



FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
CARRERA TÉCNICO EN RELACIONES PÚBLICAS



TEMA:

APLICACIÓN DE MANUALES DE PROTOCOLO EN LAS INSTITUCIONES DE
GOBIERNO DE EL SALVADOR.

TRABAJO DE GRADUACIÓN PRESENTADO POR:

Coto Hernández, Leyla Cecilia
Escalante Tejada, Diana Carolina
Sierra Síntigo, Neftalí Manfredo

PARA OPTAR AL GRADO DE:
TÉCNICO EN RELACIONES PÚBLICAS

ABRIL, 2015

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA.

PÁGINAS DE AUTORIDADES

ING. NELSON ZÁRATE SÁNCHEZ
RECTOR

LIC. JOSE MODESTO VENTURA
VICERRECTOR ACADÉMICO

LIC. ARELY VILLATA DE PARADA
DECANO

JURADO EXAMINADOR
LICDA. SILVIA GUADALUPE SANDOVAL
PRESIDENTA

LIC. RICARDO LEONEL MÉNDEZ
PRIMER VOCAL

LICDA. ANA ROCÍO CÓRDOVA
SEGUNDA VOCAL

ABRIL, 2015

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMERICA

ACTA DE EXAMEN PROFESIONAL

HABIÉNDOSE REUNIDO EL JURADO CALIFICADOR INTEGRADO POR:

Licda. Silvia Guadalupe Sandoval, Licda. Ana Rocío Córdova de Rodríguez, Lic. Leonel Ricardo Múndez, a las 6:30a.m. del día miércoles 3 de diciembre de dos mil catorce.

Y LUEGO DE HABER DELIBERADO SOBRE EL EXAMEN PROFESIONAL DE LOS ALUMNOS:

1-Leyla Cecilia Coto Hernández	Carnet 09-5293-2006
2- Diana Carolina Escalante Tejada	Carnet 09-1622-2010
3-Neftalí Manfredo Sierra Sántigo	Carnet 09-6997-2012

QUIEN PRESENTÓ DEFENSA DE SU TRABAJO DE GRADUACION TITULADO:

"Aplicación de manuales de protocolo en las instituciones de gobierno de El Salvador"

PARA OPTAR AL GRADO DE:

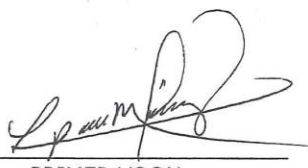
TECNICO EN RELACIONES PUBLICAS

Y DEL CUAL TAMBIEN EVALUARON LOS CONOCIMIENTOS RELACIONADOS CON EL TEMA DEL MISMO,
POR LO QUE ESTE JURADO RESUELVE DECLARAR EL EXAMEN COMO:

Aprobado

YA QUE CUMPLE CON LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN EL REGLAMENTO DE GRADUACION DE LA
UNIVERSIDAD.

San Salvador, 3 de diciembre de dos mil catorce.

F. 
PRIMER VOCAL
Lic. Leonel Ricardo Méndez

F. 
SEGUNDO VOCAL
Licda. Ana Rocío Córdova de Rodríguez

F. 
PRESIDENTE DEL JURADO
Licda. Silvia Guadalupe Sandoval Recinos

AGRADECIMIENTOS

A Dios:

Por darme el privilegio de poder desarrollar y disfrutar la vocación, para nuestra carrera a través de las prácticas de investigaciones realizadas en el proceso de graduación para poder optar al título Técnico en Relaciones Públicas.

A nuestros familiares:

Por brindarme su apoyo incondicional, compartir y comprender las privaciones y sacrificios que demanda la vocación profesional.

Al personal de las instituciones que colaboraron:

Por la atención prestada, por estar en todo momento dispuestos a contestar nuestras dudas, por la colaboración que mostraron al darnos material para la elaboración de nuestra investigación y su participación en las entrevistas realizadas.

A nuestra asesora de la Escuela de Comunicaciones, Ana Rocío Córdova:

Por brindarnos su conocimiento, experiencia y tiempo para guiarnos en el desarrollo de nuestra investigación e impulsarnos a valorar la práctica de la investigación en todas las áreas de la comunicación y relaciones públicas.

A los compañeros de grupo:

Neftalí Manfredo Sierra Sántigo y Diana Carolina Escalante por el esfuerzo y dedicación a nuestra investigación.

Leyla Cecilia Coto Hernández

AGRADECIMIENTOS

Le agradezco a Dios por haberme guiado y acompañado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en mis momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes.

Le doy gracias a mis padres, por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado, y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación, en el transcurso de mi vida, y por ser un ejemplo de vida a seguir.

A mis hermanos por ser parte importante en mi vida y representar la unidad familiar.

A mis formadores por guiarnos durante toda la carrera, en especial a nuestra asesora Licda. Ana Rocío Córdova por su sabiduría y paciencia para enseñar.

Gracias a la Universidad Tecnológica por brindarme la oportunidad de ser parte de la gran familia UTEC, al Licenciado Carlos Juarez, jefe de la unidad de nuevo ingreso, por darme la oportunidad de aprender y adquirir nuevos conocimientos.

Diana Carolina Escalante Tejada

AGRADECIMIENTOS

No puedo dejar de ser agradecido en primer lugar siempre con Dios, quien es mi fortaleza y me sustenta con el privilegio de la vida para seguir adelante con cada uno de los objetivos planteados en mi vida y gracias a su misericordia mis compañeras de grupo y yo hemos alcanzado uno de los primeros objetivos en nuestras vidas. Sin duda que la familia se convierte en un pilar importante en el desarrollo de esos proyectos y mi más grato agradecimiento a los míos.

En verdad que gran parte de la investigación se enfocó en algunas de las instituciones de gobierno de El Salvador y no puedo dejar de estar muy agradecido con quienes incondicionalmente pudimos contar con su apoyo, conocimiento y su colaboración. A las autoridades de la Utec, por su apoyo, a los catedráticos quienes compartieron sus conocimientos conmigo y a nuestra asesora, licenciada Ana Rocío Córdova, quien nos dirigió e impulso en todo momento a la valoración de la investigación realizada.

Mis compañeras del grupo, Diana Carolina Escalante y Leyla Cecilia Coto por su disposición de trabajar y a pesar de las diferentes maneras de pensar siempre logramos un entendimiento común en razón de completar y lograr nuestros objetivos. Un agradecimiento especial a mi jefe en mi empleo, por su consideración en permitirme el tiempo considerable para la dedicación de la investigación de mi tesis.

Ha sido un placer compartir con todas y todos quienes de algún modo han colaborado y contribuido a que la finalización de nuestra tesis sea posible.

Que Dios derrame bendiciones masivas en nosotros y nos complazca en desarrollar y completar cada uno de los proyectos profesionales que están por venir.

Neftalí Manfredo Sierra Sántigo

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	i
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Formulación del problema	1
1.2. Justificación	3
1.3. Enunciado del problema.....	5
1.4. Delimitación	6
1.5. Objetivos.....	7
1.5.1. General:	7
1.5.2. Específicos:	7
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	9
2.1. Marco Histórico	9
2.1.1. Historia antigua del Protocolo	9
2.1.2. Reseña histórica de las distintas clases de protocolo	13
2.1.3. Historia de la palabra Protocolo	16
2.1.4. Otras definiciones de protocolo encontradas:	17
2.1.5. Importancia del Protocolo y Etiqueta en las Instituciones Gubernamentales.	22
2.2. Marco Teórico Normativo	25

2.3. Marco Teórico conceptual	41
2.3.1. Ceremonial:	41
2.3.2. Ceremonia	41
2.3.3. Cortesía	42
2.3.4. Diplomacia	42
2.3.5. Etiqueta	42
2.3.6. La Heráldica	43
2.3.7. Precedencia	43
2.3.8. Relaciones Humanas	43
2.3.9. Relaciones Públicas	44
2.3.10. Urbanidad	44
2.3.11. Vexilología	44
CAPITULO III INVESTIGACIÓN DE CAMPO	45
3.1. Método	45
3.1.1. Estudio Exploratorio.	45
3.1.2. Estudio Descriptivo.	45
3.2. Técnicas e instrumento.	47
3.2.1. La entrevista	47
3.2.2. Instrumento	48

3.3. Sujetos de Estudio	48
3.3.1. Muestreo	49
3.4. Presentación de Resultados	51
CAPITULO IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	72
4.1. Conclusiones	72
4.2. Recomendaciones	73
GUÍA PARA ELABORACIÓN DE MANUAL DE PROTOCOLO DE UNA INSTITUCIÓN DE GOBIERNO	76
REFERENCIAS	85
ANEXOS	87

INTRODUCCIÓN

El proyecto que se presenta se ha realizado con la finalidad de dar a conocer una investigación acerca de la aplicación de manuales de protocolo en las instituciones gubernamentales en El Salvador.

En el capítulo I se hace referencia al planteamiento del problema, en el que se detalla la situación actual de las instituciones de gobierno, las cuales en la mayoría no cuentan con un manual de protocolo.

Así también, en este capítulo se observa el enunciado del problema donde surge la siguiente interrogante ¿En qué medida las instituciones de gobierno en El Salvador emplean manuales de protocolo para la realización de sus eventos?

Seguidamente en este primer capítulo, se detalla la orientación de la delimitación de la investigación por medio de las unidades y sujetos de estudio, se identifican las instituciones que no cuentan con un manual de protocolo (según la muestra investigada) con el propósito de obtener información que será la base para analizar e interpretar los resultados obtenidos.

También, en el capítulo I se justifica la investigación, en el que se pretende dar a conocer la importancia de la aplicación de manuales de protocolo en las instituciones de gobierno de El Salvador, para que los estudiantes y profesionales en el área de reglamentos protocolarios puedan conocer y comprender sobre la importancia del tema.

Conocer los objetivos generales y específicos, la aplicación de manuales de protocolo en instituciones de gobierno y la clasificación de sus eventos.

El capítulo II el marco teórico, donde encontramos conceptos, e información de protocolo, ceremonial Diplomático, historia del protocolo y su evolución.

Seguidamente el capítulo III, correspondiente a la metodología, en la que presenta el tipo de investigación cualitativa que en este caso fue de tipo exploratorio y descriptivo, se indica cómo se obtuvo la muestra, con la que a través de la técnica de la entrevista se recabó la información que se necesitaba obtener para concluir acerca de la aplicación de manuales de protocolo en las instituciones de gobierno de El Salvador. Así mismo, se analizan los resultados obtenidos.

En el capítulo IV finalmente se presenta las conclusiones y recomendaciones, las referencias bibliográficas y los anexos a

también este documento servirán como un referente de información para todos los alumnos de la Universidad Tecnológica de El Salvador que deseen consultarlo.

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Formulación del problema

Esta investigación se ha diseñado con el objetivo de conocer si las entidades gubernamentales actualmente se rigen por manuales de protocolo, enfocados en el diseño de normas o reglas que determinarán el proceder de los organizadores, participantes y asistentes a los eventos y actividades protocolares de las organizaciones gubernamentales,

La imagen, según Ford (1987), es la suma de experiencias que alguien tiene de una institución. Desde el punto de vista, el protocolo está asociado al comportamiento y la comunicación a fin de generar un resultado y transmitir una imagen positiva para establecer una relación con los públicos; esto implica que el protocolo es uno de los medios por el cual se crea una identidad.

Conscientes de esto, el protocolo brinda la pauta y la guía para desarrollar, por consecuencia el principal problema de la investigación, se enfocará en que la mayoría de organizaciones gubernamentales no cuentan con un manual de protocolo, ya que, todo el aparato de gobierno se rige bajo la Ley del Ceremonial a

través del protocolo de Cancillería y en algunos casos en el de la Asamblea Legislativa.

Por esta razón, se pretende potenciar la utilidad de un manual de procedimientos protocolarios para cada institución de gobierno, porque es de gran apoyo, sobre todo porque las instituciones de gobierno son muy numerosas y cada una realiza, organiza y desarrolla eventos que tienen distintas peculiaridades, características y cualidades, y en algunos casos la ley (de Ceremonial) ya no representa un patrón de orientación preciso por el hecho que tiene algunos años que no se reforma, sin embargo, se retoma algunas indicaciones o instrucciones dadas por Cancillería por ser el principal ejecutor de la Ley del Ceremonial,

Continuando con la definición de imagen, Aekers y Myers (1982), aseguran que es el conjunto de significados, por los que un objeto se conoce y a través del cual la gente lo describe, recuerda y relaciona. Refiriéndose a la imagen como una serie de impresiones y expectativas reunidas en la mente. Es por ello el interés de realizar esta investigación, con el objetivo de conocer si las entidades gubernamentales presiden de un Manual de Protocolo.

Actualmente las instituciones de gobierno desarrollan diversos eventos en el año, sin embargo la mayoría no cuenta con un manual de protocolo pero la experiencia ha dispuesto a las personas responsables del protocolo a desarrollen los eventos de manera general y en algunos casos han llegado a improvisar según sea el tipo de evento que se encuentren desarrollando. Por otra parte, algunas de las instituciones gubernamentales incorporadas como muestra al trabajo de investigación, han considerado salirse un poco de lo que establece el protocolo oficial, según el evento desarrollado por dicho ministerio. Algo importante que cabe recalcar es, que este tipo de acciones busca un acercamiento con las comunidades y una buena impresión e imagen con la población salvadoreña por parte del titular de la cartera del ejecutivo.

1.2. Justificación

En el presente trabajo se pretende dar a conocer la importancia de la aplicación de manuales de protocolo en las instituciones de gobierno de El Salvador, para que los estudiantes y profesionales en el área de reglamentos protocolarios puedan conocer y comprender sobre la importancia de este. Por lo que, para el Licenciado Pablo Benítez, asesor del Ministro Gerson

Martínez, expresó que: "los estudiantes son un referente para conocer acerca del manual de protocolo e inclusive para otras instituciones del proceder protocolar".

Conscientes de algunos cambios que ha tenido el protocolo en los últimos años, ha cambiado de lo empírico a lo académico, además, al gran número de áreas en la cual se aplica el protocolo. La investigación identificará si las instituciones tienen una clasificación de los eventos y actividades protocolarias que se realizan en las instituciones gubernamentales del país, con el objetivo de conocer el desarrollo y montaje que estas realizan y si se guían por un manual de protocolo, de esta forma se podrá establecer la importancia de la aplicación de un manual de protocolo apegado a la realidad de cada institución.

Como parte del proceso inicial de investigación se ha entrevistado al licenciado Pablo Benítez quien se desempeña como asesor del Ministro de Obras Públicas Gerson Martínez, al igual que la licenciada Griselda Espinal coordinadora de protocolo de dicho ministerio. Un dato relevante es que se pudo constatar que para el licenciado Pablo Benítez "más vale una pálida tinta que una mente brillante" refiriéndose a un dicho popular que va encaminado a resaltar la importancia de lo fundamental que es, el poder tener

un manual con parámetros y fundamento, especializado en el área de protocolo. Es por ello que se considera conveniente que dicha entidad y toda institución gubernamental debe poseer un manual que dé respuesta a las necesidades requeridas según el tipo de evento que se lleve a cabo, estableciendo un conjunto de normas y procedimientos que servirá de orientación para los involucrados en el área de protocolo de dicha institución.

Cabe destacar otro aspecto importante, es la problemática que se genera al no contar con un manual de protocolo, puesto que no existe un registro de lo que se organiza a nivel de eventos, además que no se cuenta con una guía de procedimientos que ayude y oriente a los encargados de la realización de eventos de protocolo a conocer acerca de la manera en cómo se maneja la logística dentro de instituciones gubernamentales que por naturaleza son entidades que deben de rendir cuentas.

1.3. Enunciado del problema

La aplicación de un manual de protocolo en las instituciones gubernamentales resulta una tarea importante ya que además de lo que se establece basado en la Ley del Ceremonial, el titular puede

considerar actuar de forma contraria o simplemente romper con el protocolo con algunas acciones que no estén contempladas según (el titular de la cualquier institución) lo considere conveniente. Sin embargo; la aportación del manual es la razón principal, ya que el contenido de este se orienta en procedimientos determinados para la organización, logística y desarrollo de eventos, estableciendo una clasificación por su grado de complejidad.

Por lo tanto, el propósito de la investigación se basa en conocer si las entidades gubernamentales emplean manuales de protocolo, de igual forma se pretende conocer todos los eventos y actividades de carácter protocolar que realiza en dichas entidad a lo largo del año, tiempo durante el cual, se establecerán parámetros basados en la recopilación de las actividades protocolares realizadas. Por lo tanto es importante considerar.

¿En qué medida las instituciones de gobierno en El Salvador emplean manuales de protocolo para la realización de sus eventos?

1.4. Delimitación

Delimitación temporal: la investigación se realizará en el segundo semestre (julio a noviembre), del 2014

Delimitación espacial: la coordinación de protocolo de las instituciones de gobierno.

Las limitantes con las que se enfrenta el equipo, por el momento son que no se cuenta con suficiente el tiempo para investigar sobre el tema de protocolo para las instituciones de gobierno y los procesos para obtener a una entrevista con los encargados (de protocolo de la instituciones de gobierno) son engorrosos.

1.5. Objetivos.

1.5.1. General:

Conocer las aplicaciones de manuales protocolarios en las instituciones de gobierno.

1.5.2. Específicos:

- Identificar si las instituciones de gobierno tienen clasificación los eventos.
- Conocer las normas o reglamentación con las que cuenta el área de protocolo de las instituciones gubernamentales al ejecutar y desarrollar eventos.

- Obtener información acerca del protocolo de las entidades gubernamentales.
- Proponer una guía que sirva como instrumento de orientación para la elaboración de un manual de protocolo para una institución gubernamental.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. Marco Histórico

2.1.1. Historia antigua del Protocolo

Los cimientos del protocolo se hayan en dos disciplinas: la antropología y la sociología, ambas estudiosas de la evolución de la humanidad. Los factores que desencadenaran lo que con el paso de los siglos se ha llegado a denominar protocolo son la socialización y la inevitable jerarquización posterior de las relaciones humanas.

Es por ello que se ha señalado que el protocolo aparece al mismo tiempo que la sociedad, en el instante mismo en el que surge un grupo de individuos que tienen que convivir y relacionarse entre sí, nace por la necesidad de vivir pacíficamente. Como palabra y significado existe en todos los países del mundo y en todas las épocas de la historia. Los testimonios escritos son muy antiguos, pero es seguro que las raíces del protocolo son anteriores a todas las evidencias escritas, valga como ejemplo el del paleolítico que para sobrevivir debía relacionarse con sus iguales siguiendo unas pautas o modos de conducta establecidos

para aquella época. Muchos historiadores indican que ya existían términos y expresiones protocolarias que se pueden evidenciar en documentos y referencias escritas muy importantes. Según los archivos, el primer manual de etiqueta data aproximadamente de 2.000 años antes que la propia Biblia. Su autor fue Ptahotep, administrador y visir de Dyedkara-Isesi, faraón del Alto y Bajo Egipto durante la quinta dinastía que daba consejos como el siguiente: “Procura que tu pensamiento sea profundo y tu lengua parca en hablar, Guarda silencio porque es un don del que han de venirte muchos bienes”. Fueron los egipcios en el año 3000 a.c. los que desarrollaron el primer protocolo y ceremonial de Estado. Batalla de Qadesh, 1279 a. C. entre Ramsés II y Khatussi III. Primer tratado de paz realmente moderno.

El primer código que hay como referencia de normas protocolarias es el Código de Hammurabi de hace 3.750 años. Hammurabi era el Rey de Babilonia en el s. XVIII ac¹. El mencionado código (es integral), pues sus normas establecían los criterios que rigieron la vida de los “ciudadanos” y “no ciudadanos” (los esclavos que no eran personas), para la mejor convivencia de todos en este antiquísimo reino de la primera Babilonia. Contiene

¹URBINA, J. A. de, *El gran libro del protocolo*. Edit. Temas de Hoy, Madrid 2005.
http://www.protocolo.org/.../antecedentes_historicos_origen_de_la_actual_.

tres artículos que son puro protocolo:

- 1- El primero describe minuciosamente la ceremonia y actos de coronación del rey de Babilonia. Utiliza un lenguaje muy preciso.
- 2- El segundo establece las precedencias en todos los niveles, ya sean de autoridades como corporativas, así como de los grupos sociales en los que se clasificaba la población babilónica.
- 3- El tercero era una recomendación ordenada a los “funcionarios babilonios de protocolo”:

- a) Tratar siempre con máximo respeto y cortesía a todos los ciudadanos del reino, sea cual fuere su nivel personal y social.
- b) Poner el mayor cuidado y ejecutar bien y de un modo justo los actos y ceremonias del reino, porque esto contribuye a la felicidad, prosperidad y paz de todos los súbditos (y así podríamos seguir explicando estas normas protocolarias).

En el antiguo **Egipto** encontramos El libro de enseñanzas de los escribas, donde se determina el orden protocolario de autoridades y describe cómo se deben realizar los ritos y ceremonias que se celebran en presencia del Faraón.

En Egipto al Jefe de Protocolo se le llamaba “Ritualista Jefe” y la dueña de la casa era la anfitriona.

Roma: los augures, establecimiento de la derecha e izquierda.

Los romanos, formados en las conquistas guerreras, practicaron el refinamiento de las reglas establecidas. Todos los pueblos de todas las épocas fueron marcando un camino tanto propio como común.

En el pueblo persa regía en la corte una severa y bien organizada etiqueta y ceremonial. Sólo se podía acceder al rey mediante una serie de ceremonias protocolaria.

El Antiguo Testamento está lleno de hechos sobre un sentido del ceremonial.

En la Biblia encontramos referencias al papel del anfitrión y la colocación de los invitados de honor, la cesión de puestos y otros procesos protocolarios.

Los griegos, pueblo culto por excelencia, practicaban las más sabias leyes protocolarias.

Con su sistema de ciudades libres, tuvo campo propio para desarrollar una vasta red de combinaciones diplomáticas.

2.1.2. Reseña histórica de las distintas clases de protocolo

El primer **Protocolo Deportivo** fue creado por los griegos en el año 776 a.C.

El primer **Protocolo Militar** lo crearon e introdujeron los griegos durante el mandato de Alejandro Magno en el año 330 a.C., y fue imitado en gran parte por los romanos.

Constantino, emperador romano, fue el creador del **Protocolo Católico**, él oficializó el cristianismo como religión de Estado y trazó la frontera entre lo que podríamos llamar o definir “protocolo laico o del Estado”, y “protocolo religioso o liturgia de la religión cristiana oficial del Estado”.

Durante el imperio Carolingio en Boloña (en la actualidad Italia) aparece el **Protocolo Académico**, y de allí es donde proviene el tradicional archiconocido Himno “Gaudeamus igitur”.

El Protocolo Diplomático surgió durante el gobierno papal de Julio II, hacia el año 1600, lo que acarreó la precedencia entre las diferentes potencias, y el respeto y consideración debida a los embajadores.

El Protocolo Social, fue instaurado por Luis XII de Francia, quien patrocinó la creación del tenedor y las normas del buen

“gourmet”, e hizo mucho hincapié en el buen vestir.²

Los servicios de protocolo ya existían en la Edad Media y se encargaban no sólo del contenido, sino también de la conducta en las negociaciones y relaciones con otros países (Relaciones Internacionales) (una forma diplomática y política de entablar relaciones con normas estipuladas).

En el año 1853, en Hispanoamérica, un venezolano, Manuel Antonio Carreño, alumno de D. Andrés Bello, publicó en Caracas en el año 1853 su famoso Manual de urbanidad y buenas maneras, que es la obra más famosa de este género. A partir de este libro se sentaron las reglas para mejorar la convivencia en la cultura hispanoamericana.

El manual de urbanidad y buenas maneras de Manuel A. Carreño expresa que: "la palabra urbanidad tiene su origen en la antigua palabra latina 'URBS', la urbe, la ciudad. Tenía urbanidad todo aquel que había aprendido a convivir en la ciudad, es decir todo aquel que conocía y practicaba las normas de vecindad, cumplía los deberes para con su familia y reverenciaba a Dios en la manera debida. No había un hogar, por humilde que fuera, donde padres y madres no invocaran las enseñanzas de Carreño a la hora

²FUENTE LAFUENTE, C. *Protocolo Oficial*. Ediciones Protocolo, Madrid 2006.

de educar y orientar a sus hijo, la sociedad en general trataba de guiarse por sus preceptos, y la peor recriminación que alguien podía recibir era la de no haberse leído a Carreño".³

La urbanidad es una virtud o manifestación de virtud: reflejo exterior de realidades interiores, la intención de integrarse positivamente a la vida ciudadana en hechos.

En este mundo lleno de agitación no hay tiempo para esas delicadezas, pensarán. Sin embargo la realidad es muy distinta: hoy más que nunca la sociedad necesita de estas normas para no desintegrarse en una simple prisa sin rumbo o un peligroso afán desmedido de lucro personal.

El mundo lleno de técnicas en el que nos ha tocado vivir, no está menos necesitado que el de las generaciones que nos precedieron, de normas elementales de convivencia.

Son estas normas las que lo pueden hacer un mundo agradable en el que sea posible vivir con dignidad en medio del respeto mutuo y la colaboración entre los seres humanos.

Así mismo surgió el interés universal por recuperar las buenas maneras perdidas en Europa y Estados Unidos porque por el mismo

³Carreño. Manuel Antonio, *Manual de Urbanidad y buenas maneras 4 edición, Panamá*1985.

tiempo se publica en Philadelphia, Estados Unidos en el año 1836 un libro sobre etiqueta y conducta, con el título: "The Laws of Etiquette or Short Rules and Reflections for Conduct in Society". El autor anónimo solo se hace llamar "A Gentleman", un Caballero. Como bien dice en el prefacio de su libro, el caballero, "muchos de los preceptos han estado contenidos en trabajos de similar carácter, aparecidos en Inglaterra y Francia desde los días de Lord Chesterfield". Ambos libros tienen mucho en común. Pese a tener más de 150 años, siguen publicándose.

2.1.3. Historia de la palabra Protocolo

¿De dónde proviene la palabra "Protocolo"? El sustantivo "protocolo" viene del latín *protocollum*, que a su vez deriva del griego clásico "protokollon" que significa "la primera hoja o tapa, encolada, de un manuscrito importante, con notas sobre su contenido". Veremos a continuación las definiciones que se manejan actualmente.⁴

Las definiciones dadas a esta palabra son innumerables, pero todas llevan a un significado común. Cabe señalar que esta

⁴ARÉVALO GARCÍA-GALÁN, J. P., *La ciencia del protocolo*. Edit. Amábar, Burgos 2001.
http://www.protocolo.org/.../origen_del_termino_protocolo_el_protocolo.

palabra, sola, en todos los idiomas del mundo es utilizada y tiene el mismo significado siempre. Así, el Diccionario de la Lengua Española nos lo define en varias acepciones como:

- a. «Escrituras matrices y otros documentos que un notario autoriza y custodia».
- b. «Acta o cuaderno de actas relativas a un acuerdo, conferencia o congreso diplomático».
- c. «Regla ceremonial diplomática o palatina establecida por decreto o por costumbre».

2.1.4. Otras definiciones de protocolo encontradas:

- “Aquella disciplina que con realismo, técnica y arte, determina las estructuras o formas bajo las cuales se desarrolla una actividad humana pluripersonal e importante; con objeto de su eficaz realización y, en último lugar, de mejorar la convivencia” J. A. de Urbina (2001).
- “El Protocolo se basa en un conjunto de normas, costumbres y tradiciones mediante las cuales se organiza cualquier acto, evento público, privado u oficial”.

- “Protocolo como conjunto de normas y disposiciones legales vigentes que, junto con los usos, costumbres y tradiciones de los pueblos, rige la celebración de los actos oficiales (entre ellos los políticos)”.
- “Protocolo es el conjunto de normas legales, protocolarias en documento oficial solemne, que recoge costumbres y tradiciones de uso inveterado de las chancillerías.

En definitiva podemos definir al protocolo como: “el conjunto de normas y disposiciones legales vigentes que, junto a los usos, costumbres y tradiciones de los pueblos, rige la celebración de los actos oficiales y, en otros muchos casos

La celebración de actos de carácter privado que toman como referencia todas estas disposiciones, usos, tradiciones y costumbres.

Pero, ¿cuál es realmente el objetivo final del protocolo?:

El protocolo está basado en la cortesía, esencia de la educación, que significa el respeto a las personas, sea cual sea su condición tanto social como personal o lo que es lo mismo el respeto integral.

El fin próximo del protocolo es que las actividades en las que interviene o tiene prioridad de normativa, se hagan bien, debe resolver problemas, no buscarlos o crearlos. El objetivo final del protocolo es la convivencia, que ha de ser positiva pues si no lo es, este no existe.

En consecuencia, el Protocolo es un instrumento al servicio de la sociedad integrado por una serie de normas de carácter formal, encaminadas a definir:

- La presidencia de un acto
- La precedencia en el mismo
- Los símbolos - Las intervenciones
- Los comportamientos en actos sociales

Para dar una imagen fiel de lo que representan las autoridades y personalidades que lo protagonizan o asisten y del mensaje que estas ceremonias pretenden transmitir.

Por lo tanto el personal de protocolo debe mantener comunicación con gran cantidad de personas creando un clima de simpatía y de buenas relaciones.

No cabe la menor duda que las relaciones de las empresas e instituciones cada vez se hacen más difíciles tanto en su ámbito

interno como externo. Las nuevas formas económicas que nos ha tocado vivir exigen una participación reglada desde todos los ámbitos donde se impliquen todos los miembros de la organización con el fin de realizar el diseño ejecución y seguimiento de los objetivos que se quieren alcanzar. Y partiendo de la premisa que el elemento humano es indispensable para esta actividad se hace necesario que toda empresa que se aprecie en conseguir unos objetivos debe pensar en establecer un manual de protocolo o en su caso dependiendo de la magnitud de la empresa de un departamento de protocolo.

Es imprescindible poner en marcha todas las herramientas que el marketing pone a disposición y una de las herramientas es el protocolo para poder conseguir los objetivos previstos.

Las personas responsables del protocolo de las instituciones así como de los encargados de las relaciones públicas llevan el peso principal de la imagen de las empresas o instituciones.

El protocolo propiamente dicho tiene una particular importancia para las entidades o empresa y también para los propios empleados porque todos deben adecuarse en sus comportamientos a las exigencias de la vida pública y social.

Está muy extendida la idea de que el protocolo o mejor dicho

las normas de protocolo son exclusivos de grandes organizaciones y de instituciones oficiales.

El protocolo como tal no es un conjunto de normas que se rigen por las leyes matemáticas es decir necesitan cierta flexibilidad para adecuarse a las situación de cada institución. Otra cosa son las normas de protocolo dictadas para organismos oficiales que por su idiosincrasia deben guardar unas formas preestablecidas.

Por ello, el lugar donde convergen protocolo y relaciones públicas es sin duda alguna en los distintos eventos que las empresas o instituciones realizan a lo largo de su vida.

Por lo tanto el Protocolo a través de la historia establece y marca las pautas de forma normada de los usos, costumbres, tradiciones y reglas que regirán la sociedad en los diferentes segmentos sociales.

Se puede observar que las monarquías, gobiernos o Estados en sus diferentes denominaciones han ido regulando todas sus actuaciones hasta nuestros días.

2.1.5. Importancia del Protocolo y Etiqueta en las Instituciones Gubernamentales.

Las instituciones gubernamentales fueron las primeras en aplicar las Relaciones Públicas en el país; también instalaron en su organización la unidad asesora para dicha función.

Las razones que motivaron a estos entes gubernamentales a tomar dicha decisión fue la necesidad de manejar profesionalmente su imagen institucional, por haber tenido resultados negativos en el pasado. Estos resultados eran muy difíciles de modificar, por lo que vieron en esta disciplina apoyo para mejorar adecuadamente la situación.

También proporcionada la capacidad de salir de sus fronteras y abrir nuevos caminos con otras entidades, asociaciones, sectores, etc. Lo anterior se logró realizando una planificación profesional, pensando en que cada movimiento de la institución debería contribuir de manera simbólica al mejoramiento de la imagen.

Respecto a las instituciones gubernamentales en la mayoría de casos con su propia unidad de Relaciones Publicas, que manejan políticas de información en ocasiones confidencial; peros en tal

situación, la unidad asesora se ve modificada por variables políticas que actúa como fuerza limitante, para el eficiente desempeño de su actividad. Para facilitarse el trabajo de mejorar la imagen institucional y proyectar profesionalismo han hecho uso de herramienta auxiliar como el protocolo y la etiqueta.

El protocolo como herramienta de comunicación, dentro de las instituciones gubernamentales, se aplica más en el área diplomática, por tal razón, es de mucha importancia el manejo principalmente en el Ministerio de Relaciones Exteriores, el cual cuenta con su propio departamento con personal especializado en el área de protocolo.

El departamento de protocolo se encarga de la organización, desarrollo y control de las actividades de carácter oficial que realice dicho Ministerio. Dentro de las actividades de carácter oficial cabe mencionar que participan Jefes de Estado, Cuerpo Diplomático acreditado en el país y relevantes autoridades locales.

También es de importancia el protocolo en las instituciones gubernamentales, ya que por este medio se ciñe a normas establecidas en cuanto a ceremonial; sin el manejo adecuado se perdería la organización en cuanto a jerarquía, el orden civil, militar, diplomático y eclesiástico.

Lo jerárquico es de gran relevancia dentro de los actos oficiales, por servir de referencia al encargado de protocolo, para la debida ubicación que tendrá los invitados en aspectos como: otorgamiento de mención honorífica, ubicación dentro de vehículos, en mesa de reunión, almuerzos, cenas, etc.

El especialista de protocolo ha de conocer muchos detalles, los cuales no debes de escapar de su vista al momento de organizar las actividades, entre estos detalles tenemos: día, lugar, invitados, atenciones etc.

En cuanto a la etiqueta dentro de las instituciones gubernamentales se maneja a nivel diplomático, enmarcada en estrictas normas de cortesía y formalidades sociales, adecuándolas a la ocasión.

En el encargado de protocolo debe conocer a cabalidad como hacer las cosas, con ello no se dice que las hará personalmente, si no que contara con auxiliares que las ejecuten y el velara por el fiel cumplimiento de lo ordenado.

La etiqueta es parte del protocolo. Ambos no pueden trabajar por separado, debido a que se complementan: el protocolo tiene normas a seguir en cuanto a ceremonial y en dichas actividades intervienen personas que deben practicar buenas costumbres.

Se puede afirmar que el manejo adecuado de protocolo y etiqueta en el ámbito estatal, es básico para mantener armonía y relación con otros países; con ello se fortalecen las relaciones diplomáticas.⁵

2.2. Marco Teórico Normativo

Actualmente en El Salvador, la ley del ceremonial diplomático de la república, es quien regula el Protocolo de nuestro país, estableciendo parámetros y directrices sobre el desarrollo de ello.

DECRETO Nº 432.-

LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPUBLICA DE EL SALVADOR,

CONSIDERANDO:

I.-Que las disposiciones que regulan todo lo relativo al Ceremonial Diplomático de la República con el transcurrir del tiempo se han vuelto obsoletas, por lo que es necesario modernizarlas a fin de organizar y dirigir en mejor forma el Protocolo de Estado y el Ceremonial Diplomático;

⁵FUENTE LAFUENTE, C. *Protocolo Oficial. Ediciones Protocolo, Madrid 2006.*
Manual de Diplomacia de Relaciones Exteriores de El Salvador. Centro América.
<http://www.protocolo.org>.

II.-Que la Dirección General de Protocolo y Ordenes del Ministerio de Relaciones Exteriores, al ser un órgano de enlace y comunicación entre el Gobierno de la República y el Cuerpo Diplomático acreditado en el país, es necesario determinarle claramente sus atribuciones;

POR TANTO,

en uso de sus facultades constitucionales, a iniciativa del Presidente de la República, por medio del Ministro de Relaciones Exteriores, y de los Diputados René Mario Figueroa Figueroa, Eugenio Chicas, Alfonso Aristides Alvarenga, Ramón Díaz Bach h., Rubén Ignacio Zamora Rivas, Sílfide Maritza Pleitez de Ramírez, Wilber Ernesto Serrano, Salvador Horacio Orellana, José Roberto Larios Rodríguez, José Ricardo Vega Hernández, Ciro Cruz Zepeda Peña, Julio Eduardo Moreno Niños, Sigifredo Ochoa Pérez, Mario Antonio Ponce López, Olga Ortiz Murillo y Ana Julia Lainfiesta,

DECRETA la siguiente:

LEY DEL CEREMONIAL DIPLOMÁTICO DE LA REPUBLICA DE EL SALVADOR

CAPITULO I

DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PROTOCOLO Y ÓRDENES

Art. 1.- La Dirección General de Protocolo y Ordenes del Ministerio de Relaciones Exteriores es la instancia de enlace y comunicación entre el Cuerpo Diplomático acreditado en el país y el Gobierno de la República. Es la fuente de información para los Diplomáticos y Autoridades Nacionales y a él se comunicarán Embajadas, Consulados, Organismos Internacionales y los distintos Órganos del Estado e Instituciones de Gobierno, en todo lo relativo a consultas sobre Ceremonial, Protocolo y Etiqueta. Asimismo es la entidad gubernamental encargada del Protocolo de Estado para lo cual planificará, coordinará, ejecutará y supervisará el buen desarrollo de los actos públicos oficiales donde participe el Presidente Constitucional de la República, el Ministro de Relaciones Exteriores y el Cuerpo Diplomático acreditado.

Esta Dirección General llevará un listado detallado del Cuerpo Diplomático y Consular acreditados y de las dependencias gubernamentales, y anotará todos los cambios que ocurran dentro de los mismos, emitiendo la respectiva Guía Diplomática y Consular debiendo distribuirla a las Instancias correspondientes en forma periódica.

Asimismo velará que las Autoridades Nacionales presten las debidas cortesías a los Diplomáticos durante su gestión en el país y observen en todos los casos las normas elementales de cortesía y ceremonial incluidas en la presente ley.

Art. 2.- La Dirección General de Protocolo y Ordenes del Ministerio de Relaciones Exteriores estará a cargo de un Director General, un Sub-Director General y los Directores, Agregados y demás funcionarios que el Ministerio de Relaciones Exteriores tenga a bien nombrar.

El Sub-Director asumirá las funciones al frente de la Dirección General en ausencia del Director General.

Art. 3.- Esta Dirección General se ocupará especialmente de:

- a) Conducir, cumplir y hacer cumplir el Protocolo de Estado y el Ceremonial Diplomático;
- b) Recibir Diplomáticos y Personalidades extranjeras prominentes que visiten el país;
- c) Tramitar la acreditación de Embajadores Extranjeros, demás Agentes Diplomáticos y Representantes de Organismos Internacionales;
- d) Tramitar Condecoraciones de las Ordenes Nacionales;
- e) Tramitar solicitudes de Beneplácitos de Embajadores Salvadoreños en el exterior y preparar las respectivas Cartas Credenciales y las de Retiro;
- f) Tramitar Exequáturs de Cónsules Extranjeros;
- g) Tramitar la Aceptación de Agregados Militares de países amigos;
- h) Tramitar Audiencias del Cuerpo Diplomático;
- i) Elaborar la Guía Diplomática;
- j) Extender Carnets de Identificación Diplomática, Consular y Personal para el Cuerpo Diplomático acreditado;
- k) Tramitar solicitudes de sobrevuelos y aterrizajes de aeronaves extranjeras sobre el territorio nacional y de naves nacionales al exterior; y, Paso Inocente por Aguas Territoriales de naves extranjeras y de nacionales en el exterior;
- l) Tramitar permisos de portación de armas para el personal de seguridad de las Misiones Diplomáticas;
- m) Administrar el ingreso y uso del Salón Oficial del Aeropuerto Internacional El Salvador;
- n) Expedir y revalidar Pasaportes Diplomáticos, Oficiales y Especiales Salvadoreños y extender visas para permanencia en el país del Cuerpo Diplomático, Consular y Organismos Internacionales acreditados;
- o) Tramitar franquicias diplomáticas y asignar placas especiales CD, CC Y MI;

- p) Extender Carnets de Exención del Impuesto al Valor Agregado -IVA- para el Cuerpo Diplomático y Organismos Internacionales de acuerdo a Convenios Internacionales vigentes;
- q) Llevar la Precedencia Nacional y Diplomática;
- r) Establecer el enlace y comunicación oficial entre Embajadas acreditadas en el país y Gobierno;

Art. 4.- Los casos no previstos relativos al Ceremonial, Etiqueta y Protocolo de Estado, serán resueltos por el Director General de Protocolo y Ordenes, cuidando de guardar la defensa de los intereses y dignidad del Estado.

CAPITULO II

DE LAS JERARQUÍAS DIPLOMÁTICAS

Art. 5.- La República de El Salvador reconoce las siguientes categorías de Agentes Diplomáticos:

- a. Nuncio o Embajador Extraordinario y Plenipotenciario;
- b. Enviado Extraordinario y Ministro Plenipotenciario;
- c. Encargado de Negocios con Carta de Gabinete;
- d. Encargado de Negocios Ad-Interim;
- e. Ministro Consejero;
- f. Consejero;
- g. Primer Secretario;
- h. Segundo Secretario;
- i. Tercer Secretario;
- j. Agregado.

Art. 6.- El Gobierno Salvadoreño reconoce a Agentes Diplomáticos ad-honórem, siempre que éstos sean nacionales del país que los designe como tales y que, como los de carrera, se dediquen exclusivamente al desarrollo de funciones diplomáticas, a excepción de los representantes de la Soberana Orden Militar y Hospitalaria de San Juan de Jerusalem, de Rodas y de Malta, quienes podrán ser nacionales de cualquier país.

Art. 7.- El Agente Diplomático y los miembros de su familia, no podrán ejercer en provecho propio cualquier actividad profesional, comercial o demás de índole lucrativa, mientras dure su gestión diplomática en El Salvador, salvo aquellos casos donde existiere acuerdo o convenio bilateral recíproco sobre la materia, suscrito y ratificado por la República de El Salvador.

Art. 8.- El Gobierno de la República reconoce dos tipos de Agentes Diplomáticos: residentes, es decir aquellos que acreditados, tienen residencia permanente en el país; y concurrentes, aquellos que no tienen residencia permanente en el país, pero acreditados como Agentes Diplomáticos ante el Gobierno de la República.

CAPITULO III

DE LA LLEGADA DE JEFES DE MISIÓN

Art. 9.- Corresponde a la Misión Diplomática o al Gobierno acreditante, comunicar por escrito al Ministerio de Relaciones Exteriores con la debida antelación, la llegada del Jefe de Misión dando a conocer el día, la hora y el lugar de ingreso al territorio nacional, con el objeto de brindar al ilustre representante las facilidades y atenciones de acuerdo a su alta jerarquía.

Art. 10.- Un funcionario con rango diplomático de la Dirección General de Protocolo y Ordenes, deberá recibir al Jefe de Misión a su arribo al país y darle la bienvenida en nombre del Gobierno de la República, facilitándole su tránsito por las delegaciones de migración y aduanas.

Art. 11.- Si el Jefe de Misión arribase por otra vía que no fuese la prevista, el funcionario de la Dirección General de Protocolo y Ordenes le visitará en su lugar de alojamiento al día siguiente a su arribo.

CAPITULO IV

DE LA RECEPCIÓN DE JEFES DE MISIÓN

Art. 12.- Los Jefes de Misión serán recibidos por orden de llegada al territorio nacional. Si dos o más Jefes de Misión llegasen simultáneamente, serán recibidos de acuerdo con la fecha que hayan solicitado su reconocimiento oficial. Si varias Misiones lo solicitaren el mismo día, serán recibidos siguiendo el orden alfabético en idioma castellano del nombre de la nación que representen.

Art. 13.- Ningún Jefe de Misión residente podrá solicitar que se le fije día y hora para la presentación de sus Cartas Credenciales, cuando se encuentre fuera del territorio nacional.

Art. 14.- Dentro de los cuatro días siguientes a su llegada a San Salvador, todo Jefe de Misión o en su defecto el funcionario de mayor rango diplomático de su Misión, deberá solicitar una audiencia de cortesía con el Director General de Protocolo y Ordenes con el objeto de hacerle entrega de la nota donde solicite, el señalamiento del día y hora para hacer entrega al Ministro de Relaciones Exteriores de las copias de estilo de sus Cartas Credenciales y de las Cartas de Retiro de su antecesor. En el mismo acto podrá solicitar por escrito en nota separada, el día y la hora que el Presidente Constitucional de la República tenga a bien señalar para recibir sus Cartas Credenciales y las Cartas de Retiro de su antecesor.

Si las Cartas Credenciales y de Retiro no se presentan en idioma castellano, deberá adjuntarse traducción de cortesía.

Art. 15.- La Guía del Ceremonial Especial para la Presentación de Cartas Credenciales le será entregada al Jefe de Misión, o en su defecto al funcionario de mayor jerarquía de la Misión, juntamente con la Guía Diplomática, la Guía del Gabinete de Gobierno, la Guía de la Asamblea Legislativa y la Guía de la Corte Suprema de Justicia, el día que se efectúe la visita al Director General de Protocolo y Ordenes.

Art. 16.- El Jefe de Misión será reconocido en sus elevadas funciones al presentar sus Cartas Credenciales al Presidente Constitucional de la República, y se hará constar tal circunstancia por Acuerdo Ejecutivo en el Ramo de Relaciones Exteriores, emitido el día de la fecha de la entrega de sus Credenciales y publicado en el Diario Oficial.

Art. 17.- Acompañarán al Presidente Constitucional de la República en la audiencia para la presentación de Cartas Credenciales del Jefe de Misión, el Ministro y un Viceministro de Relaciones Exteriores, el Secretario Privado de la Presidencia de la República, el Director y Sub-Director General de Protocolo y Ordenes, el Jefe del Estado Mayor Presidencial, y el funcionario diplomático que acompañe al Jefe de Misión.

Art. 18.- Durante el desarrollo del ceremonial de presentación de Cartas Credenciales de un Jefe de Misión Diplomática participarán el Jefe y Sub-Jefe del Estado Mayor Presidencial, así como oficiales de ese cuerpo militar que se requieran para llevar a cabo la correcta ejecución de dicha ceremonia.

Art. 19.- La recepción oficial de un Enviado Extraordinario y Ministro Plenipotenciario se efectuará con las mismas formalidades que la del Nuncio o Embajador, excepto que no se contará con la participación de Oficiales del Estado Mayor Presidencial en su recorrido hacia Casa Presidencial.

CAPITULO VI

DE LOS RECONOCIMIENTOS DE DIPLOMÁTICOS

Art. 24.- Se reconoce en su investidura a los Nuncios, Embajadores, Enviados Extraordinarios y Ministros Plenipotenciarios, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 16 de la presente Ley; a los Encargados de Negocios con Carta de Gabinete mediante Acuerdo expedido el día de su recepción.

Art. 25.- Para que los Diplomáticos puedan hacerse reconocer en cualquier momento, el Ministro de Relaciones Exteriores por medio de la Dirección General de Protocolo y Ordenes, les extenderá un Carnet de Identidad Diplomática, Consular o Personal, según sea el caso,

firmado por el Director General de Protocolo y Ordenes; podrá incluirse en dicho documento, la Licencia de Conducir a favor del titular, que deberá autorizar la Dirección General de Tránsito del Viceministerio de Transporte.

Art. 26.- Los Agentes Diplomáticos o dependientes familiares que no puedan comprobar con los documentos pertinentes de su país de origen que están facultados para conducir vehículos, deberán someterse al examen que la Dirección General de Tránsito exija, para la adquisición de su Licencia.

No se autorizará Licencia de Conducir alguna, a los menores de 15 años. Los menores de 18 años que pretendan obtener licencia de conducir, deberán rendir fianza ante las autoridades competentes de acuerdo al Reglamento General de Tránsito y Seguridad Vial.

Art. 27.- Todas las Autoridades de la República a quienes un Agente Diplomático muestre su Carnet de Identidad, deberán prestarle las debidas cortesías, atender sus demandas, respetarlo y hacerlo respetar.

CAPITULO VII

DE LAS VISITAS PROTOCOLARIAS

Art. 28.- El Jefe de Misión podrá visitar a los funcionarios de Estado que aparecen en las listas que les haya entregado en su oportunidad, la Dirección General de Protocolo y Ordenes, cuando así lo estime oportuno y toda vez que se encuentre debidamente reconocido.

Art. 29.- El cónyuge del Jefe de Misión gestionará las visitas protocolares correspondientes por intermedio de la Dirección General de Protocolo y Ordenes.

CAPITULO IX

DE LAS RELACIONES ENTRE LAS MISIONES EXTRANJERAS Y LAS AUTORIDADES NACIONALES

Art. 36.- Las Misiones de Gobiernos Extranjeros que visiten el país serán recibidas conforme a un ceremonial especial que se acordará en cada oportunidad, y de acuerdo al nivel jerárquico que representen.

Art. 37.- Cuando el Presidente Constitucional de la República sea invitado a asistir a un acto público organizado por un Jefe de Misión Diplomática, autoridad gubernamental o autoridad privada, éstos deberán coordinarlo con suficiente tiempo de antelación con el Director General de Protocolo y Ordenes, o en su defecto con un funcionario con rango diplomático de la Dirección General de Protocolo y Ordenes que éste designe, para su debida preparación y correcta ejecución.

Art. 38.- Los Agentes Diplomáticos al tratar asuntos oficiales con el Gobierno de la República de El Salvador, lo harán únicamente por medio del Ministerio de Relaciones Exteriores; dicho Ministerio será el nexo entre los diferentes Ramos de la Administración Pública y los Gobiernos Extranjeros o sus representantes diplomáticos; sin su intervención o participación los pactos o negociaciones no constituyen compromisos u obligación alguna para el Gobierno de la República.

En las relaciones con la Asamblea Legislativa y la Corte Suprema de Justicia podrán hacerlo por medio de sus respectivas Oficinas de Protocolo.

Art. 39.- Cuando el Presidente Constitucional de la República o el Ministro de Relaciones Exteriores deseen dialogar con un Jefe de Misión Diplomática en particular, se hará el llamamiento por conducto del Director General de Protocolo y Órdenes, quien acordará con el Diplomático, el día y la hora convenientes para ambas partes.

Art. 40.- El Ministro y un Viceministro de Relaciones Exteriores, así como el Director y Sub-Director General de Protocolo y Ordenes, felicitarán de manera oficial por medio de nota, a los Jefes de Misión Diplomática con motivo de su Fiesta Nacional; asimismo, el Presidente Constitucional de la República y el Ministro de Relaciones Exteriores felicitarán en forma expedita a los respectivos Jefes de Estado y Ministros de Relaciones Exteriores, por el mismo acontecimiento.

Art. 41.- En el aniversario de la Fiesta Nacional de cada uno de los Estados con los que El Salvador mantiene relaciones diplomáticas, la bandera de la nación que lo celebre será izada juntamente con el Pabellón Nacional, en la Cancillería.

CAPITULO X

DE LAS EQUIVALENCIAS

Art. 42.- A los funcionarios del Ministerio de Relaciones Exteriores corresponde las siguientes equivalencias con las categorías diplomáticas nacionales o extranjeras:

Ministro de Relaciones Exteriores	Embajador Extraordinario y Plenipotenciario
Viceministro de Relaciones Exteriores	Embajador Extraordinario y Plenipotenciario
Director General de Protocolo y Ordenes	Embajador Extraordinario y Plenipotenciario

Sub-Director General de Protocolo y Ordenes	Enviado Extraordinario y Ministro Plenipotenciario
Directores Generales y Asesores del Ministro de Relaciones Exteriores	Enviados Extraordinarios y Ministros Plenipotenciarios
Directores de la Dirección General de Protocolo y Ordenes del Ministerio de Relaciones Exteriores	Ministro Consejero
Agregados al Protocolo	Secretario

Cada una de las equivalencias indicadas se entenderán así, siempre que en el Escalafón Diplomático no esté inscrito el funcionario que ostenta el cargo en el inciso anterior con una categoría más elevada.

Art. 43.- Las equivalencias que corresponden a las categorías diplomáticas, nacionales y extranjeras, respecto a las del Ejército y la Marina, son:

Categoría Diplomática	Grado Militar Nacional	Grado Militar Extranjero	Grado Militar Naval
Embajador Extraordinario y Plenipotenciario	General de División General de Aviación	Cap. General Tte. General Mariscal Almirante	Vice-Almirante
Enviado Extraordinario y Ministro Plenipotenciario	General de Brigada General de Brigada Aérea	General	Contra-Almirante
Encargado de Negocios	Coronel	Coronel	Capitán de Navío
Ministro Consejero	Tte. Coronel	Tte. Coronel	Capitán de Fragata
Consejero	Mayor	Mayor	Capitán de Corbeta
1er. Secretario	Capitán	Capitán	Teniente de Navío
2do. Secretario	Teniente	Teniente	Teniente de Fragata
3er. Secretario	Sub-Teniente	Sub-Teniente	Teniente de Corbeta
Agregado Militar Aéreo o Naval	La categoría que le corresponda a su grado militar o naval.		

CAPITULO XI

DE LA PRECEDENCIA DIPLOMÁTICA

Art. 44.- La fecha y la hora de presentación de credenciales determinará la precedencia de cada categoría diplomática.

Art. 45.- El Gobierno de la República reconoce como Decano del Cuerpo Diplomático al Nuncio Apostólico, y en su ausencia al Embajador residente acreditado con mayor antigüedad que no sea de nacionalidad salvadoreña.

Art. 46.- El Cardenal, el Legado Pontificio, el Nuncio Apostólico, si estuvieren investidos en el carácter de Embajadores en Misión Especial, tendrán precedencia sobre todos los Jefes de Misiones Especiales y Residentes, según sea el caso.

Art. 47.- El Cuerpo Diplomático ocupará lugar especial en las ceremonias solemnes y fiestas nacionales a las que concurra, y su colocación será por orden de jerarquía y antigüedad, salvo el caso en que circunstancias especiales no lo permitan. Los Consejeros, Secretarios y Agregados seguirán el orden de sus Jefes de Misión.

Art. 48.- Cuando concurren Misiones Especiales designadas para asistir a ceremonias solemnes de la nación o eventos internacionales que tengan sede en el país, dichas Misiones tendrán precedencia sobre el Cuerpo Diplomático.

Art. 49.- En todos los actos públicos oficiales a que concurra el Cuerpo Diplomático se le dará un lugar preferente señalado por el Director General de Protocolo y Órdenes, o el funcionario del Protocolo con rango diplomático que éste designe.

Art. 50.- A los Ministros de Relaciones Exteriores que visiten el país oficial o particularmente, se les reconocerá siempre la precedencia sobre los miembros del Cuerpo Diplomático residente y sobre cualquier otro Enviado en Misión Especial, que no sea Vicepresidente de un país, Presidente de un determinado Órgano de Estado o Representante Real. Si hubiere varios Ministros de Relaciones Exteriores en Misión Especial, la precedencia se fijará por la fecha de presentación de Credenciales, de exigirse tal documento para hacerse representar en el acto; si no se exigiera, la precedencia entre ellos se fijará por el orden alfabético de los nombres en castellano de sus respectivas naciones.

Art. 51.- A los banquetes o recepciones ofrecidas por el Jefe de Estado al Cuerpo Diplomático concurrirán solamente los Jefes de Misión acreditados en el país, excepto los casos especiales en que el Presidente Constitucional de la República disponga lo contrario.

Art. 52.- A los banquetes o recepciones que ofrezca el Ministro de Relaciones Exteriores al Cuerpo Diplomático asistirán los Jefes de Misión, pero la invitación podrá extenderse al personal diplomático de las Misiones cuando éste lo estime adecuado.

Art. 53.- En todas las ceremonias y banquetes oficiales se guardará siempre la precedencia que determina el presente Capítulo.

Art. 54.- El Presidente Constitucional de la República o el Ministro de Relaciones Exteriores invitará al Cuerpo Diplomático a los Eventos y Banquetes Oficiales con no menos de ocho días de antelación, salvo por motivos de fuerza mayor. La respuesta deberá darse dentro de veinticuatro horas de recibida la invitación a la Dirección General de Protocolo y Ordenes.

Art. 55.- En los banquetes y eventos oficiales, al Decano del Cuerpo Diplomático corresponde precedencia seguida a la del Ministro de Relaciones Exteriores, quien, por su categoría, tiene precedencia sobre los Jefes de Misión extranjeros. Estos a su vez, serán ubicados según la precedencia que les corresponde, alternando con los demás funcionarios de similar jerarquía invitados.

Art. 56.- Si asisten a un banquete o evento oficial los Presidentes de los Organos Legislativo y Judicial y el Vicepresidente de la República, dichos funcionarios ocuparán los puestos principales después del Presidente Constitucional de la República y antes del Ministro de Relaciones Exteriores. Si este último diere el banquete por sí o en representación del Gobierno, presidirá la mesa, ocupando inmediatamente después los puestos de honor los Presidentes de los otros dos Órganos del Estado y el Vicepresidente de la República. Si tan solo asistiere el Vicepresidente de la República, éste será ubicado frente o a la derecha del Ministro de Relaciones Exteriores, pero el orden de precedencia comenzará por la derecha de este último. De no concurrir ninguno de los Presidentes de los Órganos del Estado ni el Vicepresidente de la República, el lugar de honor será establecido frente o a la derecha del Ministro de Relaciones Exteriores.

Art. 57.- En los banquetes y ceremonias ofrecidos por el Cuerpo Diplomático acreditado en el país, el Ministro de Relaciones Exteriores ocupará el puesto de honor, de no asistir el Presidente Constitucional de la República.

Art. 58.- En caso de acudir a ceremonias o fiestas oficiales el Arzobispo de San Salvador u otros altos dignatarios de la Iglesia, así como otras personas de alta consideración, el Director General de Protocolo y Órdenes, les señalará un sitio especial de acuerdo con el decoro y dignidad que corresponda.

Art. 59.- Los representantes de Organismos Internacionales y del Cuerpo Consular ocuparán el sitio que les señale la Dirección General de Protocolo y Ordenes.

Art. 60.- El Director General, Sub-Director General, Directores y Agregados a la Dirección General de Protocolo y Ordenes ocuparán en todas las ceremonias y fiestas oficiales los lugares que les correspondan según el orden de precedencia nacional señalado en el Artículo 62 de la

presente ley, excepto cuando se encuentren desarrollando funciones propias de sus cargos, en cuyo caso el Director General de Protocolo y Ordenes se ubicará detrás del lugar indicado para el Presidente Constitucional de la República, y los demás funcionarios en el lugar que el Director General de Protocolo y Ordenes les indique.

Art. 61.- Solamente podrán permanecer detrás de una mesa o línea de honor cuando el Presidente Constitucional de la República se encuentre presidiendo un acto, el Director General de Protocolo y Ordenes o quien le sustituya, el Jefe del Estado Mayor Presidencial o quien le sustituya, y el Secretario Privado de la Presidencia de la República..

CAPITULO XII

DEL ORDEN NACIONAL DE PRECEDENCIA

Art. 62.- Para los altos funcionarios nacionales civiles y militares, regirá el siguiente orden de precedencia en las ceremonias y actos oficiales:

Presidente Constitucional de la República
Presidente de la Asamblea Legislativa
Presidente de la Corte Suprema de Justicia
Vicepresidente de la República
Directivos y Diputados de la Asamblea Legislativa
Diputados de la República de El Salvador al Parlamento Centroamericano
Designados a la Presidencia de la República
Magistrados de la Corte Suprema de Justicia
Presidente de la Corte de Cuentas de la República
Presidente del Tribunal Supremo Electoral
Fiscal General de la República
Procurador General de la República
Procurador para la Defensa de los Derechos Humanos
Presidente del Consejo Nacional de la Judicatura
Magistrados del Tribunal Supremo Electoral
Magistrados de la Corte de Cuentas de la República
Miembros del Consejo Nacional de la Judicatura
Alcalde Municipal de San Salvador
Ministros y Viceministros de Estado
Secretarios de la Presidencia de la República
Ex-Presidentes de los tres Órganos del Estado
Presidente del Banco Central de Reserva de El Salvador
Gobernador Político Departamental de San Salvador
Jefe del Estado Mayor Conjunto de la Fuerza Armada
Director General de la Policía Nacional Civil
Director General de Protocolo y Ordenes
Presidentes de Instituciones Oficiales Autónomas

Embajadores del Servicio Exterior Salvadoreño

El Director General de Protocolo y Ordenes, de acuerdo a la naturaleza del acto oficial, podrá ampliar el listado nacional de precedencia, manteniendo el orden antes relacionado.

Art. 63.- Cuando se trate de ceremonias oficiales con carácter internacional que tengan sede en el país o cuando se verifique Misión Oficial por parte del Gobierno de la República a otros Estados o Sedes de Organismos Internacionales, el Ministro de Relaciones Exteriores tendrá precedencia sobre todos los Ministros del Gabinete de Gobierno, y su ubicación será inmediatamente después de los Designados Presidenciales.

Art. 64.- Las Secretarías de Estado que se creen con posterioridad a la vigencia de la presente ley, ocuparán la última precedencia de las Secretarías ya existentes, y se ubicarán por orden conforme a la fecha de su creación.

Art. 65.- Cuando el Viceministro de Estado quede encargado del despacho respectivo, ocupará siempre la precedencia que le corresponde conforme lo indicado en la presente ley, excepto el Viceministro de Relaciones Exteriores que ocupará in continenti, la precedencia del titular de las Cartera cuando éste, por cualquier motivo no pueda concurrir a una ceremonia.

Art. 66.- Cuando se trate de actos oficiales que se realicen fuera de la ciudad capital el orden de precedencia se establece de la manera siguiente: los Diputados del Departamento tendrán precedencia sobre el resto de los Diputados y el Alcalde del Municipio y el Gobernador del Departamento respectivo, sustituirán en el orden al Alcalde y Gobernador de San Salvador. Respecto al resto, se estará a lo establecido en el Art. 62 de esta ley.

CAPITULO XIV

DE LA TRANSMISIÓN DEL MANDO DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA

Art. 71.- Con la debida antelación a la fecha fijada para la Transmisión del Mando de la Presidencia de la República, el Ministerio de Relaciones Exteriores lo participará por escrito a los gobiernos extranjeros con quienes El Salvador mantiene relaciones diplomáticas para que, si lo tuvieran a bien, nombren Misiones Especiales para participar en las ceremonias correspondientes.

Art. 72.- Para la Transmisión del Mando de la Presidencia de la República, la Dirección General de Protocolo y Ordenes del Ministerio de Relaciones Exteriores preparará anticipada y cuidadosamente un Ceremonial de Excepción, para todo lo cual solicitará a las instancias

respectivas los recursos necesarios e indispensables para el buen desarrollo de los actos oficiales a programar.

Art. 73.- Tan pronto como sea posible, después de la Toma de Posesión, el Presidente Constitucional de la República y su cónyuge harán saber al Cuerpo Diplomático acreditado en el país, por medio de la Dirección General de Protocolo y Órdenes, el día y la hora en que recibirán a los Jefes de Misión y sus cónyuges.

Para el día señalado se seguirá un Ceremonial Especial y el Director General de Protocolo y Ordenes hará las presentaciones de Estilo.

Queda a juicio prudencial del Presidente Constitucional de la República recibir el saludo del Cuerpo Diplomático con cónyuges, cuando éste sea soltero.

Asistirán al acto el Ministro y un Viceministro de Relaciones Exteriores, el Director y Sub-Director General de Protocolo y Ordenes, el Jefe del Estado Mayor Presidencial y los Directores y Agregados al Protocolo que se designe, así como sus respectivos cónyuges.

CAPITULO XVI

DE LA VISITA DE JEFES DE ESTADO Y ALTAS PERSONALIDADES

Art. 78.- Cuando un Jefe de Estado o de Gobierno visite el país oficialmente, le recibirá en el Aeropuerto el Ministro de Relaciones Exteriores, quien le dará la bienvenida en nombre del Presidente Constitucional de la República. El Canciller estará acompañado del Director General de Protocolo y Órdenes quien a su vez, se asistirá de la autoridad competente del Aeropuerto donde haga su arribo el Mandatario visitante, para brindarle el recibimiento correspondiente.

En la eventualidad que el Ministro de Relaciones Exteriores y el Director General de Protocolo y Órdenes se encuentren imposibilitados de recibirle, designarán a los funcionarios competentes para tal efecto, de acuerdo al rango del visitante.

Art. 79.- El Presidente Constitucional de la República recibirá al Mandatario visitante en Casa Presidencial, donde se ejecutará un Ceremonial Ad-Hoc de acuerdo al tipo de visita que se realice. Por excepción y según las circunstancias, el Presidente Constitucional de la República se desplazará a recibir al Mandatario al lugar de arribo.

Art. 80.- Si se tratase de una visita de Estado de algún Jefe de Estado o de Gobierno, asistirán a Casa Presidencial los miembros del Gabinete de Gobierno, el Alcalde Municipal de San Salvador, el Decano del Cuerpo Diplomático y los funcionarios de alta jerarquía que el Presidente Constitucional de la República decida lo acompañen.

Art. 81.- Al término de su visita oficial en el país, el Mandatario visitante será despedido en la misma forma que fue recibido.

Art. 82.- El programa oficial a desarrollar por el Jefe de Estado extranjero será establecido con la debida antelación, por la Dirección General de Protocolo y Ordenes en conjunto con el Jefe de la Misión Diplomática respectiva.

Art. 83.- Cuando visite el país una personalidad que requiera por su alta investidura un tratamiento especial, la Dirección General de Protocolo y Ordenes, coordinará previamente con el Jefe de la Misión del Estado visitante, un Ceremonial Ad-Hoc para su debido recibimiento y atención durante el desarrollo de su visita.

CAPITULO XXI

TRATAMIENTOS

Art. 109.- Los Agentes Diplomáticos acreditados ante el Gobierno de El Salvador, al dirigirse a los funcionarios salvadoreños les darán el tratamiento siguiente:

A los Presidentes de los Organos del Estado, Vicepresidente de la República y a los Ministros de Estado, el de Excelencia.

A los funcionarios del Ministerio de Relaciones Exteriores, el que les corresponda según la equivalencia especificada en el Artículo 43 del presente Ceremonial.

A los Embajadores, Enviados Extraordinarios y Ministros Plenipotenciarios, el de Excelencia.

A los Ministros Consejeros, Consejeros, Secretarios y Agregados, el de Señoría.

Las denominaciones de Excelentísimo y Honorable son equivalentes a las anteriores, en su orden.

Será de absoluto rigor este tratamiento en la correspondencia oficial intercambiada entre el Ministerio de Relaciones Exteriores y las Misiones Diplomáticas.

CAPITULO XXII

DISPOSICIONES GENERALES

Art. 110.- La Asamblea Legislativa y la Corte Suprema de Justicia podrán solicitar colaboración a la Dirección General de Protocolo y Ordenes para las Sesiones Solemnes y actos oficiales que éstas, respectivamente, realicen.

Art. 111.- Deróganse los Decretos Legislativos Nº. 181, de fecha 31 de agosto de 1984, publicado en el Diario Oficial Nº. 165, Tomo 284, de fecha 5 de septiembre de ese mismo año, que contiene la Ley de Precedencia para Ceremonias de Carácter Oficial y Nº. 677 de fecha 11 de junio de 1987, publicado en el Diario Oficial Nº. 112, Tomo 295, de fecha 18 del mismo mes y año, que contiene Disposiciones sobre el Uso del Salón Oficial del Aeropuerto Internacional El Salvador.

Art. 112.- El presente Decreto entrará en vigencia ocho días después de su publicación en el Diario Oficial.

DADO EN EL SALON AZUL DEL PALACIO LEGISLATIVO: San Salvador, a un día del mes de octubre de mil novecientos noventa y ocho.

JUAN DUCH MARTINEZ
PRESIDENTE

GERSON MARTINEZ
PRIMER VICEPRESIDENTE
RONAL UMAÑA
TERCER VICEPRESIDENTE
JULIO ANTONIO GAMERO QUINTANILLA
PRIMER SECRETARIO
ALFONSO ARISTIDES ALVARENGA
TERCER SECRETARIO
ELVIA VIOLETA MENJIVAR
QUINTA SECRETARIA

CIRO CRUZ ZEPEDA PEÑA
SEGUNDO VICEPRESIDENTE
NORMA FIDELIA GUEVARA DE RAMIRIOS
CUARTA VICEPRESIDENTA
JOSE RAFAEL MACHUCA ZELAYA
SEGUNDO SECRETARIO
GERARDO ANTONIO SUVILLAGA
CUARTO SECRETARIO
JORGE ALBERTO VILLACORTA MUÑOZ
SEXTO SECRETARIO

CASA PRESIDENCIAL: San Salvador, a los nueve días del mes de octubre de mil novecientos noventa y ocho.

PUBLÍQUESE,

ARMANDO CALDERON SOL,
Presidente de la República.

Ramón Ernesto González Giner,
Ministro de Relaciones Exteriores.

D. O. N/ 202
Tomo N/ 341
Fecha: 29 de octubre de 1998.

REFORMA:

- (1) D.L. Nº 679, 16 DE AGOSTO DE 1999;
D.O. Nº 195, T. 345, 21 DE OCTUBRE DE 1999.
- (2) D.L. No. 139, 9 DE NOVIEMBRE DE 2006;
D.O. No. 222, T. 373, 28 DE NOVIEMBRE DE 2006.
- (3) D.L. No. 168, 7 DE DICIEMBRE DE 2006;
D.O. No. 23, T. 374, 5 DE FEBRERO DE 2007.

NOTA : DICHA REFORMA SUPRIMIO LA PARTE FINAL DEL INCISO PRIMERO DEL ART. 67, DESPUES DE LAS PALABRAS “Y JUDICIAL”. ASIMISMO ADICIONO UN INCISO SEGUNDO AL REFERIDO ARTICULO.

MHSC.
LM/ngcl
21/03/07

2.3. Marco Teórico conceptual

2.3.1. Ceremonial:

Conjunto de aptitudes, costumbres con los que se revisten y ornan los actos oficiales, las ceremonias y las manifestaciones valorativas del humanismo, según la naturaleza y fines en que se desarrollan.

Fórmula en la que se exterioriza la vida de relación de los Estados y las personas, y que también establece un principio jurídico de la igualdad natural de los Estados y las personas.

2.3.2. Ceremonia

Conjunto de ritos y normas debidamente estructuradas con las

que se pretende, a través de acciones de cierta solemnidad, transmitir mensajes y dar imagen.

2.3.3. Cortesía

Conjunto de normas propias del trato social. Muestras y expresiones de este trato.

2.3.4. Diplomacia

Es el manejo de las relaciones internacionales mediante la negociación; el método merced al cual se ajustan y manejan esas reacciones por medio de embajadores y enviados; el oficio o arte del diplomático.

Una definición breve y de gran exactitud es la que atribuye José Lión Depetre en su *Derecho Diplomático*: “**la diplomacia es la ciencia y el arte de la representación de los estados y de las negociaciones**”.

2.3.5. Etiqueta

Son normas de estilo basadas en los usos y costumbres que se deben observar y guardar en actos familiares, sociales, laborales e incluso, en ceremonias oficiales y privadas, así como en el trato entre personas particulares

2.3.6. La Heráldica

Según el diccionario la Heráldica es “el código de reglas que permite representar y describir correctamente los escudos de armas”.

Históricamente se sabe que los regimientos de caballería creaban su propio escudo para identificarse del resto, sobretodo en una victoria ganada. Era un símbolo de honor y prestigio.

2.3.7. Precedencia

La precedencia es uno de los términos más importantes del ceremonial porque es lo que determina el orden de prelación entre los asistentes a un acto. La prelación viene a ser la antelación o preferencia con que una persona debe ser atendida respecto de otra u otras.

El sistema de precedencias significa establecer un orden de trato a las personas por la jerarquía o puesto que ocupan y que acuden a un determinado acto.

2.3.8. Relaciones Humanas

Es la disciplina a crear y mantener entre los individuos relaciones cordiales, vínculos amistosos, basados en ciertas reglas aceptadas por todos, y fundamentalmente, en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana.

2.3.9. Relaciones Públicas

Es la gestión integrada de los procesos de comunicación, orientada a lograr la identificación de los públicos con la organización

2.3.10. Urbanidad

Según Manuel Antonio Carreño es el conjunto de reglas que tenemos que observar para comunicar dignidad, decoro y elegancia a nuestras acciones y palabras, y para manifestar a los demás la benevolencia, atención y respeto que le son debidos.

La Real Academia Española define urbanidad, de la siguiente forma: "Cortesanía, comedimiento, atención y buen modo". Cortesanía (proveniente del italiano (cortigiano) lo define la RAE como "perteneciente o relativo a la corte". Luego, la urbanidad es algo que se practicaba y practica por un pequeño número de personas, pertenecientes a las cortes. Estos modales cortesanos eran dignos de imitar, porque permitía a los plebeyos ser aceptados en las cortes.

2.3.11. Vexilología

Son las técnicas y directrices para el diseño, lectura, estudio y confección de Banderas y Enseñas o insignias.

CAPITULO III INVESTIGACIÓN DE CAMPO

3.1. Método

El método de investigación que se utilizó para la siguiente investigación fue cualitativa de tipo **exploratorio y descriptivo**.

3.1.1. Estudio Exploratorio.

Para esta investigación, se tomó en cuenta el hecho de cómo perciben o como se enfocan en planificación y protocolo de eventos, las instituciones de gobierno de El Salvador.

Las instituciones de gobierno por lo general tienen que realizar diferentes actos protocolarios, sin embargo muchas de estas (por no decir la mayoría), no utilizan un manual de protocolo. Lo cual conlleva a que en muchos casos existan resultados no satisfactorios o que no se cumplió con las expectativas esperadas.

3.1.2. Estudio Descriptivo.

Se ha seleccionado este tipo de investigación cualitativa ya que permite conocer cómo se encuentra la situación en las instituciones gubernamentales en dónde se realizó dicha investigación. Es decir, permite captar, el grado de conocimiento que las o los encargados de protocolo tienen sobre la planificación y del protocolo que se necesita para lograr una efectiva realización

de éstos. Así también, se podrá captar el interés que estas instituciones gubernamentales tienen de contar con un manual de elementos básicos de planificación y protocolo, que es una guía para la organización de los distintos tipos de eventos que se realizan. Se debe considerar que el protocolo indica normas y costumbre y planificar con base a ello, sin embargo, recordemos que quienes deben de ejecutarlo son los funcionarios titulares de las instituciones de gobierno y por tanto les corresponde dar una imagen y una percepción a la población de ser flexibles y accesibles, por ello, los manuales de procedimientos protocolarios deben de ser del mismo modo, flexibles y accesibles, no rígidos, porque lo que debe ser rígida, es la ley que indica la manera de cómo debe de aplicarse el protocolo diplomático en El Salvador..

Con la investigación descriptiva, se pretende determinar cuál es la situación del problema, y con los resultados obtenidos se elaborará la propuesta que se ha planteado en los objetivos de este trabajo de graduación. Es así como se propondrá un manual, que facilitará la ejecución de diversos eventos: de carácter oficial, diplomático y otros eventos que dan apertura al contacto con las comunidades.

3.2. Técnicas e instrumento.

Para obtener la información necesaria se ha tomado en cuenta la técnica de la entrevista.

3.2.1. La entrevista

Para iniciar el trabajo de investigación, y obtener información que sustentaron los objetivos planteados, se efectuaron entrevistas estructuradas con base al instrumento, en las cuales (entrevistas), las preguntas se formularon conforme al instrumento que también fue desarrollado en relación a los objetivos, sin embargo, si bien es cierto, que el instrumento para la entrevista tenía preguntas abiertas, las respuestas permitían que surgieran otras preguntas que no estaban estructuradas, pero que sirven de potencial para nutrir la información y resultados de la investigación; para el presente trabajo de graduación se entrevistaron a las licenciadas: Griselda Espinal, Noelia Merino, Vanessa Batres Ayala, Tania Mata de Fogelbash y Alma Rosa Carías de García, y a los licenciados: Luis Liévano, William Herrera y Raúl Barrientos, quienes son los responsables de los departamentos de comunicaciones o en su defecto los encargados directos del protocolo de las instituciones gubernamentales que se optaron para esta investigación. En síntesis, comentaron que para realizar los eventos de las distintas instituciones gubernamentales, es muy

importante contar con la formación en conceptos básicos de protocolo y sus conocimientos, basados en la experiencia son importantes para el desarrollo de sus eventos protocolarios, no obstante manifestaron que sí contaran con un manual, el cual sería una guía para planificar, sería una forma de poder plasmar sus actividades y así mismo llevar a cabo los eventos que se desarrollan.

3.2.2. Instrumento

Para obtener los datos necesarios de la investigación, realizaron las antes mencionadas entrevistas y para ello se elaboró un cuestionario y que se presenta en los anexos.

1.

3.3. Sujetos de Estudio

Las instituciones de gobierno de El Salvador son 387, las cuales, actualmente están constituidas por las diferentes clasificaciones: Gobierno Ejecutivo, Gobierno Legislativo y Gobierno Judicial; así también, se cuenta con las Instituciones Autónomas, Semiautónomas, los Gobiernos Municipales o Locales y toda institución dependiente del Gobierno Central.

3.3.1. Muestreo

Para esta investigación, no se aplicó una fórmula específica para calcular la muestra de la población, dado que, por la naturaleza y propósito de la investigación, para determinar la muestra, se recurrió a un muestreo intencional y de conveniencia, con el fin de obtener a 8 instituciones que son parte de la población en la investigación y que poseen características determinadas por la investigación, del mismo modo, cabe destacar que fueron de acceso para que los investigadores pudieran efectuar las respectivas entrevistas.

Cuando se habla de un muestreo en la investigación cualitativa, no se refiere a un muestreo probabilístico, sino a un muestreo “intencional” y “razonado”. En donde los sujetos de estudio dan parte de su visión y la información que se obtuvo se plantea de forma holística (analiza como un todo, desde el punto de vista de múltiples interacciones). “El rigor de la investigación cualitativa” (capturado el 30/09/2014).

El muestreo intencional y de conveniencia, permitió la selección de las instituciones gubernamentales, cuyas características son similares, ya que representan adecuadamente la situación que se investigó, porque, el propósito era conocer, si

estas instituciones, utilizan o aplican manuales de procedimientos protocolarios en la planificación y desarrollo de sus eventos. También, la selección instituciones gubernamentales a investigar fue en el sentido que permitieran a los investigadores un acceso menos complicado ya que para obtener una entrevista con una persona en específico en una institución gubernamental es necesario pasar por ciertos filtros y dar algunas explicaciones, en fin, el proceso es burocrático.

Las instituciones que se investigaron fueron:

1. Ministerio de Obras Públicas (MOP).
2. Ministerio de Educación (MINED).
3. Ministerio de Hacienda (HACIENDA).
4. Ministerio de Relaciones Exteriores (RREE).
5. Asamblea Legislativa (ASAMBLEA).
6. Banco Central de Reserva (BCR).
7. Instituto Salvadoreño de Rehabilitación Integral (ISRI).
8. Corte de Cuentas de la República (CCR).

3.4. Presentación de Resultados

Con el propósito de representar la información que se obtuvo a través de las entrevistas, se presenta por medio de Tablas Comparativas, correspondiente a cada pregunta, así como el objetivo de cada una de ellas y su análisis e interpretación. Se tomó en consideración que las preguntas del instrumento son la finalidad que se estableció en los objetivos planteados inicialmente, además, de tomar en cuenta que cada entrevistado no corresponde al mismo cargo, pero si corresponde a una experiencia común y afín, por ello, las respuestas al compararlas resultan desde el propio punto de vista de cada entrevistado.

1- ¿CUÁL ES SU PROFESIÓN Y SU ACTUAL CARGO DENTRO DE LA INSTITUCIÓN (AÑOS DE EXPERIENCIA)?

MOP Encargada de área de protocolo: Griselda Espinal. Administración de empresas con concentración en negocios internacionales, en el Ave María University en Nicaragua. 5 años de trabajar en la institución en el cargo de coordinadora de protocolo	BCR Jefe de comunicaciones y área de protocolo: Luis Liévano. Licenciado en ciencias de la comunicación Maestría en finanzas empresariales con el cargo de jefe interino del Banco Central de Reserva	MINED Directora de comunicaciones: Noelia Merino Licenciada en ciencias de la comunicación. Maestría en ciencias políticas Directora de comunicaciones de MINED Experiencia: coordinadora de comunicaciones para la Secretaría De Asuntos Estratégicos.	ISRI Jefe de comunicaciones: Raul Barrientos Licenciatura en ciencias de la comunicación. Maestría, en comunicación política organizacional. Aproximadamente 4 años de experiencia.
HACIENDA Jefe de comunicaciones: Vanessa Batres Ayala Licenciatura en comunicación social, de la UCA. Maestría en relaciones públicas y gabinetes de prensa de la Universidad autónoma de Barcelona, España. 5 años de experiencia de laborar	CCR Encargada del Área de Relaciones Públicas: Tania Mata de Fogelbash Licenciatura en mercadotecnia de la Universidad Don Bosco. 3 años de experiencia, en la institución	ASAMBLEA Directora de protocolo: Alma Rosa Carías de García Licenciada en ciencias de la comunicación de la Universidad Matías Delgado Especialista en protocolo y ceremonial con un Post-grado en protocolo ceremonial heráldica y vexilología, en Asturias, España. También ciencias políticas de la UCA cursos de protocolo y ceremonial más de 20 años de experiencia.	RREE Agregado de protocolo: William Herrera Licenciado en relaciones internacionales de la Universidad de El Salvador. Un año y medio estuvo a cargo del congreso de estudiantes de relaciones internacionales, estuvo también en el enlace país de las Naciones Unidas también enlace país del SICA.

ANÁLISIS

Con relación a las diferentes respuestas por parte de cada uno de los entrevistados, se puede, decir que definitivamente las personas profesionales en la carrera de las comunicaciones son las más idóneas o convenientes a ocupar cargos relacionados a la dirección y coordinación del protocolo de las diferentes instituciones, si bien es cierto se encontró, un par de casos en el que las profesionales son del área de negocios, pero su experiencia le ha valido estar como encargada de las relaciones publicas, área que está enfocada en la imagen institucional y la realización de eventos y su respectiva planificación, ya que es importante el tema de presupuesto en la organización de los eventos protocolarios, para el caso que tiene que ver directamente en las relaciones internacionales, es importante mencionar que una institución no solo debe su imagen a la población, sino también que estar bien evaluados internacionalmente, aumentan las mejores oportunidades para algunos aspectos del país.

2- ¿ACTUALMENTE, LA INSTITUCIÓN CUENTA CON UN “MANUAL DE PROTOCOLO”?			
MOP "La institución no cuenta con un manual de protocolo incluso ni la unidad existe dentro de la institución".	BCR "Por el momento no tenemos nada por escrito, lo hacemos bajo costumbres, bajo la experiencia, tenemos personas con amplia experiencia en temas protocolarios pero no tenemos un manual".	MINED "No estrictamente para protocolo no. Nos regimos por la ley del ceremonial y tenemos una política de comunicaciones donde sí se establecen los lineamientos por todas las áreas de comunicación en este caso relaciones publica y eventos".	ISRI "Si, con manuales de procedimientos si contamos con este instrumento que ha sido creado para fraguar situaciones en físico que se puedan suscitar, de una manera ordenada y sistematizada para que todos los de la unidad y otras jefaturas sepan cómo se va a manejar".
HACIENDA "De hecho no tenemos un área de protocolo en específico. Dentro del área de relaciones públicas y publicidad vemos el protocolo, y lo vemos en tres partes".	CCR "Si tenemos un manual se llama manual de protocolo y dirección de comunicación, todavía le faltan algunas modificaciones así que todavía no es oficial".	ASAMBLEA "Si tenemos nuestro manual de protocolo recién aprobado, nos ha costado 2 años de trabajo el reunir todas las experiencias y los requisitos que debe de tener un manual, lo hemos pasado a junta directiva lo hemos defendido creo unas 6 o 7 veces, nos hacían enmiendas y lo volvíamos a corregir y hacer las correcciones muy atinadas por cierto".	RREE "Si, de hecho más que un manual tenemos 3 instrumentos básicos por el cual se rige el protocolo de Estado, que es el primero la convención de Viena a nivel nacional, la ley del ceremonial diplomático, y de manera interna ceremonial diplomático que es la que nos dice cómo vamos actuar dentro del ministerio".

ANÁLISIS

En este caso, el resultado que se obtuvo, muestra que la mayoría de las instituciones gubernamentales, no cuentan con manuales de procedimientos protocolarios, ya que esto depende de la iniciativa de cada uno de los encargados del área de protocolo de las instituciones de gobierno. Que las instituciones del gobierno salvadoreño tengan manuales de protocolo no es algo que deba ser estrictamente necesario o impuesto por algún tipo de orden o decreto, según se verificó en las entrevistas, las actividades de protocolo son realizadas por la misma experiencia adquirida en su recorrido laboral o dentro de la misma oficina cuando iniciaron. Sin embargo, se encontró, que de las ocho instituciones sujetas a la respectiva investigación, sí cuentan con manual de protocolo, y éstas manifiestan que están más preparados a afrontar sus distintas actividades diarias en el área de protocolo. Por otra parte, no es fácil elaborar un manual de protocolo, tal y como lo indica la representante de la Asamblea Legislativa, les llevó alrededor de dos años elaborarlo, y eso sucede por las distintas y múltiples actividades de protocolo que realizan.

3- ¿CUÁNTAS PERSONAS TRABAJAN EN EL ÁREA DE PROTOCOLO? ¿CUÁLES SON LOS CARGOS?

MOP "Solo somos dos personas, yo coordino y otra persona como técnico en protocolo aquí empezamos aprendiendo".	BCR "En el departamento de comunicaciones hay 3 áreas una de las áreas se llama imagen institucional, ésta área es la encargada del protocolo y de organizar eventos y que tenga el estándar deseado, actualmente son dos personas las que trabajan en el área aunque por ser un departamento de comunicación pequeño todos colaboramos en los eventos".	MINED "La unidad encargada es relaciones públicas eventos y protocolo, esa área aquí es muy pequeña porque se armoniza con el área de prensa y tenemos en la jefatura a licenciada. Miriam Pastora de ella depende la gente de sonido que son dos personas y el motorista asignado".	ISRI "Como les comentaba anteriormente no cuenta con gente específicas que tenga cargo de protocolo si no somos tres personas y las tres personas tenemos conocimiento en el área de protocolo, aquí somos todólogos".
HACIENDA "Tenemos la edecán de protocolo pero le apoya el área de relaciones públicas una licenciada en relaciones públicas, una licenciada en mercadeo, el licenciado en comunicación social, una licenciada en diseño gráfico a veces nos apoya".	CCR "Se dividen por áreas relaciones publicas y protocolo de la institución, prensa y relaciones internacionales en total somos cinco y todos somos colaboradores dependiendo la magnitud del evento, todos colaboramos en cierta forma".	ASAMBLEA "Actualmente somos 19 personas trabajando en el área de protocolo, tenemos un organigrama de la Dirección director, sub-directora y agregados de protocolo y además cubrimos también el área de relaciones públicas".	CANCILLERÍA "Es un equipo jerárquicamente. Director general, tres directores de área, tenemos un agregados enlace, dos personas que están con el vicepresidente de la república y luego los agregados que son de 8 a 9 personas".

ANÁLISIS

Los departamentos encargados de protocolo se distinguen, según la investigación por medio de las entrevistas, que están conformados por grupos pequeños, en el caso de instituciones de mayor complejidad por la naturaleza de sus funciones y actividades, tienen alrededor de diez miembros o más, tratándose solo del área dedicada al protocolo, para las demás instituciones, son numerosos los departamentos de comunicaciones y que solo tienen un pequeño grupo dedicados a las relaciones públicas, imagen institucional o en su defecto precisamente al protocolo , pero para este caso, los departamentos de protocolo ni siquiera existen en el organigrama, porque es el mismo jefe de comunicaciones que está a cargo del protocolo y los eventos de la institución a la que representan.

4-¿CUALES SON LOS EVENTOS QUE CON MAYOR FRECUENCIA SE REALIZAN O EXISTE ALGUNA CLASIFICACIÓN DE LOS EVENTOS?

MOP "Nuestros eventos son más de contacto con la gente, pateando calles, entregas a las comunidades, inspecciones técnicas, esos son básicamente nuestros tipos de eventos donde participa, el ministro y las comunidades van junto a él y el área técnica, entregas de obras, puentes, calles, diferentes firmas de convenios tenemos de 3 a 4 actividades durante la semana".	BCR "Tenemos un auditorium, eventos menores tienen una frecuencia bastante continua pero pueden catalogar como eventos menores ya que no tiene mayor exigencia como los eventos internacionales".	MINED "Van surgiendo en base a la necesidad o el escenario mediático que se plantea, pueden ser conferencias de prensa, recorridos, inauguraciones, simposios, remodelaciones, foros los que son más frecuentes son las conferencias de prensa".	ISRI "Si, básicamente tenemos dos clasificaciones nada mas donde nuestro presidente va ser parte de la mesa de la mesa de honor. Es un evento clasificación A, en la que toda el área de comunicaciones esta activa. La clasificación B son todos nuestro eventos internos que son con niños".
HACIENDA "Los internos, los inter-institucional es los eventos públicos, donde asiste o no prensa. Son como cuatro".	CCR "Los eventos que más se realizan internamente son las reuniones de trabajo, se podrían clasificar en ceremonias solemnes, juramentaciones, celebraciones y hay actos específicos donde hay mucha formalidad en los eventos".	ASAMBLEA "Organizamos todos tipo de evento, como plenarias ordinarias, extraordinarias, sesiones solemnes organizamos todas las sesiones solemnes, toma de posesión, diplomacia legislativa, eventos institucionales, foros de consulta, eventos internos, día del empleado legislativo".	RREE "Si es un evento público o privado, si es algo que va ser difundido en medios o si sólo lo va cubrir prensa oficial. Los que se realizan con mayor frecuencia varían de administración en administración. Con Sánchez Cerén sedan todo lo que va englobado en el desarrollo social. Con Funes también pero más enfocado a los socios estratégicos".

ANÁLISIS

En las distintas respuestas a esta pregunta, es notable que las instituciones de gobierno que tienen un manual de protocolo, sí han identificado cuales son los eventos que realizan de manera planificada. A diferencia de las instituciones que no poseen un manual de procedimientos protocolarios, no están muy bien definidos los diferentes eventos, pero esto no significa que no sepan lo que deben hacer o cuales sean sus funciones, sino que no tienen una clara clasificación de los eventos.

Esto es sumamente importante (tener clasificados los eventos) porque ayuda a que las instituciones de gobierno tengan identificadas todas sus actividades durante todo un año, para realizar su debida planificación y que este aspecto sea tomado en cuenta en el presupuesto general de cada una de las instituciones.

5-¿HAY ALGÚN TIPO DE EVENTO QUE POR SU CEREMONIAL, SE CONSIDERE COMPLEJA SU ORGANIZACIÓN?

MOP "La conferencia internacional de cambio climático es uno de los eventos más grandes con invitados internacionales se pretende que vengan todos los ministros o titulares que tengan que ver con obras públicas y medioambiente en la región".	BCR "Si todos los años por lo menos de 4 a 5 eventos de esa naturaleza internacional donde se ocupan esa logística como banco Central nos consideramos como un referente porque en la organización cuando nos toca trabajar con otros ministerios nosotros asumimos el liderazgo".	MINED "En nuestro caso tal vez los eventos cívicos. Recibimiento de la antorcha en Guatemala, la entrega de la antorcha en Honduras el recorrido en San Salvador, son una cantidad aproximada de 15 a 20 eventos en el mes por ejemplo: el recibimiento y entrega hay un protocolo ya que involucra a ambos países es como más complejo."	ISRI "Pues no la verdad no hay, no existen eventos que tengamos hasta ese nivel tenemos algunos invitados que nos ponen en aprietos y me refiero a que nosotros tratamos de dar lo mejor de lo mejor de las imágenes pero todo siempre dentro del protocolo."
HACIENDA "Los eventos con el presidente que de alguna manera son más rigurosos, en cuanto al protocolo aunque lo dirigen ellos (RREE). Los eventos cívicos, que se hacen por mandato realizamos un evento cívico departamental, y nos asignan un departamento y va el alcalde, va la gobernación esta todas las personas involucradas ingresa y sale pabellón es algo muy ceremonial".	CCR "Considero el más complicado fue un evento donde teníamos 800 personas como invitados, y solo 3 días de anticipación para organizarlo, nos tocó confirmar vuelos, el tour de cada uno de ellos, ese creo que fue el más complicado en el aspecto de organización".	ASAMBLEA "El traspaso de mando de nuestro actual Presidente de la República".	RREE "Una transmisión de mando, ya que no es fácil ser un anfitrión de una administración que cierra y de una que recién comienza, convocar a invitados internacionales, y ver su hospedaje y ver toda la logística, sobre todo porque es un evento magno".

ANÁLISIS

Los eventos de índole internacional o en el que tienen invitados especiales de otros países, son los que se vuelven más complejos para las instituciones de gobierno de El Salvador. Porque los preparativos que se deben de establecer con días de anticipación, implica que se debe de cuidar la imagen del país ante los representantes de las instituciones internacionales; además, los eventos en los que se involucran muchos invitados son los que mayor planificación, dedicación y esfuerzo solicita por parte de los encargados de los profesionales del protocolo institucional.

Sin duda alguna que el evento que más destaca a nivel internacional es el traspaso de mando presidencial, ya que la afluencia que se existe o la atención por parte de la opinión pública nacional e internacional es inevitable.

6-¿EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES SE INVOLUCRA CON ALGUNOS DE LOS EVENTOS DE LAS DEMÁS INSTITUCIONES? O SOLO INTERVIENE EN EVENTOS ESPECÍFICOS ¿CUALES SON ESOS EVENTOS?

MOP “Generalmente no. Cuando son eventos donde está el presidente siempre está involucrado cancillería porque es protocolo de presidencia, eso lo maneja cancillería. Por eso les decía que la naturaleza de este ministerio es diferente no es tan ceremonial”.	BCR "Trabajamos muy poco solo cuando se ve involucrado el presidente de la república o algún evento de escala”.	MINED “La característica principales cuando está el presidente de la república, en un evento de MINED el protocolo es de cancillería y quien decide es cancillería, ellos definen el programa presidencial”.	ISRI “Hemos participado con el Ministerio de Relaciones Exteriores. La última vez fue el recién pasado acto cívico, el ISRI se une con otras instituciones públicas pero en esa ocasión no asistió el presidente de la república”.
HACIENDA "Cuando está el presidente están de lleno, es donde intervienen directamente. Cuando nosotros tenemos alguna duda, y les consultamos a ellos”.	CCR "Pues en ese caso interviene el área de relaciones internacionales nosotros solo les damos apoyo por la magnitud de los eventos. Nosotros por lo general solo recibimos capacitaciones de como recibir a los invitados, en el aeropuerto y toda la logística."	ASAMBLEA "Cuando hay un evento donde está participando el órgano legislativo y cuando hay una sesión solemne también nos vemos relacionados con ellos solo cuando se involucra a sus funcionarios”.	RREE “Desde el momento en el que presidente llega, ya se vuelve parte nuestra también. Tenemos que ver todos los aspectos en las que el presidente va tener una participación aunque por ley nosotros brindamos protocolo de estado, ellos tienen libre albedrio para aplicar sus propios manuales internos, sin el afán de querer obviar la ley”.

ANÁLISIS

Según en las entrevistas en donde se recopiló la información detallada. Se obtuvo un dato importante, puesto que en su mayoría, manifestaron que generalmente no se trabaja con el Ministerio de Relaciones Exteriores (RREE). Aunque la mayoría coincide en que solo se trabaja con ellos cuando es un evento en donde se involucra el presidente de la República. Otro aspecto importante que refleja es que cuando está el presidente, RREE define el programa ya que ellos son los que brindan el protocolo de Estado. Un aspecto importante que se recalca en la mayoría de las entrevistas es que el presidente (Sanchez Cerén) rompe con el protocolo puesto que se acerca mucho a la gente, generándoles un grado de dificultad, dado que deben de estar al tanto de lo que sucede a su alrededor.

7- ¿CUÁL ES PERFIL QUE USTED CONSIDERA DEBE TENER UN PROFESIONAL EN PROTOCOLO? Y ¿CUÁL ES EL PERFIL DE PROFESIONAL DEL PROTOCOLO PARA SU INSTITUCIÓN?

MOP “Eficiente, proactiva con buena imagen, con mentalidad abierta. En buen salvadoreño lo llamaríamos "chispa"”.	BCR “Con experiencia protocolaria, con especialización debe tener iniciativa bilingüe o trilingüe. Un buen comunicador”.	MINED “Que tenga formación en protocolo, conocimiento de la ley, fuera de eso la experiencia que es muy importante para quien ejerce esas funciones”.	ISRI “Podemos decir que debe ser un "todólogo". Conocer sobre el manejo de medios. Entonces el encargado de protocolo debe de ser "especialista en todología”.
HACIENDA “Debe saber cómo establecer una mesa de honor se les pide más que todo formación protocolaria por la experiencia aquí no todos traen conocimientos, de protocolo”.	CORTE DE CUENTAS “Tiene que ser una persona especialista en comunicaciones con experiencia en instituciones de gobierno”.	ASAMBLEA LEGISLATIVA “Con deseos de superación, que le guste lo que hace que maneje bien las relaciones humanas que tenga conocimientos de protocolo de ceremonial, relaciones públicas alguien con visión muy amplia que sea muy bueno motivando a las personas responsable, prudente, que tenga conocimiento de manejo de personal y manejar otro idioma”.	CANCILLERÍA “Tener vocación, porque algunos tienen mucha experiencia pero les falta vocación tener conocimientos en relaciones internacionales, en ciencias políticas relaciones públicas, porque es una ciencia social de contacto directo con la gente, no nos corresponde a nosotros estar con las comunidades pero somos un enlace directo con la gente”.

ANÁLISIS

Según los entrevistados, el perfil del profesional de protocolo debe ser eficiente, proactivo y con buena imagen puesto que es algo fundamental, de igual forma se considera que posea una mente abierta, que tenga experiencia en el área protocolar, que tenga un espíritu para trabajar en equipo, que tenga conocimiento sobre el manejo de medios de comunicación, conocimiento en relaciones públicas e internacionales. Según los entrevistados, aseguraron que es una ciencia social de contacto directo con la gente, e inclusive algunos en son de broma, se refieren al profesional del protocolo como un "especialista en todología"

8- ¿SIEMPRE HA CONSIDERADO EL PLAN B EN EL MONTAJE, DESARROLLO Y FINALIZACIÓN DE LOS EVENTOS?

MOP “Pues no, porque creo que a veces es mejor improvisar un poco”.	BCR “No siempre hay que tener una opción. Si algo sale mal nos toca improvisar”.	MINED “Lo más común es que el funcionario que preside no llegue en ese caso o sume el titular nuestro o el ministro o vice-ministro pero si se tiene un plan en caso que pueda faltar alguien y con respecto a los tiempos nosotros solemos tener eventos culturales previos al acto protocolar eso nos ayuda un poco con los tiempos”.	ISRI “Nunca hemos tenido mayor complicaciones en cuanto a eventos que se nos haya salido de las manos, son detalles que se nos haya podido escapar por ejemplo que alguna autoridad haya dicho que no va llegar y al final llegue, pero no tenemos complicaciones muy severas”.
HACIENDA "Siempre tratamos de solucionar en el momento, siempre hay un plan b, o c, pero es muy importante improvisar en el momento, nunca las cosas salen como uno las tiene planeada, es de planificar de la mejor manera”.	CCR “Si definitivamente siempre se tiene un plan B porque las cosas no siempre salen como se espera, las personas tiene que estar muy bien capacitadas y conocer muy bien el tema para poder improvisar en el momento”.	ASAMBLEA “Siempre tenemos un plan B cuando estamos seguros que por cuestiones climáticas, o de seguridad”.	RREE “Hay una prioridad que no podemos comprometer que es el acceso a la prensa y la seguridad con el estado mayor”.

ANÁLISIS

Para el caso de los planes de contingencia, la mayoría compartió que no se manejan planes adicionales, puesto que la mayoría enfatizó que les toca improvisar. De igual forma comentaron que no se genera mayor problema y lo más común es que el funcionario que preside el evento no llegue, en ese caso asume el puesto el titular de la cartera de gobierno que preside el evento. Un aspecto fundamental en el que hicieron énfasis es que las cosas no salen como se esperan y el personal debe estar muy bien capacitado y conocer del tema a tratar.

Sin embargo, hubo una parte de los entrevistados que manifestó que si contemplan un plan B y esto mostró que los profesionales, son personas proactivas que siempre están preparados ante cualquier situación o circunstancias que se presenten.

9- ¿EXISTE DIFERENCIA EN EL PROTOCOLO CON LA GESTIÓN DEL EX PRESIDENTE FUNES Y LA ACTUAL GESTIÓN DE LA PRESIDENCIA SÁNCHEZ CERÉN Y QUE AFECTA LAS ACTIVIDADES Y EVENTOS DE SU INSTITUCIÓN? ¿EN QUE DIFIERE ESPECÍFICAMENTE?

MOP “La diferencia entre ellos es la puntualidad. A diferencia de Funes que llegaba una o dos horas tarde, el actual presidente llega media hora antes”.	BCR “La verdad existe un patrón entre ambas administraciones que es el tema de austeridad eso afecta en cierta forma a la organización de eventos pero por lo demás hay una buena comunicación con ellos”.	MINED “Realmente el protocolo es el mismo, porque está regulado por ley lo que cambia son algunas disposiciones por ejemplo: hay más cercanía a la gente y más apertura para hacer un recorrido”.	ISRI “Nuestro protocolo ha sido siempre el mismo y no hay ningún cambio”.
HACIENDA “Ha cambiado la forma de hacer comunicación. En tema protocolario, el presidente Cerén es muy puntual siempre está un par de minutos antes”.	CCR “Lo que cambia es el estilo del presidente ya que es más cercano a la gente”.	ASAMBLEA “La diferencia de nuestro actual presidente es que es muy puntual”.	RREE “La primera diferencia y más notable es la puntualidad, con el ex presidente esperábamos como 2 a 3 horas. Con el presidente Cerén es diferente. Es mucho más flexible y no se cierra a la forma de ver un evento. El ex presidente era muy claro, no se podía cambiar la forma de cómo se había ensayado. Cerén es más cercano a la gente”.

ANÁLISIS

Para la gestión del actual presidente se han desarrollado pocas actividades, haciendo énfasis en que la gran diferencia entre ambas administraciones es la puntualidad, así como también existen una cercanía con la gente y más apertura a realizar recorridos. A comparación del gobierno anterior se fallaba mucho en la puntualidad. Con el ex presidente Funes se esperaban de 2 a 3 horas. Otra diferencia en la que se hacen énfasis es que el ex presidente Funes no tenía más de dos eventos por día, en cambio el presidente Sánchez Cerén es más cercano a la gente con visitas a las comunidades, recalcando que era algo que el ex presidente Funes no hacía.

Por lo tanto los manuales de protocolo deben de ser flexibles, porque dependiendo del funcionario titular podría disponer de algunos cambios en el desarrollo del evento.

10- ¿CONSIDERA USTED QUE SERÍA IMPORTANTE Y NECESARIO ELABORAR UN MANUAL DE PROTOCOLO PARA EL ACTUAL TITULAR EN FUNCIONES? ¿POR QUÉ?

MOP “Pienso que sí, porque es una forma que proporciona una claridad de trabajo de una forma ordenada y más clara y con más orientación”.	BCR “Es bien difícil encasillar un tema tan complejo en el aspecto que puede a ver tantas variantes si lo regulamos es como si nos atamos las manos es como decir que va ser de cierta forma a mi manera de ver ya tenemos un estilo estipulado”.	MINED “Podría ser. Creo que los manuales son buenos porque regulan de alguna manera aunque un titular no sigue un manual sigue las indicaciones que le dan, pero el manual sería como para regular si sería bueno tener un manual”.	ISRI “Hay elementos importantes con los que debería de contar todas las unidades de comunicaciones el manual de comunicaciones el manual de crisis”.
HACIENDA “Creo que si es importante para normar y estandarizar”.	CCR “Si es importante porque es una guía aunque puede estar sujeto a cambios dependiendo de la necesidad del titular el protocolo es algo muy extenso y un manual puede servir como una herramienta básica”.	ASAMBLEA “Lo considero importante me parece importantísimo que las instituciones lo tengan”.	RREE “Cada ministerio debe ser uso de su libertad para adecuar sus eventos y su funcionamiento interno como protocolo, como les sea más conveniente, entonces siempre respetando la base de la ley del ceremonial, debe ser con base al tipo de funciones que realizan siempre respetando un marco general”.

ANÁLISIS

Según las entrevistas realizadas la mayoría, coinciden que si es importante y necesario la elaboración de un manual de protocolo, puesto que es una forma en la que se proporciona claridad a la hora de trabajar, así como también se realizaría de una forma ordenada. También dejan claro que hablar de este tema es muy complejo, puesto que hay tantas variantes, así como también cada cartera tiene su estilo. Un aspecto fundamental es que con un manual de protocolo se estandarizarían los procesos según información recabada en las entrevistas.

CAPITULO IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Del análisis realizado en esta investigación, se concluyó con los siguientes aspectos:

- El personal encargado de protocolo de las instituciones de gobierno, por lo general no cuentan con una clasificación de los eventos y actividades que se realizan en un año fiscal.
- De las ocho instituciones gubernamentales tomadas como sujetos de estudio, se puede concluir que solo tres de ellas cuentan con un manual debidamente elaborado, estructurado y preparado.
- El personal encargado de protocolo de las instituciones de gobierno, no cuentan con un plan de contingencia para sus eventos. Es decir que en su mayoría de casos, a la hora de presentarse un inconveniente deben de recurrir a la improvisación ante tales situaciones.

- La mayor parte del personal encargado de protocolo de las instituciones de gobierno se guían con base a los conocimientos y experiencias adquiridas a lo largo de su carrera.
- Las instituciones que no tienen un manual de protocolo es porque hasta el momento no ha surgido la iniciativa de elaborarlo. Sin embargo, para aplicar el protocolo se basan en la costumbre y en algunos casos el Ministerio RREE es un orientador para el montaje y desarrollo de los eventos.

Existen muchas variantes a la hora de desarrollar un evento, así como también cada cartera de gobierno tiene su propio estilo de trabajo. Partiendo de esto se considera un aspecto fundamental estandarizar los procesos en un manual de protocolo sin que cada cartera de gobierno pierda su estilo.

4.2. Recomendaciones

- Como resultado de la investigación se considera importante elaborar una propuesta de un manual de protocolo, que puede ser aplicado para cualquier institución gubernamental, sin embargo, es importante recordar que por el tipo de rubro

que corresponda la institución, un manual pretende ser especializado.

- Es conveniente que cada institución gubernamental, clasifique sus eventos para llevar un control de las actividades que se realizan en el año, logrando así desarrollar y trabajar de una forma eficiente y no improvisada.
- Así mismo una clasificación de eventos ayudará a tener un claro panorama de la planificación de cada actividad, elaborando un presupuesto anual que se solicitará antes de que dé inicio cada año.
- Se recomienda establecer planes de contingencias según considere el personal de protocolo basados en la experiencia de eventos anteriores.
- El contar con un manual de protocolo que les de directrices necesarias para planificar y montar adecuadamente proporcionará una ayuda idónea para desarrollar y estar preparados ante cualquier adversidad.

- Un manual de protocolo debe ser compartido con todos los integrantes de la institución a la que corresponde con la finalidad de tener una referencia básica cuando se coordinen eventos y se aplica el protocolo. De ser necesario, dar a conocer el manual por medio de capacitaciones.
- Es conveniente que las instituciones de gobierno tengan un manual de protocolo porque a diferencia de las que sí tienen, son más organizadas y eficientes al momento de iniciar con la organización de un evento protocolario.

Es así, como se presenta a continuación la propuesta de una guía para la elaboración de un manual de protocolo, que podrá ser aplicado en las instituciones gubernamentales. Asimismo se recomienda promover el uso de este manual de protocolo, no solo para la persona que ejecuta y desarrolla los eventos, sino que debe ser del conocimiento de todo el personal que labora en el área de comunicaciones o relaciones públicas, de esta forma se desea que sea una herramienta que podrá utilizar todo miembro que llevará el cargo de la planificación y ejecución en el presente y en el futuro.

GUÍA PARA ELABORACIÓN DE MANUAL DE PROTOCOLO DE UNA INSTITUCIÓN DE GOBIERNO

El presente documento pretende ser una guía que sirva de instrumento para la orientación en el desarrollo de la elaboración de un manual de protocolo para una institución de gobierno. Con la finalidad que las instituciones de gobierno, puedan tener una guía de protocolo en el que se encuentre un registro o clasificación de sus actividades y eventos.

PRESENTACIÓN

Todo manual de protocolo debe contar con esta parte que es fundamental, porque se pretende mostrar la conveniencia y necesidad por la cual se ha elaborado un manual de protocolo, además, se abarcan aspectos que se consideran propios de cada institución a la que corresponde, como por ejemplo que dentro de la institución se deben de unificar criterios y la importancia que tiene este instrumento en sus actividades en donde se aplica cualquier práctica de protocolo.

OBJETO

Se debe destacar la finalidad por la cual ha sido creado el manual de protocolo, así como hacerse notar el propósito fundamental del manual para responder de manera adecuada y oportuna a las necesidades que se presentan en las actividades que requieren protocolo en la institución.

FUNCIONES

Esta parte es opcional, sin embargo lo que se busca es mencionar la función de un manual de protocolo en el área o departamento de relaciones públicas o comunicaciones o en su defecto el área que le corresponda la organización de los eventos.

ALCANCE

Debe dejarse claro quiénes son los actores que se involucran en la organización, desarrollo y finalización de eventos y actividades protocolarias. Los departamentos que se involucran, que generalmente son de comunicaciones, relaciones públicas o en todo caso las que cuenta con un área especializada de protocolo porque son los organizadores. Por otra parte, los funcionarios públicos son quienes al final, son la imagen o representan la imagen de la institución, también deben de aclararse quienes son los que ejecutan el protocolo.

CONCEPTOS

Como información básica, no se debe olvidar conceptos o palabras que son usuales dentro del área de protocolo. Sin embargo, hay conceptos muy propios que corresponde y que distinguen a cada institución.

ORÍGENES DE PROTOCOLO

Este apartado queda a consideración de cada institución mostrarlo o destacarlo en cada manual de protocolo, pero es conveniente que cada usuario tenga acceso a conocer los orígenes del protocolo. Si es posible, puede incorporarse información acerca de los orígenes del protocolo dentro de la institución a la cual corresponde el mencionado manual.

PRECEDENCIA

La precedencia es uno de los términos más importantes del ceremonial porque es lo que determina el orden de prelación entre los asistentes a un acto. La prelación viene a ser la antelación o preferencia con que una persona debe ser atendida respecto de otra u otras.

POR LEY NACIONAL

Vale la pena recurrir a la “Ley del ceremonial diplomático de la república de El Salvador” específicamente al capítulo III artículo 62, el cual se refiere al orden nacional de precedencia. Esta información es indispensable que todo profesional en el área de protocolo debe conocer.

PRECEDENCIA PARA LA INSTITUCIÓN.

Cada institución tiene sus propios lineamientos con relación a la precedencia, ésta debe definirse y como sugerencia, consultar con el Ministerio de Relaciones Exteriores para acordar una sola línea de entendimiento. Incluso, se recuerda que la precedencia no solo corresponde al orden para situarse en una mesa de honor, también deben considerarse al momento de tomarse una fotografía oficial, en un vehículo, en un banquete o una conferencia de prensa.

TRATAMIENTOS

Se refiere a la forma o manera de cómo vamos a tratar a un funcionario de cualquier institución o representante de algún organismo internacional. Otros detalles que se deben mencionar es que los tratamientos tiene una especie de clasificación, por ejemplo, los tratamientos en el ámbito militar encontramos, general, coronel, capitán, sargento, etc. En el caso de los tratamientos de la realeza podemos mencionar, su majestad, su alteza, excelentísimo señor, sir, milord, etc. A esto se refiere el tratamiento de las personas que ocupan cargos públicos.

POR LEY NACIONAL

En la “Ley del ceremonial diplomático de la república de El Salvador”, el capítulo XXI, artículo 109 se refiere a los tratamientos que por ley en El Salvador den considerarse.

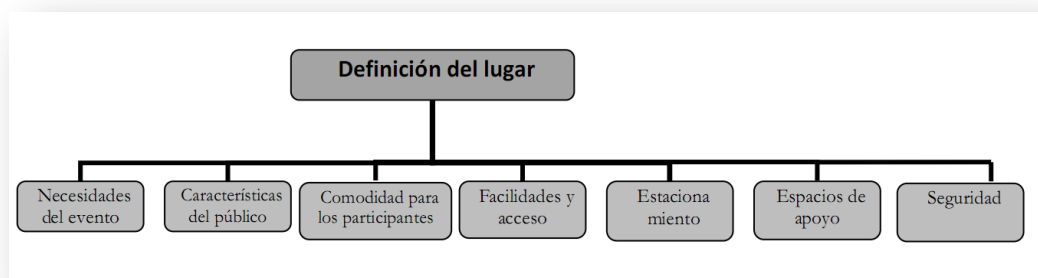
TRATAMIENTOS PARA LA INSTITUCIÓN

Sin duda que este tipo de temas hace que un manual de protocolo personalizado y partículas para cada institución, ya que es importante definir un criterio unificado de los tratamientos que debe haber en la institución.

CLASIFICACIÓN DE EVENTOS

Esta parte es la más particular en cada manual de protocolo y para poder elaborarla será necesario recurrir a documentos como memoria de labores o archivos de los eventos que se han desarrollado en la institución en los últimos dos años para ser considerados. O bien, revisar la planificación de actividades que se elabora previo al inicio de cada año. Una vez identificados los eventos que se realizan en la institución es conveniente darles una clasificación interna, por ejemplo: eventos oficiales, públicos, privados, solemnes, reuniones de trabajo, entrega de reconocimientos, eventos fúnebres, eventos institucionales, conferencias de prensa, recepciones, comidas y banquetes.

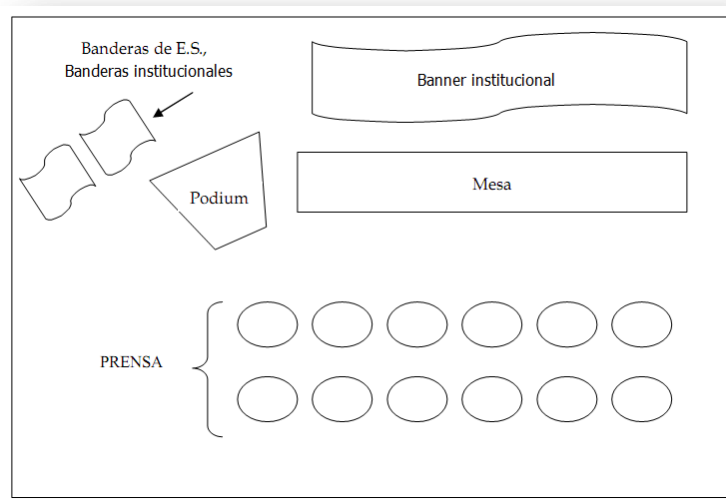
Una vez estén definidos los eventos que la institución realiza, se debe considerar los aspectos que se toman en cuenta para su organización, desde su inicio hasta su finalización, hacer un check list es una etapa que resulta indispensable al inicio de cada evento que implica un orden protocolario. El siguiente esquema, muestra un orden a considerar al momento de comenzar la organización de un evento:



Esquema tomado del “Manual de protocolo y ceremonial parlamentario” de la Asamblea Legislativa.

ESQUEMAS

Si la institución cuenta con un espacio para la realización de eventos, por ejemplo, una sala para conferencias de prensa, un auditorium, salas de reuniones, etc. Es muy conveniente que un manual de protocolo de una institución de gobierno plasme en el documento un esquema o mapa del lugar e identificar en la imagen la ubicación de cada detalle que se toma en cuenta en un evento, por ejemplo: si se tiene el plano de una sala de conferencia de prensa, podemos detallar dónde se ubicará la mesa de los funcionarios, dónde se colocarán las banderas y su orden respectivo, el espacio para los periodistas u otros invitados o asistentes convocados, si se les dará a los periodistas o asistentes un refrigerio, es conveniente también indicar en la imagen dónde estará la mesa que contiene los refrigerios.



Esquema que sirve de apoyo para reforzar a lo que se refiere.

TIPOS DE MONTAJE

Para la organización de cada evento es indispensable definir un tipo de montaje, quienes elaboren un manual de protocolo pueden considerar mostrar los tipos de montaje que usualmente son utilizados por la institución, los mas generales o comunes son: montaje tipo “escuela”, tipo “U” o “herradura”, o montaje tipo “auditorium” o “teatro”, entre otros a considerar.

DIRECTORIO

En la organización de los eventos, también se debe contar con proveedores de servicios así como los funcionarios o servidores de la institución. Por ellos es

indispensable tener “a la mano” los contactos de los involucrados y las personas de apoyo en la organización y coordinación de los eventos.

CORRESPONDENCIA

La correspondencia también forma parte en la organización de eventos, formatos de invitaciones o cartas de agradecimientos son un tipo de correspondencia para la cual se puede definir plantillas y que pasen a formar parte de un manual de protocolo.

DIVERSOS O ANEXOS

Se debe mostrar algunos aspectos que si bien, no tendrán mayor relevancia mencionar, pero no por ello dejan de ser importantes, sino porque son aspectos que la naturaleza o lógica de un evento nos dictan por sí solas. Por ejemplo, la vestimenta, modales, etiqueta, las banderas, entre otros.

REFERENCIAS

Arévalo García, J. (2001). *La Ciencia del Protocolo*. (1a Ed.). Burgos: Amabar

Asamblea Legislativa. *Manual de Protocolo y Ceremonial Parlamentario*. El Salvador.

Carreño. M. (1985). *Manual de urbanidad y buenas maneras*. (4a. Ed.). Panamá: CEC.

Corte de Cuenta de la República de El Salvador. *Manual de Protocolo y Ceremonial*. (1a Ed.). El Salvador.

Fuente la Fuente, C. (2006). *Protocolo Oficial*. (5a. Ed.). Madrid: Protocolo

Ley del Ceremonial Diplomático (1998).

Protocolo Org. (2003). *Antecedentes históricos*. Recuperado de
[http://www.protocolo.org/.../antecedentes_historicos_origen_de_
la_actual_](http://www.protocolo.org/.../antecedentes_historicos_origen_de_la_actual_).

Protocolo Org. (2003). *Origen del término protocolo*. Recuperado de
[http://www.protocolo.org/miscelaneo/reportajes/origen_del_termi
no_protocolo_el_protocolo_en_la_historia.html](http://www.protocolo.org/miscelaneo/reportajes/origen_del_termi)

Urbina, J. de (2005). *El gran libro del Protocolo*. (4a.Ed.). España:
Temas de Hoy.

ANEXOS

CUESTIONARIO

ENTREVISTA CON PROFESIONAL DE PROTOCOLO

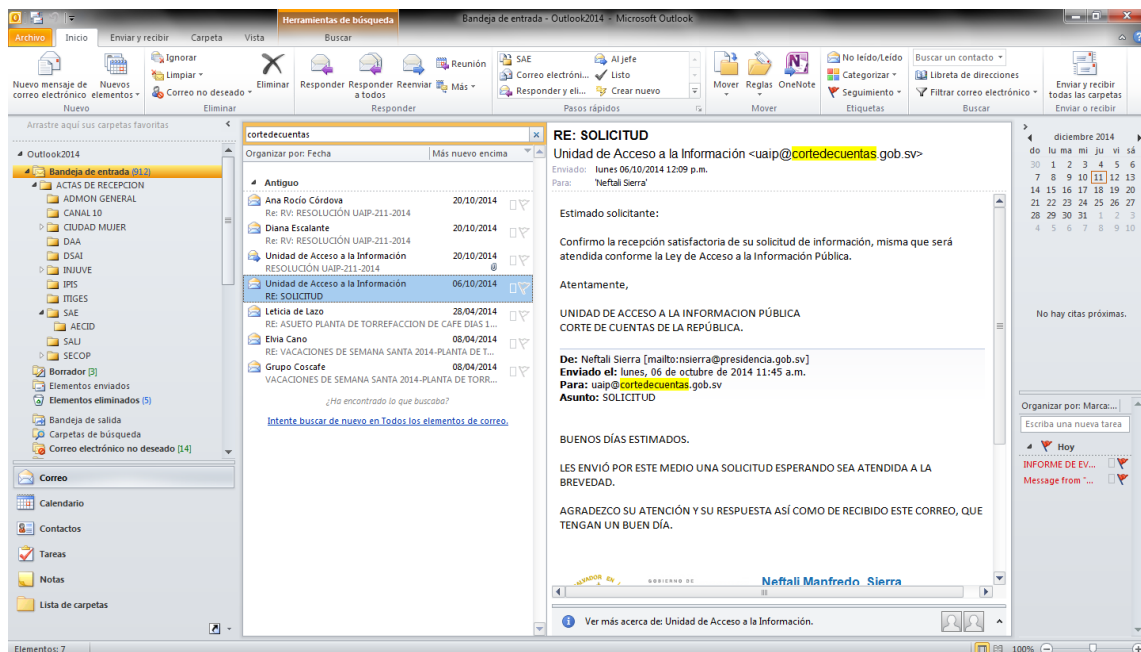
Nombre y cargo:

1. ¿Cuál es su profesión y su actual cargo dentro de la institución (años de experiencia)?
2. ¿Actualmente, la institución cuenta con un “manual de protocolo”?
3. ¿Cuántas personas trabajan en el área de protocolo en la institución? ¿Cuáles son los cargos?
4. ¿Cuáles son los eventos que con mayor frecuencia se realizan o existe alguna clasificación de los eventos?
5. ¿Hay algún tipo de evento que por su ceremonial, se considere compleja su organización?
6. ¿El Ministerio de Relaciones Exteriores se involucra con algunos de los eventos de las demás instituciones? O solo interviene en eventos específicos ¿Cuáles son esos eventos?

7. ¿Cuál es perfil que usted considera debe tener un profesional en protocolo? Y ¿cuál es el perfil de profesional del protocolo para su institución?
8. ¿Siempre ha considerado el plan b en el montaje, desarrollo y finalización de los eventos?
9. ¿Existe diferencia en el protocolo con la gestión del ex presidente Funes y la actual gestión de la presidencia Sánchez Cerén y que afecta las actividades y eventos de su institución? ¿En que difiere específicamente?

¿Considera usted que sería importante y necesario elaborar un manual de protocolo para el actual titular en funciones? ¿Por qué?

Para la obtención del “Manual de protocolo y ceremonial” de la Corte de Cuentas de la República (CCR), se realizó una gestión de solicitud de información a través de la Unidad de Acceso a la Información Pública (UAIP) de dicha institución llenando el formulación de solicitud correspondiente, el cual, fue enviado a la unidad por correo electrónico el lunes 06 de octubre de 2014. Posteriormente la unidad confirmó por el mismo medio de recibida la solicitud.



Formulario enviado a la UAIP de la CCR.

		CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (UAIP) FORMULARIO DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN			
LUGAR Y FECHA: <u>San Salvador, 06 de Octubre 2014</u>		SOLICITUD N° UAIP: _____			
ESPECIFICACIÓN DEL SOLICITANTE:		Persona Natural ☒ Apoderado o Representante Legal ☐			
*Si la solicitud es realizada por Apoderado o Representante Legal, pasar al numeral II.					
I. DATOS DE PERSONA NATURAL SOLICITANTE					
Nombre Completo: <u>Neftali Manfredo Sierra Sintigo</u>		Edad: <u>27</u>		Sexo: M ☒ F ☐	
Tipo de documento: <u>DUI</u>		Numero de documento: <u>03748263-1</u>			
Ocupación: <u>Estudiante</u>		Grado académico: <u>Bachillerato</u>			
Lugar o medio para recibir notificaciones: <u>nsierra@presidencia.gob.sv</u>					
Teléfono, Fax y/o Correo Electrónico: <u>2248-9604, 7210-4884, nsierra16@live.com</u>					
II. DATOS DEL APODERADO O REPRESENTANTE LEGAL Y REPRESENTADO					
Nombre Completo: _____					
Tipo de documento: _____ Numero de documento: _____ Poder ☐ Credencial ☐					
Nombre Completo del representado: _____ Edad: _____ Sexo: M ☐ F ☐					
Lugar o medio para recibir notificaciones: _____					
Teléfono, Fax y/o Correo Electrónico: _____					
III. INFORMACIÓN SOLICITADA					
<u>Manual de Protocolo.</u>					
<u>La utilidad es con fines académicos para consulta en la elaboración de una tesis.</u>					
IV. MODALIDAD DE ENTREGA DE LA INFORMACIÓN					
CD ☒ DVD ☐ USB ☐ Fotocopia Simple ☒ Fotocopia Certificada ☐ Correo electrónico ☐ Fax ☐ Correo nacional ☐					
Esta solicitud debe ser completada y firmada por el solicitante. Además debe ser presentada junto con el documento de identidad pertinente.					
Notas:					
1. De acuerdo al Art. 66 de la LAIP, será obligatorio presentar documento de identidad. En caso de menores de dieciocho años de edad, se deberá presentar el respectivo carné de identificación personal o, a falta de éste, cualquier documento de identidad emitido por entidades públicas u organismos privados.					
2. Para admitir la solicitud, en base al Art. 54 del Reglamento de la LAIP, en su literal d), esta debe contener la firma autógrafa del solicitante o su huella digital, en caso éste no sepa o no pueda firmar. En caso la solicitud sea enviada por medio electrónico, se deberá enviar el formulario o escrito correspondiente de manera escaneada, donde conste que el mismo se ha firmado o se ha colocado huella digital.					
		_____			
Firma o huella digital del Solicitante		Firma recepción de solicitud UAIP - CCR			

Resolución elaborada por la UAIP de la CCR el 16 de octubre de 2014 y enviada al 20 de octubre del corriente año.



CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA



REF.: UAIP-211-2014

CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA, UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA: San Salvador las quince horas del día dieciséis de octubre de dos mil catorce.

La Suscrita Oficial de Información, **CONSIDERANDO:**

Que esta resolución tiene su base en solicitud de información enviada vía correo electrónico a esta Unidad de Acceso a la Información Pública, que en lo sucesivo se denominará UAIP, por el ciudadano **NEFTALI MANFREDO SIERRA SINTIGO**, en adelante el solicitante, interesado o peticionario- en fecha seis de los corrientes, por lo que en esa misma fecha quedó en firme la solicitud de información por cumplir los presupuestos establecidos en el Art. 66 de la LAIP, en la que requiere: "**Manual de Protocolo**", en copia simple.

Que con base a los literales d), i), j) del Art. 50 de la LAIP, corresponde al Oficial de Información realizar los trámites necesarios para la localización y entrega de la Información solicitada por los particulares, conociendo y resolver sobre las mismas, por escrito, en resolución debidamente motivadas tal como lo estatuyen los Art. 65 y 72 de la Ley en Comento, entregándosele en tiempo a la solicitante, con mención breve pero suficiente sus fundamentos.

POR TANTO: Con base a las facultades legales previamente establecidas se hace las consideraciones siguientes:

Que el Art. 2 de la LAIP establece: "toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información generada, administrada o en poder de las Instituciones Públicas y demás entes obligados de manera oportuna y veraz,..." Este derecho tiene su base constitucional en los derechos de libertad de expresión y petición consignados en los Arts. 6 y 18 de nuestra Constitución. La Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, en la sentencia de inconstitucionalidad acumulada Refs.: 1-2010/27-2010/28/2010, en lo pertinente estipula que el derecho de acceso a la información es un derecho fundamental de la población a estar debidamente informado de los asuntos de interés colectivo, y a conocer la gestión pública y la forma en que se ejecuta y se rinde cuentas del presupuesto general del Estado; obligación que atañe a todos los órganos y dependencias del Estado, sin excepciones, lo cual, aunado a lo dispuesto en el Art. 7 de la LAIP, determina la competencia de esta Corte, para conocer la solicitud de información relacionada.

Analizado que ha sido el requerimiento contenido en la solicitud de información, de conformidad al Art. 70 de la LAIP y con el objeto obtener la información solicitada se transmitió a la Unidad Organizativa competente, para que verifique su clasificación.

Teléfonos PBX: (503) 2222-4522, 2222-7863, Fax: 2281-1885, Código Postal 01-107
<http://www.cortedecuentas.gob.sv>, 1ª Av. Norte y 13ª C. Pte. San Salvador, El Salvador, C.A.



Manual de protocolo y ceremonial de la CCR.



CORTE DE
CUENTAS DE
LA REPÚBLICA



CORTE DE
CUENTAS DE
LA REPÚBLICA



CORTE DE
CUENTAS DE
LA REPÚBLICA



CORTE DE
CUENTAS DE
LA REPÚBLICA



CORTE DE
CUENTAS DE
LA REPÚBLICA

MANUAL DE PROTOCOLO Y CEREMONIAL

2014



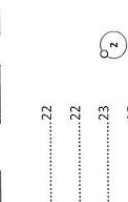


CONTENIDO

PRESENTACIÓN.....	3
OBJETO.....	3
FUNCIONES.....	4
ALCANCE.....	4
CONCEPTOS.....	5
CEREMONIAL.....	5
DIPLOMACIA.....	5
ETIQUETA.....	5
ORDEN.....	5
PRECEDENCIA.....	5
ORÍGENES DE PROTOCOLO Y ETIQUETA.....	7
LA PRECEDENCIA.....	9
PRECEDENCIA DE LA CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA.....	10
PRECEDENCIA POR LEY NACIONAL.....	11
TRATAMIENTOS.....	15
TRATAMIENTO INTERNACIONALES.....	17
CLASIFICACIÓN DE EVENTOS INSTITUCIONALES.....	18
1. CEREMONIAS SOLEMNES.....	18
2. EVENTOS INSTITUCIONALES.....	19
3. EVENTOS INTERINSTITUCIONALES.....	19
4. ACTOS.....	20
5. VISITAS OFICIALES.....	20
5.1 NORMATIVA DE ATENCIÓN PROTOCOLARIA A VISITAS OFICIALES.....	20
6. TOMA DE FOTOGRAFÍA OFICIAL.....	20
UBICACIÓN SEGÚN PRECEDENCIA.....	20



POR LA TRANSPARENCIA DE LA GESTIÓN PÚBLICA



EN EVENTOS DE LA CORTE DE CUENTAS.....	22
1. TOMA DE FOTOGRAFÍA OFICIAL.....	22
2. CONFORMACIÓN DE MESA DE HONOR (Vista de frente).....	23
2.1 CONFORMACIÓN MESAS DE HONOR: DESAYUNO, ALMUERZO, CENA.....	25
3. PRECEDENCIA DENTRO DE LOS VEHÍCULOS INSTITUCIONALES.....	26
4. PRECEDENCIA EN EL AVIÓN.....	29
5. PRECEDENCIA EN EL BARCO.....	30
USO DE PABELLÓN NACIONAL, BANDERAS NACIONALES E INSTITUCIONALES.....	31
1. LA BANDERA MAGNA.....	31
2. LA BANDERA DE USO EN EDIFICIOS Y OFICINAS PÚBLICAS.....	31
3. LA BANDERA DE DESFILES.....	32
UBICACIÓN DE BANDERAS EN CEREMONIAS Y ACTOS INSTITUCIONALES.....	32
TIPOS DE MONTAJE.....	36
A. TIPO ESCUELA.....	36
B. FORMA HERRADURA ("U").....	37
C. TIPO AUDITORIUM O TEATRO.....	38
D. DIRECTORIO.....	39
ORGANIZACIÓN DE EVENTOS.....	40
CORRESPONDENCIA PROTOCOLAR.....	51
INTERPRETACIÓN DE HIMNOS NACIONALES.....	64
SITUACIONES DE DUELO.....	64



POR LA TRANSPARENCIA DE LA GESTIÓN PÚBLICA

CAPÍTULO I: GENERALIDADES DEL MANUAL DE PROTOCOLO Y CEREMONIAL

PRESENTACIÓN

Todo acto institucional demanda formalidad y solemnidad de acuerdo al objetivo del evento; por lo tanto, para su organización y desarrollo es indispensable el cumplimiento de las normativas de protocolo y ceremonial para que su ejecución sea efectiva, fortaleciendo de esta manera la imagen institucional.

Basado en lo anterior, el presente Manual pretende ser una herramienta para el establecimiento del orden, dirección y monitoreo del desarrollo de los actos y eventos de carácter oficial e institucional.

OBJETO

El propósito fundamental de este Manual es responder de manera adecuada, oportuna y competente a los requerimientos formales y de solemnidad de los actos oficiales e institucionales de la Corte de Cuentas:

1. Proporcionar un instrumento que establezca las normas y procedimientos que permitan regular las ceremonias y eventos institucionales en los cuales intervengan las autoridades de la Corte de Cuentas de la República.
 - 1.1. Establecer y describir las normativas del protocolo y ceremonial en los actos de la Corte de Cuentas.
 - 1.2. Fortalecer el desempeño laboral del talento humano a cargo de la organización de los actos y eventos institucionales.



FUNCIONES

- Explicar el uso del protocolo y etiqueta en diferentes eventos oficiales y públicos de la Corte de Cuentas.
- Facilitar a los organizadores o planificadores de eventos o actos los fundamentos básicos de protocolo y ceremonial.
- Promover la imagen institucional a través del uso adecuado de protocolo y ceremonial en el desarrollo de los actos oficiales y públicos de la institución.
- Ser una herramienta de consulta para la organización de actos y eventos institucionales

ALCANCE

La Dirección de Comunicaciones, a través del Área de Relaciones Públicas, es la Unidad responsable del diseño y modificación del presente Manual. Asimismo, es la Unidad encargada de la **supervisión protocolar** de los actos y eventos de carácter institucional en los cuales se encuentren presentes las autoridades de la Corte de Cuentas de la República.

Los usuarios del presente Manual serán definidos como los colaboradores del Gabinete de Comunicación de la Corte de Cuentas bajo el monitoreo del Área de Relaciones Públicas de la Dirección de Comunicaciones.





CAPÍTULO II: GENERALIDADES DEL PROTOCOLO

CONCEPTOS

CEREMONIAL

Una serie o conjunto de formalidades para ejecutar cualquier acto público o solemne¹. De carácter de SOLEMNIDAD en la actividad internacional o en el ámbito oficial del Estado. Del latín "caeremonia", significa carácter sagrado, práctica religiosa, ceremonias, actos rituales.

DIPLOMACIA

Ciencia dedicada al estudio y práctica de las relaciones internacionales entre Estados. Usualmente manejado por personas que deben ejercer la política internacional.

ETIQUETA

Conjunto de reglas y costumbres que permiten el desenvolvimiento adecuado de un grupo de personas ante diferentes ambientes.

Acto ceremonial y solemne que se observa en palacios y sitios públicos, ceremonia en el trato, código de vestimenta en un acto.

Ceremonial de los estilos, usos y costumbres que se debe guardar en las casas reales y en actos públicos solemnes.

Ceremonia en la manera de tratarse las personas particulares o en actos de la vida privada, a diferencia de los usos de confianza o familiaridad.²

ORDEN

Determina la precedencia con respecto de los demás.

PRECEDENCIA

Primacía de una jerarquía mayor sobre otra jerarquía menor; superioridad. En otras palabras, la prioridad que el protocolo determina a autoridades, personas, organismos o instituciones en actos oficiales.

¹ El Diccionario de la lengua española (DRAE), la 22.ª, publicada en 2001.

² El Diccionario de la lengua española (DRAE), la 22.ª, publicada en 2001.



POR LA TRANSPARENCIA DE LA GESTIÓN PÚBLICA



PROTOCOLO

Referido a ciertas reglas establecidas para la celebración de ceremonias oficiales o trato social. Regla ceremonial diplomática o palatina establecida por decreto o por costumbre³.

Establece las normas, decretos y reglamentaciones que deberán observarse en el ceremonial.

En el campo de los servicios diplomáticos y gubernamentales, el protocolo es a menudo pautas no escritas, tales como especificar el comportamiento apropiado y generalmente aceptado en los asuntos de Estado y la diplomacia, mostrar el debido respeto a un jefe de Estado, colocar a los diplomáticos según el orden cronológico de su acreditación en la corte o en el pleno, y así sucesivamente.

Protocolo en **política internacional** se refiere a la etiqueta usada en la diplomacia y asuntos de Estado. También puede referirse a un acuerdo internacional que complementa o modifica un tratado.

Protocolo social es el conjunto de conductas, reglas y normas sociales que deben conocerse, respetarse y cumplirse, no sólo en el medio oficial ya establecido, sino también en el medio social, laboral, académico, político, cultural, deportivo, policial y militar. Cuando dentro de una organización se aprecia como pertinente aplicar el protocolo, se crea uno interno basado en la potencialidad de las autoridades que forman parte de la misma; esto le permite llevar a cabo sus actividades en general.

TRATAMIENTO

Título de cortesía que se da como muestra de reconocimiento del cargo que se ocupa, del título nobiliario que se posee, de la condecoración que se tenga otorgada, entre otros. Ejemplos: Papa (Su Santidad, Santo Padre), jefe de Estado (Excmo. Sr. Presidente de la Nación), Rey (Su Majestad).



³ El Diccionario de la lengua española (DRAE), la 22.ª, publicada en 2001.

POR LA TRANSPARENCIA DE LA GESTIÓN PÚBLICA



ORÍGENES DE PROTOCOLO Y ETIQUETA

El término Protocolo proviene del latín "protocollum" y de la voz griega "protocollum" que se refiere a la primera hoja pegada o encolada al principio de un manuscrito importante, lugar donde se realizan anotaciones referentes a su contenido y que lo autentifican.

En esta definición se encuentran los términos "primera hoja" y "manuscrito importante", términos que conservan una estrecha relación con la precedencia que se establece a partir de la primera autoridad, es decir la más importante.

El protocolo nació por necesidad social, para reglamentar el desarrollo de los actos importantes para la sociedad, si las normativas jurídicas son necesarias para regular la convivencia civilizada entre los individuos de una sociedad, se puede decir que la norma protocolaria determina la forma en que deben desarrollarse los actos de las instituciones y particulares de esa sociedad. Su aparición se remonta al mismo instante en que surgió el primer grupo de individuos que se vio obligado a convivir y relacionarse unos con otros.

El protocolo ha tenido su origen por diferentes razones como la dictadura, el poderío militar de algunos pueblos o el progreso material de otros, lo cual daba a esta materia una verdadera complejidad al introducir desavenencias o disputas entre los pueblos que en ocasiones terminaron en guerras en especial en ciertos países orientales. El protocolo ha existido desde los tiempos más remotos.

Confucio vivió 500 años antes de Cristo y plasmó el pensamiento y las costumbres de la nación china. Uno de sus principales biógrafos, Max Eastman, dice que Confucio desde niño mostró gran inclinación por la vida de ritos y ceremonias. Ya en la edad madura, desearo de hacerse experto en todo lo relativo al ceremonial, dejó la pequeña provincia de Lu para trasladarse a la capital con el fin de estudiar las reglas de la etiqueta. Estableció un paralelo entre la moral y los buenos modales, la etiqueta y ceremonial.

Asimismo, se puede encontrar referencia protocolaria en el Libro de la Biblia, en el evangelio de San Lucas que se lee el XVI domingo después de Pentecostés dice el cual refiere "Cuando seas convidado a bodas no te coloques en el primer puesto porque puede llegar otro invitado de mayor distinción que tú y entonces el dueño de casa te insinuará que pases al último lugar".

Esta parábola la relataba Cristo para decir que el que se ensalza será humillado y el que se humilla será ensalzado, pero, a su vez, dejó establecido que ya existían normas sobre la colocación de condesales de acuerdo con su rango y jerarquía. El primer código como referencia de las normas protocolarias es el Código de Hammurabi. Hammurabi era rey de Babilonia en el s. XVIII a.c., en la actualidad se conserva en el Museo Louvre, en París.



POR LA TRANSPARENCIA DE LA GESTIÓN PÚBLICA



En el Antiguo Egipto existía el Libro de Enseñanzas de los escribas, donde determina el orden protocolario de autoridades y describe cómo se debían realizar los ritos y ceremonias que se celebraban en presencia del Faraón. En Egipto al jefe de Protocolo se le llamaba Ritualista jefe y la dueña de la casa era la anfitriona.

En el pueblo persa, regía en la corte una organizada etiqueta y ceremonial, donde solo se podía acceder al rey mediante una serie protocolaria de ceremonias.



POR LA TRANSPARENCIA DE LA GESTIÓN PÚBLICA

CAPÍTULO III: NORMATIVAS DE PROTOCOLO

Existen pautas necesarias para la correcta organización y desarrollo de ceremonias o actos públicos que son imprescindibles para su desarrollo, como el establecimiento del tipo de evento, el orden de precedencia, el tratamiento, la planificación, organización y desarrollo del programa, entre otros.

Por lo que las normativas protocolarias tienen un carácter importante y de ejecución básica dentro de la sociedad y ámbito público para la aplicación de buenos modales de la vida cotidiana hasta en las situaciones más formales, implicando en el código de vestimenta hasta las presentaciones y cortesías.

En El Salvador las normas de protocolo se rigen por la "Ley del Ceremonial Diplomático" y el "Manual del Ceremonial Diplomático", documentos que sirven como base para la guía de las decisiones tomadas antes y durante un evento oficial. Sin embargo, al momento de la toma de decisiones, en circunstancias especiales, podría considerarse la flexibilidad de los criterios ceremoniales, por acoplarse al estilo del jefe de Estado o del funcionario institucional, siempre y cuando se respeten los principios básicos del ceremonial y protocolo, así como la precedencia de los funcionarios nacionales y extranjeros.

LA PRECEDENCIA

Refiere al establecimiento del orden de antelación o preferencia con que una persona debe ser atendida respecto de otra u otras⁴.

El sistema de precedencias significa ordenar a las personas, de forma jerárquica, por razones de cargo o categoría, que acuden a un determinado acto.

La palabra precedencia tiene diversas connotaciones, entre ellas:

- A. Anterioridad, prioridad de tiempo.
- B. Anteposición, antelación en el orden.
- C. Colocación preferencial en actos y eventos honoríficos a los cuales concurren autoridades de diversas latitudes y niveles. Preeminencia o preferencia en el lugar y asiento y en algunos actos
- D. Preferencia en el encabezamiento y el presenciar ciertas solemnidades.
- E. Superioridad.
- F. Jerarquía.

⁴ El Diccionario de la lengua española (DRAE), la 22.ª, publicada en 2001



POR LA TRANSPARENCIA DE LA GESTIÓN PÚBLICA

La precedencia es un procedimiento antiguo cuya flexibilidad a la evolución del sistema se debe a adaptaciones de los cambios diplomáticos de las naciones. Por ejemplo en el Congreso de Viena de 1885 se estableció solicitar por sorteo a seguir de los Ministros asistentes a un congreso o acto, hasta el establecimiento de una colocación alfabética de los mismos.

En muchos casos la precedencia viene determinada no por un rango personal sino por lo que ella representa, por lo cual existen dos tipos de precedencias:

1. **PRECEDENCIA POR LEY** (también conocida por Derecho): es la que concede la ley por ostentar un determinado cargo o rango.
2. **PRECEDENCIA POR CORTESÍA**: es aquella que se ostenta por cesión o cortesía, aunque "oficialmente" no le corresponde ese orden, el mismo viene determinado por la cesión de este honor o privilegio.

La precedencia en los actos protocolares lo presidirá el máximo representante de la Institución que invita y es organizada por los agentes de relaciones públicas de dicha entidad.

PRECEDENCIA DE LA CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA

En cuanto a la precedencia para eventos institucionales, los actos o ceremonias serán presididas por el Presidente de la Corte de Cuentas o por designación.

El Presidente de la Corte de Cuentas o el delegado, ocupará el lugar central de la mesa de honor.

El orden de precedencia de los funcionarios de la Corte de Cuentas será regida según el siguiente criterio:

1. Presidente de la Corte de Cuentas de la República
2. Primer Magistrado de la Corte de Cuentas de la República
3. Segundo Magistrado de la Corte de Cuentas de la República
4. Gerente General
5. Asesores de la Presidencia
6. Coordinador(a) General Administrativa
7. Coordinador(a) General de Auditoría
8. Coordinador(a) General Jurisdiccional
9. Director(a) Administrativa
10. Director(a) de Recursos Humanos
11. Director(a) Financiera



POR LA TRANSPARENCIA DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Se obtuvo también el Manual de protocolo y ceremonial parlamentario de la Asamblea Legislativa.

 <i>Asamblea Legislativa</i> MANUAL DE PROTOCOLO Y CEREMONIAL PARLAMENTARIO	INDICE Presentación Objetivo Alcance Considerandos CAPÍTULO 1. CEREMONIAL Y PROTOCOLO. CONCEPTOS. 1.1 Ceremonial y Protocolo. Conceptos..... 1.2 Precedencia. Concepto..... 1.2.1 Principio de Igualdad entre los Parlamentarios..... 1.2.2 Precedencia en Eventos..... 1.2.3 Precedencia en actos del Estado..... 1.3 Ceremonias y Eventos..... 1.3.1 Organización..... 1.3.2 Ejecución..... CAPÍTULO 2. DE LA DIRECCIÓN DE PROTOCOLO Y CEREMONIAL PARLAMENTARIO 2.1 Estructura..... 2.2 Funciones..... CAPÍTULO 3. CLASIFICACIÓN DE EVENTOS 3.1 Eventos Oficiales..... 3.1.1 Sesión de Instalación de Nueva Legislatura..... 3.1.2 Sesión Solemne Inaugural de Nueva Legislatura..... 3.1.3 Sesión Solemne con motivo de la Transmisión de Mando Presidencial..... 3.1.4 Visita de Jefes de Estado o de Gobierno Extranjero..... 3.1.5 Sesión Solemne con motivo de la presentación del informe anual de labores del Señor/a Presidente de la República..... 3.1.6 Sesión Solemne de Hechos o Acontecimientos de carácter conmemorativo..... 3.1.7 Ceremonial para la entrega de Distinciones Honoríficas..... 3.1.8 Orden al Mérito 5 de noviembre Próceres de la Independencia Patria..... 3.2 Eventos Institucionales..... 3.3 Visitas de Delegaciones Parlamentarias Extranjeras..... 3.3.1 Actividades del Programa..... 3.4 Honras Fúnebres..... 3.4.1 Comunicación a los Diputados..... 3.4.2 Aprobación del programa de honras fúnebres..... 3.4.3 Capilla ardiente en el recinto Legislativo..... 3.4.4 Guardia de Honor de los Diputados..... 3.4.5 Palabras de condolencias..... 3.4.6 Cortejo fúnebre e inhumación..... 3.4.7 Entrega del Pabellón Nacional..... 3.4.8 Honras fúnebres privadas..... 3.4.9 Honras fúnebres del/la Presidente o Ex Presidente del Órgano Legislativo..... CAPÍTULO 4. TRATAMIENTOS 4.1 Definición y aplicación..... 4.2 Tratamientos Internacionales..... CAPÍTULO 5. DIVERSOS 5.1 Audiencias..... 5.2 Firma del Libro de Oro..... 5.3 Obsequios..... 5.4 Del Aeropuerto Internacional El Salvador..... 5.5 Vestimenta..... 5.6 Disposiciones Finales.....
	 <i>Asamblea Legislativa</i> PRESENTACIÓN Los Parlamentarios, al margen del sistema político en el que se desenvuelven, son hoy importantes actores políticos en la arena internacional y complementan la acción exterior de los gobiernos; este desenvolvimiento se logra a través de la Diplomacia Parlamentaria, el cual es un tema palpitante en la actualidad e interesante por la necesidad que aparece de perfilar el papel y las nuevas responsabilidades que corresponde afrontar a los Parlamentarios, ante los nuevos parámetros con que se mueve el mundo. La diplomacia parlamentaria es un instrumento que conlleva a encuentros entre parlamentarios de diferentes naciones, regiones, sistemas políticos y regímenes constitucionales, donde con sus contrapartes en su país de origen han ido conformando reglas, en ocasiones codificadas o simplemente sujetas a la costumbre y la práctica diplomática internacional, mismas que en el primero de los casos algunos parlamentarios las han plasmado en guías o manuales de protocolo y ceremonial, y que en todo caso obligan a cualquier parlamentario y a las instituciones que representan a ponerlas en práctica durante esas visitas. La Asamblea Legislativa debe establecer un conjunto de normas y procedimientos de cortesía, buenas prácticas y fórmulas que refuercen las relaciones humanas dentro y fuera de la Institución, logrando un estilo propio que la caracterice, que cuide todos los detalles de una forma armoniosa e institucional. Estas normas se establecen en un Manual de Protocolo que se convierte en la herramienta guía para el personal de la institución. Por lo anterior, la Asamblea Legislativa en el desempeño de sus atribuciones, ha desplegado una intensa actividad, valiéndose de la Diplomacia Parlamentaria, donde ha participado en importantes eventos de organizaciones internacionales, en foros interparlamentarios bilaterales y multilaterales; a través de la organización de diferentes actos y ceremonias internacionales especializadas o siendo anfitrión de eventos interparlamentarios.

Ea por ello, que todos estos actos y ceremonias que se realizan en la Asamblea Legislativa, demandan estar revestidos de uniformidad y de la solemnidad que corresponde a su prestigio e imagen institucional.

Lo anterior, permitirá ordenar y orientar el desarrollo de las funciones y que además constituye una herramienta de trabajo y un instrumento de consulta en la ejecución de eventos y en la asesoría que se brinda a la Junta Directiva, Diputadas y Diputados.

En consecuencia, la Dirección de Protocolo y Relaciones Públicas, considera conveniente elaborar un Manual que integre en un solo cuerpo los procedimientos generales de Protocolo y Ceremonial Parlamentario, con el objetivo principal de unificar criterios en la aplicación de normas protocolarias de las diferentes actividades públicas y privadas que se organizan en el Primer Órgano del Estado.

Este Manual pretende ser una herramienta que consolide la coordinación institucional e interinstitucional con los diferentes Órganos de Estado, municipios y contrapartes en los Parlamentos del mundo y el Cuerpo Diplomático acreditado en El Salvador.

OBJETIVOS

- o Establecer la unificación de criterios en la aplicación del Ceremonial y Normas Protocolares, enriqueciendo esas prácticas en las diferentes actividades públicas y privadas que se organizan en el primer Órgano del Estado.
- o Instituir las normas mínimas establecidas por la costumbre y la práctica protocolaria internacional y ponerlas a disposición de la Junta Directiva, Grupos Parlamentarios, Comisiones, Diputadas, Diputados y al equipo de apoyo institucional.
- o Buscar la calidad en la ejecución de las acciones destinadas a mejorar la imagen institucional, interna como externa, a través de la aplicación de procedimientos adecuados al manejo del Protocolo y Ceremonial Institucional.
- o Proporcionar un instrumento de consulta que ordene y oriente en el desenvolvimiento de las funciones al Staff de la Dirección de Protocolo y Relaciones Públicas en la organización de eventos y para los diferentes niveles de autoridad de la Asamblea Legislativa.
- o Contar con una guía formal y coherente que permita de manera ágil, el conocimiento y puesta en práctica de reglas específicas de Protocolo y Ceremonial, ejecutándolas armónicamente con los demás cuerpos de leyes sobre la materia, en eventos o actividades parlamentarias a nivel nacional e internacional.

ALCANCE

El presente manual es de observancia general para el personal que labora en la Asamblea Legislativa y será aplicable por:

- o Junta Directiva
- o Grupos Parlamentarios
- o Comisiones de trabajo
- o Diputadas y Diputados
- o Gerencias y Unidades Administrativas
- o Equipo de apoyo institucional

MANUAL DE PROTOCOLO Y CEREMONIAL PARLAMENTARIO

LA JUNTA DIRECTIVA DE LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPUBLICA DE EL SALVADOR

Luego de analizar y estudiar el proyecto de Manual de Protocolo y Ceremonial Parlamentario de la Asamblea Legislativa, propuesto por la Dirección de Protocolo y Relaciones Públicas de esta Asamblea, el 14 de agosto de 2013.

CONSIDERANDO

- I. Que las prácticas protocolarias que rigen las relaciones internas y externas de las instituciones Públicas, así como el establecimiento de normas y procedimientos básicos fomentan la armonía entre los Poderes del Estado y las demás instituciones.
- II. Que en el proceso evolutivo de la sociedad por alcanzar su desarrollo, las relaciones han adoptado un valor pragmático, por lo que se requiere de un ceremonial y normas de protocolo modernos y flexibles acordes a las necesidades de este Órgano de Estado, respetando las normas universales de cortesía y buenas costumbres, valores democráticos, derechos políticos e institucionales.
- III. Que es de general aceptación que, las normas de ceremonial y protocolo, fomentan las buenas relaciones entre los Poderes del Estado, la igualdad de las Diputadas y los Diputados; la jerarquía de los distintas Gerencias y Jefaturas del Órgano Legislativo, la promoción del respeto y buen trato entre y para los Diputados como representantes del Pueblo Salvadoreño, las relaciones entre estos y los funcionarios al servicio de la Asamblea Legislativa, y establecen disposiciones que permiten el ordenado acceso de invitados nacionales y extranjeros.
- IV. Que es necesario regular los aspectos relativos al ceremonial y protocolo parlamentario, a través de disposiciones que organicen y dirijan lo relativo a la materia, siendo procedente definir claramente las atribuciones y competencias de la Dirección de Protocolo y Relaciones Públicas de la Asamblea Legislativa.

DECRETA el siguiente Manual de Protocolo y Ceremonial de la Honorable Asamblea Legislativa:

CAPÍTULO 1

1.1. CEREMONIAL Y PROTOCOLO. CONCEPTOS.

Ceremonial: Conjunto de aptitudes, usos y costumbres con los que se revisten y ornan los actos oficiales, las ceremonias y las manifestaciones valorativas del humanismo, según la naturaleza y fines en que se desarrollan.

Fórmula en la que se exterioriza la vida de relación de los Estados y las personas, y que también establece un principio jurídico de la igualdad natural de los Estados y de las personas.

Protocolo: Conjunto de técnicas o normas propias de un determinado territorio, que de forma reglada y jerarquizada, se aplican para la organización de actos o ceremonias públicas o privadas.

Determina la precedencia, así como el tratamiento y la equivalencia tanto entre Estados, como entre autoridades gubernamentales, diplomáticas, religiosas y del sector privado.

Ordena los diferentes espacios en relación de la naturaleza y fines de una actividad o invitación frente a la presencia del anfitrión.

El protocolo a su vez es la forma operativa de aplicar el ceremonial, ambos conceptos van unidos y no es posible aplicar uno sin el otro.

Protocolo = técnica o normativa
Ceremonial = forma o fórmula

1.2. PRECEDENCIA. CONCEPTO

La precedencia: ordenación de personas en virtud de su nivel o rango oficial, establecido por norma legal, tradición o uso.

Señala el punto de mayor honor en un acto e indica el poder real que ha de dirigir su desarrollo, entre dos tiempos: inicial y final.

1.2.1. Principio de igualdad entre los Parlamentarios

Para la aplicación de las normas ceremoniales y protocolarias, en el ejercicio de sus derechos y cumplimiento de sus obligaciones, existe plena igualdad entre las Diputadas y los Diputados. Todos tienen la misma calidad de representantes elegidos por sufragio universal y secreto. No obstante lo anterior, por razón del cargo que ocupan, el asunto que se trata o por otras circunstancias, podrán existir reglas de precedencia entre las Diputadas y Diputados, y entre estos y otros funcionarios públicos.

1.2.2. Precedencia en eventos

- Los actos o ceremonias serán presididas por el Presidente de la Asamblea Legislativa o por quien este designe.
- En los eventos de la Asamblea Legislativa, el Presidente o quien haga sus veces, ocupará siempre el lugar del centro de la mesa directiva.
- Los miembros de la Junta Directiva siempre gozarán de una ubicación preferente entre las Diputadas y los Diputados.
- Los Coordinadores de Grupos Parlamentarios gozarán de precedencia entre las Diputadas y los Diputados.
- En las reuniones de Comisiones, sean estas permanentes, especiales o Ad Hoc, el Presidente de la Comisión ocupará el lugar del centro de la mesa de trabajo.

Cuando las Diputadas y los Diputados de la Asamblea Legislativa conformen una línea de honor, se procurará guardar el siguiente orden:

- El Presidente, seguido por los Vicepresidentes y Secretarios de la Junta Directiva en el orden de su Precedencia o elección.
- A los miembros de la Junta Directiva, seguirán los Coordinadores y Coordinadores Adjuntos de Grupos Parlamentarios, precediendo el de mayor número de Diputados al de menor número.
- Seguido a los Coordinadores o Coordinadores Adjuntos de Grupos Parlamentarios, los Presidentes de las Comisiones Legislativas.
- A los Presidentes de las Comisiones Legislativas, le seguirán las Diputadas y Diputados de la Asamblea Legislativa.

9

En todos los casos, se deberá observar lo dispuesto por el Orden Nacional de Precedencia del Estado, contemplado en el Capítulo XII de la Ley del Ceremonial Diplomático de la República.

Las comisiones permanentes, en orden de precedencia son:

- Comisión Política.
- Comisión de Legislación y Puntos Constitucionales
- Comisión de Relaciones Exteriores, Integración Centroamericana y Salvadoreños en el Exterior.
- Comisión de Justicia y Derechos Humanos.
- Comisión de Cultura y Educación.
- Comisión de Obras Públicas, Transporte y Vivienda.
- Comisión de Asuntos Municipales.
- Comisión de Economía.
- Comisión de Hacienda y Especial del Presupuesto.
- Comisión de Defensa.
- Comisión de Seguridad Pública y Combate a la Narcoactividad.
- Comisión de Salud.
- Comisión de Medio Ambiente y Cambio Climático.
- Comisión de La Familia, la Niñez, Adolescencia y Adulto Mayor.
- Comisión de Trabajo y Previsión Social.
- Comisión de Juventud y Deporte.
- Comisión de la Mujer y la igualdad de género.
- Comisión Agropecuaria.
- Comisión de Reforma Electoral y Constitucionales.
- Comisión Financiera.
- Comisiones Especiales Transitorias y las Ad-Hoc en el orden de fecha de su integración.

1.2.3. Precedencia en actos del Estado.

La Ley del Ceremonial Diplomático de la República de El Salvador, en su artículo 62 establece:

Para los altos funcionarios nacionales civiles y militares, registrará el siguiente orden de precedencia en las ceremonias y actos oficiales:

10

- Presidente Constitucional de la República
- Presidente de la Honorable Asamblea Legislativa
- Presidente de la Honorable Corte Suprema de Justicia
- Vicepresidente de la República
- Directivos y Diputados de la Honorable Asamblea Legislativa
- Diputados de la República de El Salvador al Parlamento Centroamericano
- Designados a la Presidencia de la República
- Magistrados de la Honorable Corte Suprema de Justicia
- Presidente de la Corte de Cuentas de la República
- Presidente del Tribunal Supremo Electoral
- Fiscal General de la República
- Procurador General de la República
- Procurador para la Defensa de los Derechos Humanos
- Presidente del Consejo Nacional de la Judicatura
- Magistrados del Tribunal Supremo Electoral
- Magistrados de la Corte de Cuentas de la República
- Miembros del Consejo Nacional de la Judicatura
- Alcalde Municipal de San Salvador
- Ministros y Viceministros de Estado
- Secretarios de la Presidencia de la República
- Ex-Presidentes de los tres Órganos del Estado
- Presidente del Banco Central de Reserva de El Salvador
- Gobernador Político Departamental de San Salvador
- Jefe del Estado Mayor Conjunto de la Fuerza Armada
- Director General de la Policía Nacional Civil
- Director General de Protocolo y Órdenes
- Presidentes de Instituciones Oficiales Autónomas
- Embajadores del Servicio Exterior Salvadoreño

Cuando se trate de actos oficiales que se realicen fuera de la ciudad capital el orden de precedencia se establece de la manera siguiente: los Diputados del Departamento tendrán precedencia sobre el resto de los Diputados a excepción del Presidente y miembros de la Junta Directiva de la Asamblea Legislativa; y el Alcalde del Municipio y el Gobernador del Departamento respectivo, sustituirán en el orden al Alcalde y Gobernador de San Salvador.

Respecto al resto, se estará a lo establecido en el Art. 62 de la Ley del Ceremonial Diplomático.

11

1.3 CEREMONIAS Y EVENTOS

Las coordinaciones que deben adoptarse para la realización de un evento deben estar sujetas al menos: al objetivo que se persigue, el equipo que coordina y dirige el evento, quién es el que invita, el público a quien va dirigido, la fecha y el lugar, incluyendo características claves que se necesiten para su ejecución.

1.3.1 Organización

El siguiente paso en la elaboración y aprobación del proyecto del evento es la sistematización de las etapas de la organización. En este punto, se presenta en detalle las medidas necesarias para el éxito del evento.

a. Definición de lugar y fecha

En la Asamblea Legislativa, para la definición del lugar de un evento o actividad se debe tomar en consideración su Reglamento Interior, las condiciones óptimas para alojar a los participantes, la posibilidad de participación de expositores o público externo, las condiciones operacionales para la utilización de recursos audiovisuales y el concepto en general del espacio requerido y la seguridad, entre otros.

Se debe tomar en cuenta que no haya duplicidad de actividades para la misma fecha u hora, reservar oportunamente los espacios físicos, considerar su planificación con un plazo prudente, que permita cumplir con los procesos establecidos.



12

