguida por las demás en el orden de precedencia que les corresponda.

Regla de Orden Alfabético: aplica cuando se trata de personas de igual rango o posición y se toma como base el idioma del país anfitrión.

Regla de Orden de Antigüedad: se utiliza en casos de universidades nacionales, según fecha de fundación.

Jerarquías de los servidores públicos

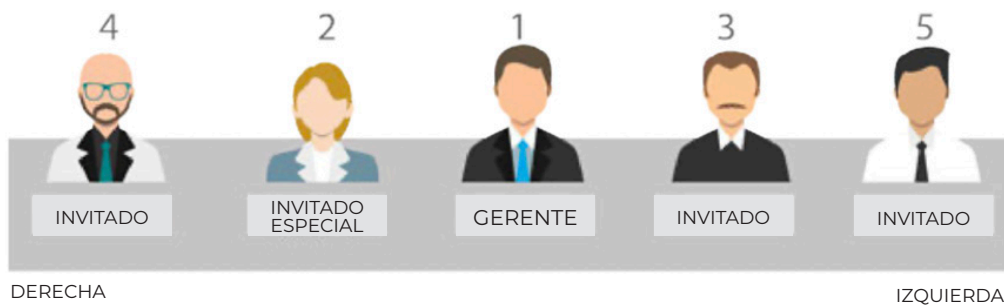
- Presidente de la República
- Vicepresidente de la República
- Presidente del Organismo Legislativo
- Presidente del Organismo Judicial y de la Corte Suprema de Justicia
- Presidente de la Corte de Constitucionalidad
- Presidente del Tribunal Supremo electoral
- Diputados integrantes de la Junta Directiva 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 la Nación
- Jefe del Estado Mayor del Ejército
- Magistrados de la Corte Suprema de Justicia
- Magistrados de la Corte de Constitucionalidad
- Magistrado del Tribunal Supremo Electoral
- Viceministros de Estado
- Gobernador (es) Departamental (es)
- Alcalde (s) Municipal (es)
- Rector (es) de la (s) Universidad (es)
- Directores Generales
- Oficiales del Ejército
- Comisiones Oficiales
- Comisiones Particulares
- Cuando asistan dignatarios de carácter religioso la Dirección de Protocolo establecerá su precedencia y les asignará lugar atendiendo a su categoría y funciones.

Fuente: Decreto 86-73 Ley del Ceremonial de Estado

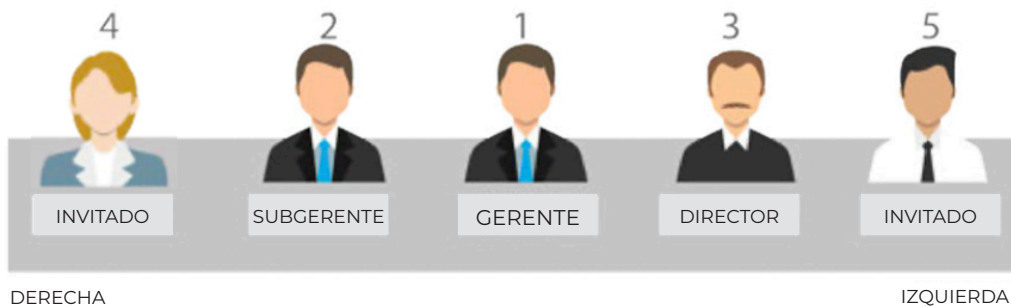
Ejemplo con Presidente y Ministro



Ejemplo con invitado de honor



Ejemplo sin invitado de honor



Banderas

Bandera nacional: elemento que posiciona al país en cuyo territorio tiene lugar el evento.

Bandera Institucional: elemento que posiciona la imagen institucional. La bandera del INAP, visibiliza y posiciona al Instituto.

Se utilizan siguiendo las siguientes reglas y observando el orden de precedencia:

- Se utilizan en eventos se, deben colocar en orden alfabético según el país anfitrión. Ej: si el país anfitrión es Estados Unidos, se ordenarán los países según el orden alfabético de los nombres de los países en idioma inglés.
- En nuestro país y sin importar cuál sea el número de países participantes, la bandera de Guatemala siempre ocupará el centro y las demás banderas se intercalarán de izquierda a derecha según el orden alfabético de los nombres de los países en idioma español.
- Si en el evento participan representantes de otro Estado, este tendrá el sitio de honor y por orden de precedencia se colocará a la derecha de la bandera de Guatemala y a su izquierda la bandera del INAP.
- Cuando se deban colocar más de dos banderas (ordenadas de acuerdo al idioma oficial del país anfitrión).

Decreto 104-97 Ley Normativa de la Bandera Nacional y el Escudo de Armas.



Himnos

Símbolos patrios que se utilizan en eventos oficiales nacionales o internacionales, atendiendo las siguientes reglas:

- Los himnos patrios se utilizan solo en eventos formales.
- Se deben escuchar de pie y en silencio.
- No es correcto aplaudir al finalizar un himno.

Programa o Agenda

El programa o agenda se utiliza solo en eventos formales y debe indicar, paso a paso:

- El nombre del evento y el objetivo que se persigue.
- Las actividades a desarrollar durante el evento.
- El tiempo de duración de cada actividad.
- La persona responsable de su realización.

Invitados

- Se debe invitar únicamente a las autoridades y personalidades que resulten pertinentes, de acuerdo con el carácter del acto y el realce que se desee dar al evento.
- Se debe invitar a aquellas personas que tengan relación directa con la naturaleza del acto, en número acorde al presupuesto establecido.

- A todo acto que se desee hacer público o se deba proyectar hacia el exterior de la Institución anfitriona, se debe invitar a los medios de comunicación (prensa, radio, televisión y otros).

Invitaciones

Cartas de Invitación: es el medio para invitar formalmente a una persona a participar en el evento, es correcto y protocolario adjuntar a la invitación, el programa del evento. Ejemplo: se envía carta a conferencistas o expositores.

Tarjetas de Invitación: es el medio utilizado para invitar a una persona a un evento. Puede ser formal (cuando se envía físicamente) o informal (cuando se realiza por vía telefónica, redes sociales o correo electrónico).

Lista de autoridades e invitados especiales: contiene el listado de nombres y cargos de las personas que ocuparán la mesa principal, las directivas y demás personalidades que asistirán al evento. Se utiliza para identificar y ubicarlos apropiadamente, siguiendo el orden de precedencia en la mesa principal o en la sección del salón destinada y reservada para los invitados especiales.

La norma general es invitar por medio de oficio, a las autoridades de mayor jerarquía y a los invitados restantes, a través de invitación impresa o digital.

Corresponde a los organizadores, jefes de protocolo o relaciones públicas, decidir la indumentaria que deberán llevar los asistentes al evento, de acuerdo con la naturaleza, la hora en que se celebre o el relieve que se le quiera dar al evento. Esta información se debe colocar en la parte inferior de la invitación. Las expresiones más usuales (según lo que se desee solicitar), son las siguientes:

- «Se ruega etiqueta» o «Etiqueta suplicada» cuando se solicita el uso de etiqueta sencilla: chaqué, smoking, uniforme de etiqueta para militares sin carácter obligatorio.
- «Rigurosa etiqueta» o simplemente «Etiqueta», cuando es de carácter obligatorio.
- En general, no se hace referencia concreta a la indumentaria de las señoras. Si la invitación indica etiqueta, la hora y el índole del acto, determinarán el tipo de vestuario femenino. Si se habla de chaqué, smoking o frac para caballeros, la moda imperante en cada época, aconsejará el atuendo correspondiente para las señoras. Aunque también puede incluirse la frase: «Señoras: traje de noche» expresión: «Señoras: traje de noche».

Montaje (colocación del mobiliario)

La forma de elegir la colocación del mobiliario (sillas y mesas) en un evento, varía de acuerdo a los objetivos, las actividades a desarrollar y el tipo de evento.

Mesa Principal: se integra por un máximo de cinco personas. Si se requiere destacar a otros asistentes, se reserva la primera fila del auditorio y se sugiere identificar cada asiento, con el nombre correspondiente. Utilizar manteles en tonos azul y blanco y evitar arreglos florales muy altos o recargados.

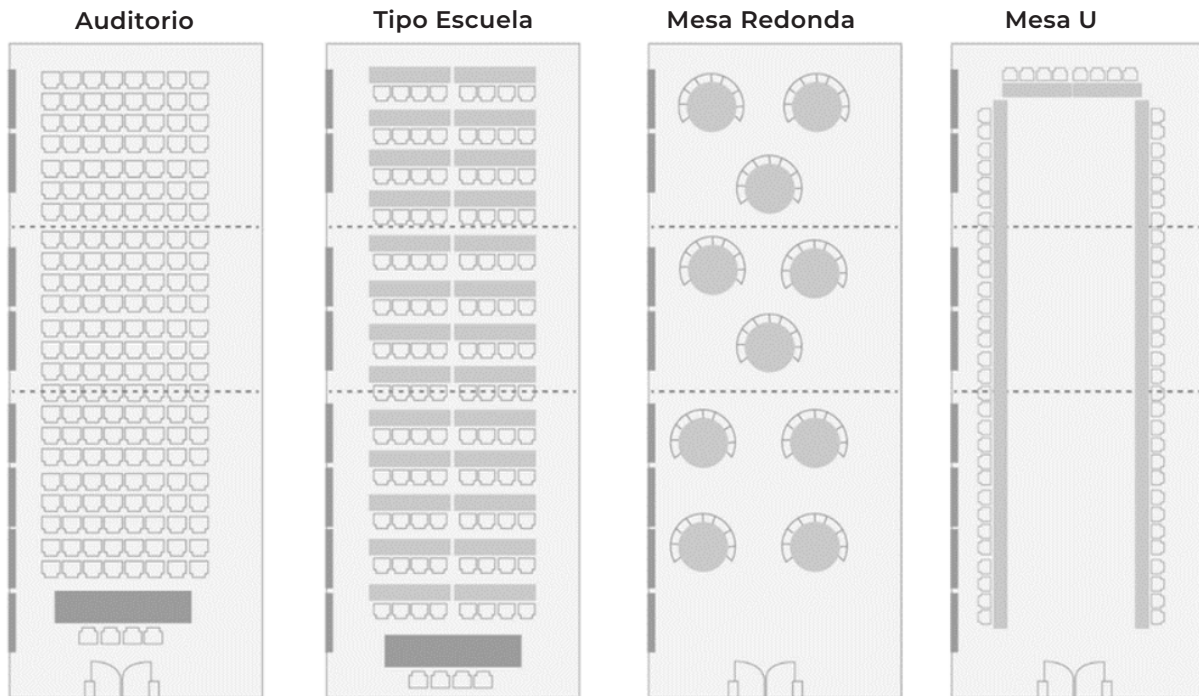
Mesa Redonda: se recomienda para cenas y eventos sociales, porque permite que los invitados se vean unos a otros, favoreciendo la comunicación en la mesa y con otras. No marca precedencia y es adecuada para evitar la distinción de rangos.

Mesa Imperial (rectangular): es la más usada en eventos institucionales, permite y resalta el orden de precedencia.

Mesa en U: es la más utilizada para eventos donde se requiere realizar algún tipo de trabajo técnico, para realizar reuniones de Juntas, Comisiones o Comités.

Mesa tipo escuela: se utiliza para encuentros académicos, talleres, foros, y aquellos que tienen larga duración. Se organiza con mesas y sillas para que los participantes puedan tomar apuntes.

Auditorio: este montaje se utiliza cuando el espacio es reducido y el número de asistentes es elevado. Se utiliza para eventos de corta duración y cuando no es indispensable tomar apuntes.



INAP - INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Atención a Medios de Comunicación

Convocatoria:

- Se debe trasladar la información básica del evento, en un documento que incorpore la imagen institucional, al menos siete (7) días antes del evento.
- Se debe confirmar asistencia y dar aviso a recepción para facilitar su ingreso.

Ubicación: se debe reservar un espacio estratégico, para ubicarlos, de manera que cuenten con suficiente visibilidad y espacio apto para colocar el equipo audiovisual.

Insumos: se debe proporcionar los insumos necesarios para la correcta cobertura del evento (comunicado o boletín impreso, agenda del evento, captura de audio). Un comunicado de prensa o un boletín, son artículos que anuncian, divulgan o relatan noticias importantes sobre la Institución, a los miembros de los medios de comunicación relevantes.

Espacio para Entrevistas: se debe disponer un espacio adecuado para que realicen entrevistas a funcionarios y otros participantes destacados del evento, cuando este finalice.

Estructura de un Boletín o Comunicado de Prensa:

- **Cabecera:** es la parte superior del documento y debe incluirse el logo de la Institución y de las entidades organizadoras (si las hubiere), así como todos los elementos de diseño gráfico que identifiquen el evento y enfatizen quien es el emisor de la nota de prensa.
- **Título:** es la frase destacada que sintetiza de forma llamativa y clara lo más importante del contenido (no más de dos líneas). El lenguaje utilizado debe ser directo y descriptivo para que capture de inmediato la atención de periodistas, medios y lectores. No debe incluir frases o slogans publicitarios. Puede acompañarse de un ante título (ubicado encima para contextualizar al lector) y/o un subtítulo (ubicado debajo para complementar la información con viñetas). Se recomienda que el título vaya en negrilla, centrado y de tamaño más grande que el resto del texto.
- **Entradilla o Lead:** es el párrafo introductorio, esencial de la estructura de una nota de prensa que resume el contenido del cuerpo y amplía la información del titular. Por tanto; debe incluir los detalles relevantes y dar pie al desarrollo de la información. Para ello, es recomendable recurrir a las Cinco preguntas del Periodismo:

- **¿Qué?:** el mensaje que se quiere transmitir, incluyendo los acontecimientos, acciones e ideas que constituyen la nota de prensa.
- **¿Cuándo?:** en qué momento del tiempo (fecha y hora) tienen lugar, señalando su duración y su final.
- **¿Quién?:** quiénes son los protagonistas.
- **¿Dónde?:** el espacio o lugar.
- **¿Por qué?:** las razones por las que ocurre el acontecimiento.

La idea es que en pocas líneas, se respondan de forma precisa estas interrogantes para que así el lector se haga una idea rápida de lo que trata la nota. Ciertamente, es muy difícil responder todas las preguntas sin extender el párrafo, así que prioriza las que consideres más importantes y contesta las demás en el cuerpo.

- **Cuerpo:** es la sección más robusta de la estructura de una nota de prensa porque contiene información detallada. Aquí se expone la información ampliamente, pero siempre a través de frases cortas, claras y concisas y párrafos de seis líneas, como máximo. Es recomendable utilizar la estructura de pirámide invertida para darle un orden lógico al contenido, presentando la información según su relevancia. Es decir, el contenido se desarrolla gradualmente, empezando con lo más importante, particular y destacable para finalizar con lo menos relevante. En el cuerpo pueden incluirse estadísticas, testimonios, etc (citando la fuente) para respaldar la veracidad de la información o cualquier otro material que aporte valor y enriquezca la nota de prensa. El objetivo es comunicar

e informar asertiva y eficientemente, evitando repeticiones, desvaríos y rodeos en el contenido para atraer y mantener la atención del lector.

- **Boilerplate:** las notas de prensa se cierran con un “boilerplate”, un párrafo que incluye datos básicos e información de la Institución, que no sobrepasa diez líneas y se redacta en tercera persona.

Su objetivo es familiarizar al lector con lo que hace la Institución, sus características, su elemento diferenciador y otros detalles que merezcan destacarse.

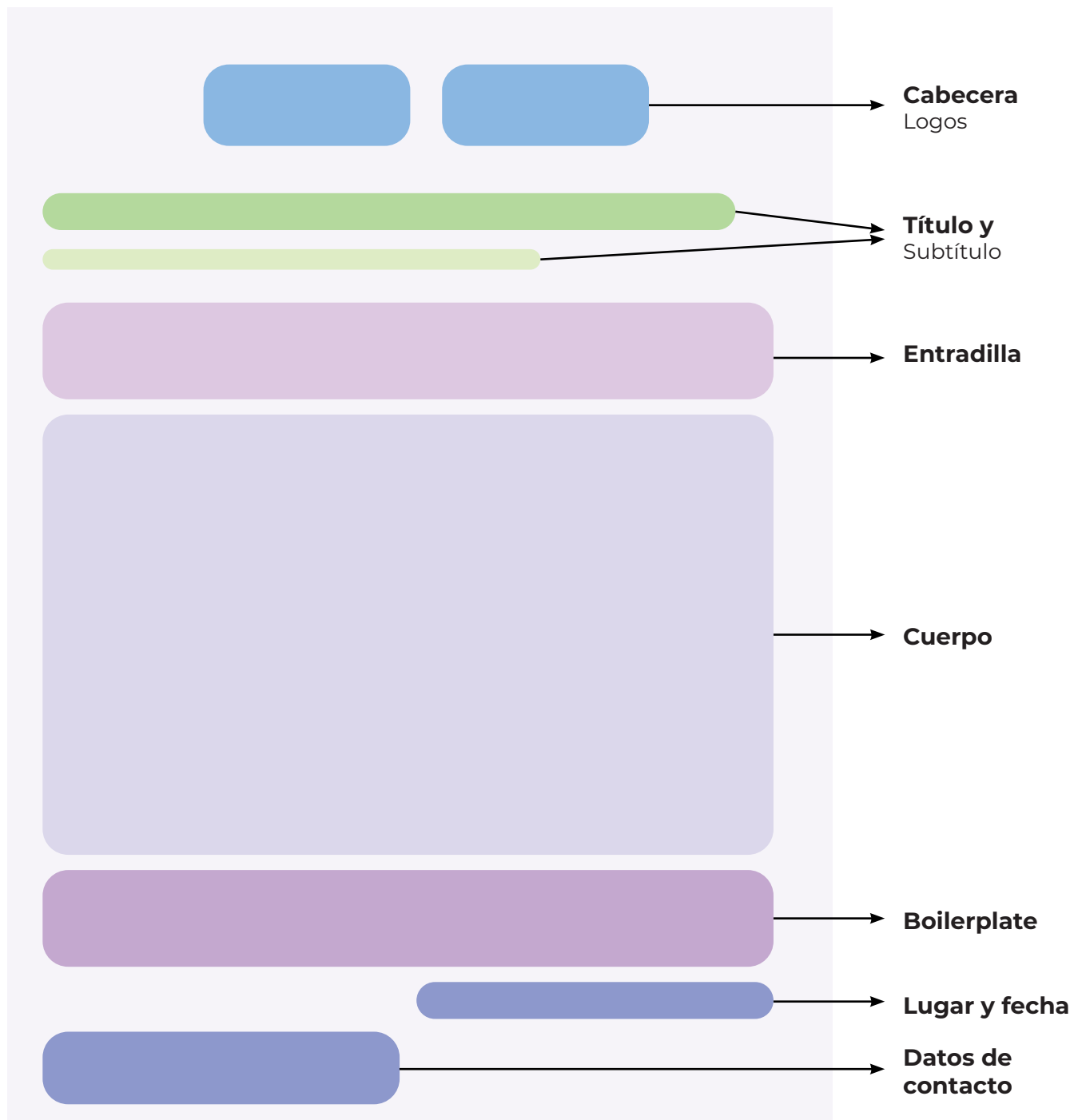
Debe incluir:

- Nombre de la entidad.
- Actividad principal o macroproceso.
- Servicios, líneas de trabajo o principales programas que ofrece.
- Año de fundación, trayectoria.
- Misión, visión, objetivos y valores.

El “boilerplate” se debe redactar sin palabras grandilocuentes, exponiendo breve pero claramente toda la información que se quiere transmitir sobre la Institución para aprovechar al máximo la oportunidad de dar a conocer la Institución en los medios.

- **Datos de contacto:** en el pie de página del documento se proporcionan los datos de contacto de la Institución para que los medios puedan comunicarse, si requieren ampliar la información.

Esquema de un comunicado:



Reglas al interactuar en espacios virtuales

Es el conjunto de reglas que ordenan el comportamiento de las personas, cuando interactúan en espacios virtuales, también se conoce como “Netiqueta”.

Hay conductas en espacios virtuales que se consideran inadecuadas, de mal gusto o incluso ilegales tales como:

- Dar “me gusta” a post propios.
- Enviar respuestas automáticas.
- Subir imágenes de usuarios o colegas, sin consentimiento previo.
- Irrespetar los derechos de autor de artículos, fotografías o publicaciones.

Mensajes:

Al escribir y enviar mensajes es imprescindible...

- Cuidar la ortografía.
- Analizar y comprender correctamente la solicitud, antes de responder.
- Ser breve y utilizar lenguaje directo y sencillo.
- Evitar modismos y términos inapropiados.
- No escribir con mayúsculas sostenidas, se considera un “grito”.
- Revisar el mensaje, antes de enviarlo.
- Despedirse con cordialidad y dar un cierre a la conversación.
- Ofrezca solucionar cualquier otra duda.

Videoconferencias:

Para el personal del Instituto al programar y/o participar en videoconferencias es imprescindible:

- Realizar pruebas técnicas con antelación.
- Mantener una postura adecuada.
- No hacer ruidos o provocar interrupciones.
- Cuidar la iluminación y ventilación adecuada del lugar, desde donde participará.
- Mantener una vestimenta apropiada y acorde a la reunión.
- Todo el personal debe utilizar el fondo Institucional para sus videoconferencias.

Para todo participante externo a la Institución se debe trasladar el documento correspondiente a las recomendaciones para asegurar su correcta presentación, donde se abordan los siguientes temas:

- Conectar su computador al internet mediante cable; de no ser posible, recomendamos ubicarse en una posición cercana al router, de preferencia que este no sea usado por terceros, asegurando que usted tendrá el máximo de banda.
- Recomendamos que el espacio desde donde se vaya a conectar sea una oficina o despacho, de preferencias desde donde no tenga que utilizar un fondo, si no le es posible, seleccione un fondo neutro.

- Ubíquese en un lugar donde este aislado del sonido exterior, con buena iluminación, evitando la contraluz de ventanas, si le es posible contar con una lámpara o aro de luz frontal.
- Es de suma importancia que se asegure de que la cámara de su ordenador se encuentre a la altura de los ojos, posición frontal y que usted pueda dar su discurso mirando a la cámara.
- Para el audio se recomienda un auricular con acceso al computador, con micrófono integrado, si no cuenta con uno, por favor le recomendamos no subir el altavoz para evitar feedback.
- Durante su participación, evite aplicaciones abiertas y deje únicamente las imprescindibles.
- Por favor identifique su perfil con un nombre, un apellido y su cargo.
- Si utiliza un dispositivo móvil para la conexión a la transmisión, por favor colocarlo en forma horizontal, para mejor visualización.
- Recuerde colocar su dispositivo móvil en modo silencioso para evitar interferencias durante la transmisión.

- **Transmisiones:**

Las transmisiones deben ser coordinadas y notificadas 72 horas antes (*este tiempo puede variar dependiendo el tipo de evento) con la Dirección de Tecnologías de la Información y con la Unidad de Comunicación Social e Información

Pública, con la intención de prever y apoyar en los siguientes aspectos:

- Evitar la duplicidad de fechas en eventos.
- Que se desarrollen con la calidad idónea.
- Poder generar el material complementario como por ejemplo precedencias, agenda del evento, cintillos, etc.

Recomendaciones previas a la reunión:

- Enviar a la Unidad de Comunicación Social e Información Pública los nombres, apellidos, institución y/o dirección de la o las personas que expondrán.
- Envía a los participante el enlace de la sesión como recordatorio (mínimo una hora antes de la reunión).
- Revisa que todos los participantes han confirmado su asistencia a la reunión antes de que comience.
- El responsable de la Dirección o Unidad coordinadora deberá conectarse antes que ingresen los invitados.
- Accede entre 5 y 10 minutos antes para revisar que todo esté en orden.
- Ten todos los archivos que vas a utilizar localizados y organizados antes de que comience la reunión virtual.
- Ten cerca un bolígrafo y algún blog o cuaderno para tomar nota.
- Asegúrate de que todos los asistentes han apagado su móvil o lo tienen en silencio.
- Revisa tu equipo: Cámara, micrófono, conexión a internet.

Anexos

Procedimiento para la atención y protocolo de eventos

Unidad Administrativa Solicitante	Mediante el “formulario INAP-APE-FO-001” alojado en el portal web de INAP https://inap.gob.gt/web/foeventos/ , la Unidad Administrativa Solicitante indica los detalles de la actividad para que la Unidad de Comunicación Social e Información Pública, la Dirección Administrativa y la Dirección de Tecnologías de la Información, les brinden el apoyo necesario para realizar su evento. El formulario se envía en forma digital a las Unidades Administrativas, quienes recibirán un correo de confirmación indicando que su solicitud fue recibida.
Unidad de Comunicación Social e Información Pública, Dirección de Tecnologías de la Información y Dirección Administrativa.	Las Unidades Administrativas de Comunicación Social e Información Pública, Dirección de Tecnologías de la Información y Dirección Administrativa reciben el correo de solicitud de las Unidades Administrativas solicitantes y se reunirán para iniciar las gestiones de organización, según corresponda: <ul style="list-style-type: none"> a) Para eventos externos interinstitucionales en los que el INAP participará, se coordina el protocolo con la Institución y/o Entidad en la cual se realizará el evento y si se necesita apoyo logístico, cada una de las Unidades Administrativas a quien corresponda, velará por cumplir con los procedimientos internos que les corresponda según sus funciones. b) Para eventos externos fuera de las instalaciones y eventos internos, se coordina con el personal designado de la Unidad Administrativa solicitante y con las personas involucradas de las otras Unidades Administrativas que intervienen para organizar lo referente al evento y establecer su participación y responsabilidades.
Unidad de Comunicación Social e Información Pública	La Unidad de Comunicación Social e Información Pública, según lo soliciten y corresponda apoyará con: banderas; astas; precedencias; diseño de agenda, afiches, comunicados e invitaciones; asesorar en la conformación de los integrantes de la Mesa Principal y disposición del montaje; transmisión, video, fotografía y atención protocolaria el día del evento; conformar y convocar al Comité de Protocolo.
Dirección Administrativa	La Dirección Administrativa, según lo soliciten y corresponda, apoyará con la cotización y adquisición de servicios que se necesiten para los eventos; así como, con los salones, parqueo, mobiliario, montaje de mobiliario, apoyo a la atención protocolaria y del personal de apoyo de Servicios Generales, traslado de personal y equipo.
Dirección de Tecnologías de la información	La Dirección de Tecnologías de la información, según lo soliciten y corresponda, es responsable de apoyar con el equipo para la proyección de presentaciones o videos; así como, con el sonido en eventos internos y externos.

Formulario para eventos



Fecha: _____
 Hora: _____
 Correlativo de Ingreso (interno) _____

Formulario INAP-APE-FO-001
 Instituto Nacional de Administración Pública -INAP-

Nombre del Evento: _____
 Nombre de la Persona Solicitante: _____
 Dirección / Unidad Responsable: _____
 Encargado del Evento: _____
 Lugar del Evento: _____
 Autoridades que asistirán al evento _____

Para uso de la Unidad de Comunicación Social e Información Pública

Servicios a solicitar: Asesoría de Protocolo Fotográfica Cobertura
 Diseño de Material de Apoyo: Agenda Invitación Audiovisual Trifoliar Otros: _____

Solicitud de Precedencias (Acrílicos) en mesa principal: Si No Si la respuesta es Si, Indique nombre y apellido, profesión, cargo e institución: _____

Bandera Inap: Si No Bandera Guatemala: Si No
 Asta para banderas adicionales: Si No Banners de Inap: Si No
 Realizará entrega de material institucional impreso: Si No
 Si su respuesta es Si, describa el nombre de cada uno de los materiales: _____

Agenda y Nota Conceptual de la Actividad

Adjunta la agenda tentativa o aprobada, según el formato. La nota conceptual describirá una presentación general de la actividad, objetivos, listado de participantes o documentos complementarios.

Para uso de la Dirección de Tecnologías de la Información

Nota: para la presentación de Diapositivas, Material de Video, Material de Audio y cualquier otro material a transmitir, por favor remitirlo a la Unidad de Comunicación Social para su revisión y validación, con al menos 48 horas de anticipación.

<input type="checkbox"/>	Pantallas de Televisión	<input type="checkbox"/>	Equipo de Computo
<input type="checkbox"/>	Equipo de Proyección	<input type="checkbox"/>	Conexión a Internet
<input type="checkbox"/>	Pantallas para Proyección	<input type="checkbox"/>	Presentación de diapositivas
<input type="checkbox"/>	Equipo de Sonido	<input type="checkbox"/>	Material de Video
<input type="checkbox"/>	Micrófonos	<input type="checkbox"/>	Material Auditivo
<input type="checkbox"/>	Apuntador para presentaciones	<input type="checkbox"/>	Otros _____

Observación: Adjuntar las presentaciones a utilizar con 48 hrs. de anticipación al evento al correo comunicación@inap.gob.gt para validar la imagen gráfica institucional.

Servicios de Logística

Si el evento es interno ¿Requiere salón? Si No Cantidad de Usuarios _____

¿Necesita Parqueo para visitas especiales al evento? Si No Cantidad de Parqueos _____

¿Qué tipo de mobiliario necesita el evento? Tipo Escuela Tipo U Sillas tipo Bloque

Mesa Principal Si No Mesa inscripción Si No

Mesa Refacción Si No

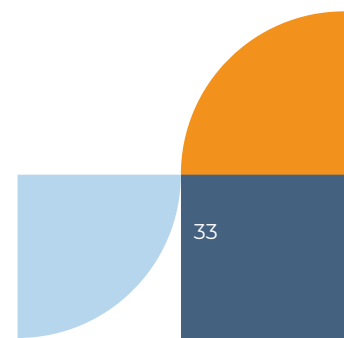
¿Necesita apoyo extra el evento? Café Agua Alimentos Cristalería Transporte

Otras Observaciones.

Otra información importante

¿Asisten personas con capacidades especiales al evento? Indique su condición (visual, auditiva, Física, intelectual o talla pequeña) Si No OBSERVACIONES: _____

¿Requiere un intérprete de lenguaje de señas? Si No _____



Checklist para eventos

Dirección de Tecnologías de la Información	
	Audio
	Televisiones
	Cañoneras / Pantalla
	Material a presentar (PPT, MP3, .AVI)
	Micrófonos
	Conexión a internet
	Apuntador / control inalámbrico
	Baterías, cables y otros insumos.

Dirección Administrativa	
	Salón
	Tipo de montaje (mesas, sillas, número de personas)
	Podio
	Servicio de alimentos
	Mesa de registro
	Mesa para alimentos
	Mesa principal
	Manteles
	Solicitud de parqueo
	Personal de apoyo y/o limpieza
	Protocolo en recepción del evento.
	Cristalería (Vasos para agua o tazas para café, té).

Unidad de Comunicación Social e Información Pública	
	Banderas
	Astas
	Cobertura fotográfica
	Cobertura audiovisual
	Transmisión
	Atención de protocolo general del evento.
	Acrílicos
	Solicitud de piezas gráficas (invitaciones, Banners, Roll ups, arañas publicitarias)
	Agenda impresa (para autoridades)
	Carpetas



INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA -INAP-
GERENCIA
LIBRO DE ACUERDOS DE GERENCIA



ACUERDO DE GERENCIA No. 33-2023

No. 065

LA GERENCIA DEL INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA -INAP-

CONSIDERANDO:

Que es potestad del Gerente ejercer la Jefatura Superior de las dependencias y personal del Instituto Nacional de Administración Pública, dirigir todas las actividades técnicas y administración de este y ser responsable ante la Junta Directiva para el correcto y eficaz funcionamiento de la entidad.

CONSIDERANDO:

Que mediante el Oficio REF.: UCOSIP 74/2023/RCVR/IIBC de fecha 24 de mayo de 2023, se solicita la autorización y validez para la implementación de la Guía de Atención y Protocolo Institucional del Instituto Nacional de Administración Pública, con el objeto de que este instrumento sirva de guía brindando las directrices generales y reglas de conducta y los protocolos que se deberán observar, para brindar la atención de excelencia que merecen tanto los usuarios internos como externos, de esta institución, así como los lineamientos y directrices para el desarrollo de eventos institucionales dentro o fuera de las instalaciones del instituto.

POR TANTO:

Con base en lo considerado y lo que para efecto establecen los 10 numeral 2, literales a) y l) de la Ley Orgánica del Instituto Nacional de Administración Pública, Decreto número 25-80 del Congreso de la República de Guatemala; y 34 del Reglamento Orgánico Interno del Instituto Nacional de Administración Pública, Acuerdo de Junta Directiva Número 002-2022.

ACUERDA:

ARTÍCULO 1: Aprobar la Guía de Atención y Protocolo Institucional del Instituto Nacional de Administración Pública.

ARTÍCULO 2: Se instruye a los Directores velar por la implementación y el cumplimiento de la Guía de Atención y Protocolo Institucional del Instituto Nacional de Administración Pública.

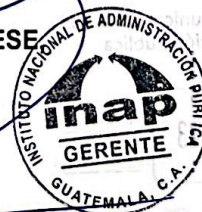
ARTÍCULO 3: Se instruye a la Unidad de Comunicación Social e Información Pública, la divulgación al personal del instituto.

ARTÍCULO 4: Se instruye que en el Comité Administrativo Financiero se le dé seguimiento y se realicen propuestas a la Gerencia de actualización cuando se considere necesario.

ARTÍCULO 5: El Presente acuerdo entra en vigencia inmediatamente.

Guatemala, 06 de junio de 2023.

NOTIFIQUESE



Alvaro Gerardo Díaz Coronado
Gerente