

UNIVERSIDAD CATÓLICA
LUIS AMIGÓ

Oficina de Comunicaciones
y Relaciones Públicas

MANUAL DE EVENTOS Y PROTOCOLO

Derechos Reservados ©

PRESENTACIÓN

El uso adecuado de las diferentes pautas que ofrece el protocolo y la etiqueta para la organización de cualquier evento o certamen constituye un elemento primordial para la consolidación de una buena imagen corporativa, que no es más que la percepción positiva o negativa que tienen los públicos de cada una de las organizaciones.

La Universidad Católica Luis Amigó es consciente de la importancia de fortalecer este acto de comunicación empresarial, en donde la amabilidad y el respeto que se expresa en el protocolo; de la forma cómo se disponen los elementos y las personas en un acto académico o administrativo; del sentido de pertenencia al momento de ofrecer nuestros productos; de la manera, incluso cómo nos vestimos o de la forma cómo disponemos nuestro lugar de trabajo, son asuntos que permiten establecer relaciones armónicas con el entorno y con el público que nos rodea.

Se hace necesario entonces, proponer este manual, el cual consigna una serie de códigos, reglas y recomendaciones puntuales que determinan la forma cómo la comunidad amigoniana debe usar, comportar o aplicar ciertos modales, normas protocolarias y sistemas de organización para el beneficio y la proyección institucional.

La intención del manual es consolidar cierta armonía y unicidad en los procesos comunicativos, que proyecten a la Universidad Católica Luis Amigó en el medio universitario y empresarial.

Este documento, entonces, pretende ser una guía para aquellas personas o unidades que deseen organizar un evento en la Institución y que, bajo la asesoría de la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Públicas, resulte un éxito, cumpliendo con los propósitos trazados.

Carlos Alberto Muñoz Henao
Jefe Oficina de Comunicaciones y Relaciones Públicas

CONTENIDO

1. CERTÁMENES Y EVENTOS	4
1.1 Comisiones o Comités	4
1.1.1 Comité de Honor	4
1.1.2 Comité Organizador	5
1.1.3 Comité Técnico o Académico	5
1.1.4 Comité Administrativo	6
1.1.5 Comité Logístico	6
1.1.6 Comité de Comunicaciones	7
1.1.7 Comité Social	7
1.2 Tipos de certámenes o eventos	8
1.2.1 Eventos académicos	8
1.2.2 Eventos sociales	9
1.2.2.1 Actos sociales	9
1.2.2.1.1 Cenas	10
1.2.2.1.2 Almuerzos y Desayunos	10
1.2.2.1.3. Cocteles	11
1.2.2.2 Actos Institucionales	11
1.2.2.2.1 Posesión rectoral	11
1.2.2.2.2 Ceremonias de grados	12
1.2.2.2.3 Honoris causa	¡Error! Marcador no definido.
1.2.2.2.4 Condecoraciones	13
1.2.2.2.5 Desayuno de trabajo	14
1.2.2.2.6 Ruedas de prensa	14
2. PROTOCOLO Y CEREMONIAL INSTITUCIONAL	16
2.1 Presentación	16
2.2 Definición	17
2.3 Invitados	17
2.4 Precedencias o jerarquías	17
2.5 Elementos protocolarios	19
2.5.1 Mesas	19
2.5.2 Atril	22
2.5.3 Símbolos patrios e institucionales	22
2.5.4 Documentación	24
2.5.4.1 Invitaciones	24
2.5.4.2 Guiones y libretos	27
Bibliografía	28
Cibergrafía	28

1. CERTÁMENES Y EVENTOS

Según Carlos Fuente Lafuente¹, el mundo de la organización de actos ha evolucionado muchísimo en los últimos años, hasta el punto de que las clásicas reglas de protocolo, los conocimientos básicos para llevar a cabo un evento y las normas y tradiciones que se aplicaban hasta hoy ya no son suficientes para culminar con éxito cualquier tipo de celebración.

El presente capítulo de este manual pretende aportar nuevas propuestas para meterse de lleno en los pormenores, procesos y minucias que lleva la organización de un evento en la Universidad Católica Luis Amigó. La comunicación, el protocolo, las comisiones, el diseño de las piezas, las nuevas tecnologías, la producción y la organización, son apenas algunos elementos que marcan pautas imprescindibles para conseguir los objetivos corporativos de la Institución, en cuanto a organización de actos se refieren.

1.1 Comisiones o Comités

Está integrado por un grupo de personas que, de acuerdo con su formación o área de trabajo, apoya al coordinador general o al operador del evento.

Las comisiones o comités pueden variar de acuerdo con las características del evento, su grado de complejidad, el número de participantes, si es nacional o internacional, etc. En términos generales los siguientes son los comités que hacen parte del grupo organizador y las responsabilidades asignadas.

1.1.1 Comité de Honor

Es el encargado de llevar el nombre y la imagen del evento. Su función principal es acompañar y hacer posible con su presencia, que el evento tenga un realce importante ante los medios de comunicación y los públicos en general. Para el caso nuestro y dependiendo de la actividad o la importancia, puede estar en cabeza del organizador o algún miembro del Comité Rectoral.

¹Autor del libro Protocolo para Eventos. Técnicas de Organización de Actos I

Funciones

- Ser los portavoces y la imagen del evento.
- Presidir los actos relacionados con protocolo tanto en apertura y clausura.
- Pronunciar palabras de bienvenidas, cuando sea necesario.
- Prestar su imagen pública para el cubrimiento del evento en los medios.

1.1.2 Comité Organizador

Como su nombre lo dice es el grupo líder encargado del evento en toda su magnitud. De él dependen las grandes decisiones y en buena parte, el éxito de la actividad.

Funciones

- Orientar de manera conceptual el encuentro.
- Definir los objetivos que espera la organización.
- Proponer el presupuesto general.
- Avalar todos los documentos y papelería distribuidos por la organización.
- Programar reuniones organizativas periódicas y extraordinarias.
- Evaluar y controlar la ejecución de planes y gastos.
- Tomar decisiones en imprevistos.
- Presentar los informes de actividades.
- Realizar informe final.

1.1.3 Comité Técnico o Académico

Sobre este grupo recae la responsabilidad conceptual del evento y la información que de él se desprende. De igual forma, conocen los públicos específicos a los cuales va dirigida la actividad.

Funciones

- Preparar el marco conceptual del evento.
- Redactar el material académico necesario para el desarrollo del evento.
- Organizar la información que tendrán las piezas informativas, promocionales y corporativas (volantes, plegables, afiches, vallas, pendones, certificados, escarapeles, entre otros).
- Contactar los ponentes para confirmar su participación, solicitar su ponencia por anticipado y considerar las ayudas didácticas necesarias.
- Redactar la información concerniente a las memorias del encuentro.
- Organizar la base de datos del público asistente.
- Enviar la información promocional al público potencial.
- Coordinar las actividades académicas.
- Coordinar la elaboración del contenido de las memorias.
- Evaluar las actividades realizadas.

1.1.4 Comité Administrativo

Como su nombre lo indica administra y da soporte a aquellas solicitudes que requiera la actividad.

Funciones

- Responder por una adecuada planeación, dotación y administración de los recursos humanos, financieros, técnicos y logísticos del evento.
- Pedir con antelación las necesidades de ayudas a los diferentes Comités.
- Contratar o reservar todo lo concerniente a equipo de amplificación, ayudas didácticas, equipos de oficina de prensa, papelería, señalización, iluminación, video, musicalización, silleterías, transporte y todo lo concerniente al buen funcionamiento logístico.
- Mantener el contacto con las entidades gubernamentales que prestan servicio o dan permisos como: Cruz Roja, D.A.S., Tránsito municipal, Alcaldía, entre otros.
- Presentar informe detallado de las actividades correspondientes al Comité Organizador.
- Mantener las instalaciones donde se realiza el evento en perfecto orden y aseo.
- Contratar el personal técnico y de servicios varios que se requiera.

1.1.5 Comité Logístico

Su función será apoyar, en diferentes frentes, a que la actividad cumpla con los objetivos propuestos.

Área de Inscripciones

- Velar por el proceso de inscripción para los participantes.
- Dirigir todo el proceso de inscripción antes, durante y después del evento.
- Presentar informe semanal de entradas por inscripciones al Área financiera
- Coordinar la elaboración de las escarapelas correspondientes a los participantes (asistentes, organizadores, ponentes).
- Realizar y mantener un listado con los datos personales de todos los participantes, invitados y organizadores.
- Enviar permanentemente al Comité de Comunicaciones el listado actualizado con datos personales de los asistentes.

Área de seguridad

- Garantizar la seguridad y cuidado de las personas e instalaciones.
- Enviar cartas al D.A.S., la Defensa Civil, la Policía y las Fuerzas Militares y la Cruz Roja.
- Organizar un puesto de primeros auxilios que funcione durante los días del encuentro.

- Definir, planear y ejecutar la señalización necesaria para todas las locaciones.

Área de Transporte

- Contratar y asignar transporte para todos los asistentes, invitados honoríficos, invitados especiales, participantes y organizadores.

Área Locaciones y Equipos

- Garantizar el fluido eléctrico para la sede del evento.
- Procurar que las locaciones estén en buen estado.
- Solicitar a los diferentes comités el listado con los equipos que sean necesarios para su funcionamiento.
- Contratar o reservar los equipos de cómputo, telecomunicaciones y didácticos.

1.1.6 Comité de Comunicaciones

Su tarea será difundir a los públicos clave, todo lo relacionado con la actividad.

Funciones

- Crear la imagen corporativa del evento.
- Diseñar las piezas promocionales (impresas, sonoras, visuales, virtuales y digitales).
- Distribuir el material promocional en los medios de promoción institucional
- Preparar los guiones para los presentadores oficiales de los actos protocolarios.
- Redactar los mensajes de agradecimiento.
- Redactar los boletines de prensa para los medios informativos.
- Contratar y coordinar el registro fotográfico y filmico.
- Coordinar la oficina de prensa.

1.1.7 Comité Social

Es el grupo que le da el sello de atención e imagen personalizada al evento.

Funciones

- Responder por el manejo VIP. (orientación adecuada y atención social indispensable para los asistentes al encuentro).
- Coordinar la decoración de espacios.
- Contratar el servicio de cafetín, degustación y alimentación.
- Disponer de planes alternos (turísticos y culturales) para los asistentes.
- Contratar los obsequios y souvenir.
- Coordinar la reserva de viáticos (hospedaje y transporte)
- Organizar y mantener listado completo de los hoteles

- Definir un comité VIP. para el acompañamiento de las personas importantes.
- Seleccionar guías internas.
- Programar acto social de apertura y clausura.

1.2 Tipos de certámenes o eventos

1.2.1 Eventos académicos

Son reuniones donde se actualiza el conocimiento respecto a uno o varios temas a través de la metodología considerada más adecuada para el propósito del acto. A continuación, reseñamos los más comunes:

- **Congreso:** reunión generalmente periódica, en donde los miembros de una asociación, cuerpo, organismo, profesión, colectivo, etc., se reúnen para debatir cuestiones previamente fijadas. Entre las características principales se destacan: la exposición y debate de múltiples ponencias, asistencia de personas con un alto nivel profesional, intereses comunes, presentaciones de nuevos avances o descubrimientos en determinadas materias. La finalidad va desde dar a conocer nuevos avances en cualquier campo de la ciencia, la tecnología o la medicina, hasta tener un carácter cultural, social o político. Duración 3 a 5 días.
- **Seminario:** es una reunión especializada, de naturaleza técnica o académica, que intenta desarrollar un estudio profundo sobre una determinada materia. Tiene una duración mínima de cuatro horas con sesiones entre 45 minutos a dos horas. No tiene duración fija en días y pueden organizarse de forma secuencial o escalonada.
- **Panel:** un equipo de expertos (3 a 7 personas) estudia y analiza un problema, para posteriormente transmitir la información sobre éste, en forma de diálogo informal ante un grupo. Busca desarrollar a través de la conversación aspectos posibles del tema para lograr una visión completa de éste. Tiene un coordinador y se debe iniciar el diálogo con una pregunta. Su duración es de una a dos horas de diálogo y 10 minutos en los que cada miembro hace un resumen de lo dicho y el coordinador una síntesis de todo lo tratado. Busca construcción de conocimiento y presentar el problema evitando formalismos.
- **Taller:** es una metodología de trabajo en la que se integran la teoría y la práctica. Se caracteriza por la investigación, el descubrimiento científico y el trabajo en equipo que, en su aspecto externo, se distingue por el acopio (en forma sistematizada) de material especializado acorde con el tema tratado teniendo como fin la elaboración de un producto tangible. Un taller es

también una sesión de entrenamiento o guía de varios días de duración. Se enfatiza en la solución de problemas, capacitación, y requiere la participación de los asistentes.

- **Conferencia:** es una exposición de reflexiones, datos, ensayos, escritos propios o investigaciones, ante una o más personas, que implica el dialogo o interlocución con los participantes. Su duración oscila entre media a dos horas.
- **Conversatorio:** encuentro de personas con intereses comunes y un tema central. Los invitados pueden debatir y preguntar. El moderador debe ser una persona con amplios conocimientos, que orienta la discusión y genera conclusiones. Su duración debe ser entre una y cuatro horas.
- **Foro:** el grupo en su totalidad discute informalmente un tema, hecho o problema, conducido por un coordinador. En su función está el permitir la libre expresión de ideas y opiniones a todos los integrantes de un grupo en un clima informal de mínimas limitaciones. No está condicionado a una sola conclusión, su duración es entre una a cuatro horas.
- **Simposio:** es una reunión de expertos en la que se expone y desarrolla un tema en forma completa y detallada, enfocándolo desde diversos ángulos a través de intervenciones individuales, breves, sintéticas y de sucesión continuada. Es una técnica bastante formal en donde los integrantes exponen individualmente y en forma sucesiva durante unos 15 o 20 minutos. Sus ideas pueden ser coincidentes o no serlo, y lo importante es que cada uno de ellos ofrezca un aspecto particular del tema, de modo que al finalizar quede éste desarrollado en forma relativamente integral y con la mayor profundidad posible.

1.2.2 Eventos sociales

Habitualmente, cuando se lleva a cabo un acto protocolario, se realiza una actividad social al final del mismo, o incluso hay actos sociales que, de manera autónoma, son protocolarios. En la Universidad Católica Luis Amigó están divididos en:

1.2.2.1 Actos sociales

Son aquellos que no requieren un protocolo especializado o detallado; pero igual deben cuidarse ciertos detalles muchos relacionados con la buena mesa, el vestir y la invitación.

En la Universidad Católica Luis Amigó los actos sociales establecidos son:

- Día del maestro.
- Día de la secretaria.
- Despedida de año.

1.2.2.1.1 Cenas

Su duración es de unas tres horas, comenzando generalmente a las 8 de la noche.

Es una ocasión primordialmente social, por lo tanto, se pueden involucrar a los cónyuges de los invitados o a un acompañante.

Excepto cuando haya un ministro de estado invitado, para la ubicación en la mesa no se exige cumplir el protocolo estricto, se puede dejar libertad a los invitados permitiéndoles sentarse con quienes prefieran compartir, pero se debe tener presente guardar las precedencias con el anfitrión e invitado(s) especial(es) u homenajeado(s), de manera que presidan el acto social.

Para esto se le indicará a quien presida el acto, su lugar de ubicación y quien acompañará a su invitado especial u homenajeado, guiándolo a sus puestos en la mesa.

1.2.2.1.2 Almuerzos y Desayunos

Tenga en cuenta:

- Elaboración de base de datos o listas de invitados.
- Envío de invitaciones, con un mínimo de diez días de antelación y un máximo de quince.
- Cuando se trate de autoridades de alto nivel debe anticiparse la fecha de envío y anunciarla previamente por teléfono. De igual manera, investigar si estos invitados tienen dieta especial o alimentos que les son prohibidos.
- Se debe confirmar recibo de la invitación y asistencia al evento con una semana y mínimo tres días de anticipación.
- Una vez hechas las confirmaciones, se elabora la lista definitiva de asistentes.
- Determinación de la situación de los puestos sobre el plano general de la mesa, en los casos en que sea exigida la etiqueta estricta.
- Se da libertad para la ubicación en la mesa, teniendo en cuenta sí, la ubicación preferencial del anfitrión y los invitados especiales u homenajeados. (En este caso no se exige ubicación de tarjetas señala mesa).

- Colocación de las tarjetas en las mesas, revisión del comedor y colocación de la correspondiente cartulina/menú en la que se indique el motivo del acto.
- Es importante la precedencia de las autoridades en estos actos.
- Si los hay, los discursos pueden realizarse antes de servir la comida y una vez que todos los invitados hayan ocupado sus lugares en la mesa, bien al finalizar los postres y después de servir el café. En uno y otro caso, los discursos los iniciará el anfitrión y los terminará el invitado de honor

1.2.2.1.3. Cocteles

Su duración es de aproximadamente dos horas y su finalidad primordial es integrar un grupo de pares, académicos o administrativos, con intereses comunes.

No se acostumbra a disponer sillas, pero sí se deben disponer algunas a la mano u organizar unas pequeñas salas, por si hay invitados que llegaran a necesitarlas.

Dado que es un evento primordialmente social, no exige un orden del día que incluya discursos del anfitrión, pero sí se puede dar que se ofrezcan unas palabras de bienvenida por parte de éste y si el caso lo requiere -por la esencia que haya motivado el evento- el organizador podrá también intervenir para presentar el motivo de reunión. También podrá incluirse un videoclip que ilustre la presentación del organizador, en vez de dirigir sus palabras. En todo caso estas intervenciones no deberán extenderse más de 10 minutos.

1.2.2.2 Actos académicos

Son aquellos que tienen un protocolo diseñado y establecido de acuerdo con el tipo de acto, los invitados y el lugar.

En la Universidad Católica Luis Amigó los actos formales establecidos son.

1.2.2.2.1 Posesión rectoral

Esta actividad se realiza cada tres años, periodo durante los cuales se elige Rector General. El protocolo estipulado para este evento es:

- Introducción.
- Lectura de los integrantes de la Mesa Principal (Consejo Superior).
- Himno Nacional de la República de Colombia.
- Lectura de Mensajes.
- Profesión de Fe (Credo pronunciado por el nuevo Rector General)
- Lectura del Acuerdo.
- Palabras del Superior Provincial y Presidente del Consejo Superior

- Toma de Juramento y firma del Acta de Posesión
- Discurso Rector General.
- Lectura Acta de Posesión a cargo del Secretario General
- Himno de la Universidad Católica Luis Amigó

1.2.2.2 Ceremonias de grados

Se realizan de forma colectiva dos veces al año. Cada actividad contempla el siguiente protocolo

Hora: cada uno de los actos programados comenzará a la hora en punto anotada.

- **Hora de llegada:** los graduandos, familiares y amigos deben estar una hora antes en la Universidad Católica Luis Amigó para organizar todo lo relacionado con el registro fotográfico (especificaciones de propuesta fotográfica y tomas colectivas en áreas comunes).
- **Hora de ingreso para los invitados:** sólo se permitirá el ingreso de los invitados, treinta minutos antes de dar inicio a la ceremonia y previa presentación de la tarjeta de invitación. El número de tarjetas se dan de acuerdo con la capacidad del espacio.
- **Hora de ingreso para los graduandos:** treinta minutos antes de dar inicio a la ceremonia, los graduandos deberán estar en el hall del auditorio asignado, donde el personal del Comité Organizador los preparará para el ingreso preciso y ordenado al recinto (según numeración del acta de grado y en orden alfabético).

Fotografía: la Institución tiene estrictamente prohibido el ingreso de cámaras fotográficas y filmadoras diferentes a las autorizadas. Solamente se permitirá el acceso de los fotógrafos oficiales de la Universidad Católica Luis Amigó. Este servicio garantiza orden, exclusividad y, por supuesto, organización.

Niños: niños mayores de cinco años ingresan con tarjeta de invitación.

Ubicación en el auditorio: la silletería delantera se destina exclusivamente para la ubicación de los graduandos (previa señalización).

Discurso: sólo se permitirá un discurso por grado colectivo (solo cuando no hay misa, de lo contrario será en acto eucarístico donde se lleve a cabo el discurso de despedida).

Orden del día: la ceremonia se llevará a cabo de acuerdo con el siguiente programa:

- Saludo de Bienvenida.

- Presentación de la Mesa Principal.
- Himno República de Colombia.
- Lectura de Mensajes.
- Discurso graduado (si no hay misa)
- Discurso Rector General o quien presida la mesa.
- Juramento.
- Entrega de diplomas.
- Lectura acta de grado.
- Himno de la Universidad Católica Luis Amigó.
- Despedida.

Nota: la imposición del escudo se lleva a cabo en la misa de grados. Cuando no hay misa de grados, la imposición se realiza en la ceremonia.

1.2.2.2.3 Condecoraciones

Una manera que tienen las instituciones privadas o estatales de mostrar el agradecimiento por múltiples factores es imponiendo una condecoración. Este reconocimiento suele llevar, dependiendo del tipo de condecoración, un determinado tratamiento asociado al mismo, pero no concede ningún tipo de privilegio más allá de ese tratamiento especial.

Según el diccionario condecoración es una cruz, venera u otra insignia de honor y distinción. Se suelen conceder a una persona u organización en recompensa a servicios prestados o hechos realizados.

El acto más importante de este tipo en la Universidad Católica Luis Amigó es el de Reconocimientos y Distinciones que se le hace cada año durante la efeméride institucional.

En este acto se hace un reconocimiento público a las personas e instituciones que por su servicio, dedicación y entrega enaltecen la Luis Amigó o que con su misión empresarial buscan y fortalecen la calidad de vida de la comunidad, compaginándose con el proyecto educativo de la Universidad Católica Luis Amigó.

La Universidad Católica Luis Amigó estipula las siguientes distinciones:

- Diploma de reconocimiento a los Jóvenes Investigadores
- Diploma de reconocimiento a los Profesionales Amigonianos Distinguidos
- Diploma de reconocimiento a los Servidores Amigonianos Eméritos
- Diploma de reconocimiento al Docente Amigoniano Distinguido
- Diploma de reconocimiento al Investigador Amigoniano Distinguido
- Diploma de reconocimiento al Amigoniano Emprendedor

- Medalla “Amor Carítas”, Vicente Serer Vicens, al mérito social
- Medalla “Pastor Bonus Universidad Católica Luis Amigó”, a la promoción humana y el desarrollo social
- Medalla “Per Christianus Est Humanismus Fray Luis Amigó y Ferrer”, al humanismo cristiano
- Medalla “Pro Servitio Universitates” José Hernando Maya Restrepo, por el servicio universitario
- Medalla “Ut Mérito Amigonian” Marco Fidel López Fernández, al mérito amigoniano

1.2.2.2.5 Desayuno de trabajo

El objetivo de estos encuentros es promover el intercambio de ideas, experiencias y soluciones entre profesionales de diversas especialidades. A través de encuentros de grupos reducidos, de unas 3 horas de duración (aproximadamente), los integrantes cuentan con un espacio para plantear sus dudas, problemas e inquietudes frente a la temática a tratarse.

Estos encuentros generan también un espacio muy valioso de intercambio, de conocimiento personal y fortalecimiento de vínculos interinstitucionales y un espacio de reflexión compartido sobre las dificultades, oportunidades y desafíos que afronta la Institución.

Hay que tener en cuenta que los desayunos de trabajo suelen ser entre las 8 a.m. y las 10 a.m. y pueden también darse con ayudas audiovisuales ya sea al iniciar o terminar la sesión.

1.2.2.2.6 Ruedas de prensa

Se convocan a personas o entidades para dar a conocer detalles sobre un producto o hecho, ofreciéndolo de una manera clara y directa, pues los medios de seguro reflejarán la noticia tal y como la entendieron en la rueda de prensa.

En la Universidad Católica Luis Amigó, esta actividad debe ser coordinada por la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Públicas la cual se encargará de invitar a los medios adecuados para la noticia en cuestión. Hay que tener en cuenta la importancia y objetivo de la rueda de prensa, ya que, si la convocamos muy tarde, puede que no salga en los medios al día siguiente (a no ser que esa sea nuestra intención).

Posteriormente, es conveniente hacer un seguimiento en los medios de la repercusión de la información aportada.

En la invitación a los medios, es necesario enviar un comunicado indicando:

- Quién da la rueda de prensa.
- Cuál es el objetivo de la misma.
- Lugar, fecha y hora del acto.

En determinados casos se adjunta carta o tarjeta de respuesta, para confirmar las asistencias.

Debe también prepararse algunos elementos antes del acto así:

- Capacidad de la sala, pues hay que calcular el número de personas que van a acudir.
- Redactar los comunicados y resto de información escrita (dossier) a repartir.
- Cuidar la decoración, sobre todo si van cámaras de televisión y fotógrafos.
- Comprobar el resto de los detalles: sonido, servicios, carteles identificadores en la mesa principal, control de acreditaciones, etc.
- Es importante que el lugar donde se ofrece la rueda de prensa cuente con el debido acondicionamiento acústico, amplificadores, altavoces, micrófonos, asientos confortables, podios para los conferencistas, teléfonos, etc.
- El estrado o tarima debe tener por lo menos unos 20 o 30 centímetros de altura, así se logra reforzar la atención de los asistentes a la Conferencia de Prensa y permite que todos puedan observar sin importar la altura corporal de las personas sentadas en primera fila.
- La sala de prensa debe contar con elementos de proyección y reproducción para la ilustración de las conferencias.
- Deben proveerse al menos dos micrófonos para sortear el pasarse continuamente éstos entre los entrevistados y así responder a las preguntas de los cronistas. Se aconseja utilizar al menos dos micrófonos, para que uno de ellos vaya de la derecha al centro del auditorio y el otro vaya al centro desde la izquierda.
- Uno de los detalles más importantes de las conferencias es la organización de un servicio de refrigerio, pues la dinámica de trabajo de los profesionales de los medios es compleja. Si incorporamos un refrigerio, no sólo incrementamos la posibilidad de asistencia sino también demuestra un gesto de respeto y comprensión que será valorado por los periodistas.
- También se puede elaborar material específico complementario, denominado Dossier de Prensa, con información adicional de la Universidad Católica Luis Amigó para entregar a los medios que asistan. En una buena carpeta de presentación se puede incluir la información pertinente. Este tipo de material es de suma utilidad para los periodistas, ya que les sirve cuando redacten sus notas periodísticas, para contextualizar al lector o interpretar la información.

2. PROTOCOLO Y CEREMONIAL INSTITUCIONAL

2.1 Presentación

Para Miguel Ángel Trespidi²: “Tradicionalmente, el ceremonial se practicó en ámbitos restringidos a monarquías, cultos religiosos y gobiernos, entre los representantes de los Estados e instituciones ligadas al poder gubernamental”.

El ceremonial era una herramienta que contribuía a establecer y consolidar diferencias sociales, resguardaba privilegios de la clase dominante y legitimaba a un sector por sobre otros sectores sociales que estaban marginados del acceso y ejercicio de plenos derechos ciudadanos, quienes permanecían fuera del conocimiento y ‘secretos’ del estricto código del ceremonial.

Podría decirse que era ‘el espacio de los sin participación’, para los que el ceremonial estaba ausente de su vivir y de toda posibilidad de apropiarse de sus normas”.

Esta situación fue cambiando como consecuencia de que las relaciones sociales hoy escapan vertiginosamente a las fórmulas rígidas y permanentes y se van adaptando cada vez más a las circunstancias que enfrenta cada formación social.

Paulatinamente, el ceremonial se ha incorporado a las costumbres de la sociedad civil, en las organizaciones educativas y empresariales (productivas y de servicios) ligadas a amplios sectores comunitarios, ya no para crear diferencias, sino para comunicar mejor y armonizar las relaciones humanas.

Será fundamental para toda la comunidad amigoniana, asumir un rol educativo como parte de sus funciones y transferir el saber especializado del ceremonial, aprovechando, creativamente, toda su singular potencialidad como medio idóneo para crear los marcos, tiempos y espacios adecuados a lograr climas de comprensión, convivencia y cooperación en línea con un asunto vital para cualquier organización: el servicio al cliente.

La consecución y aplicación de lo contenido en este capítulo da muestra de algo que no es imposición, sino que ha venido desarrollándose a lo largo de los tiempos y es pertinente no desligarse de éste por ser una exigencia mundial y, por ende, una necesidad social que dé la posibilidad de cumplir este cometido.

Por último, “es necesario tener en cuenta que el protocolo es una ciencia jurídica basada en las convenciones internacionales, de obligatorio cumplimiento. Como

²Coordinador de Comunicación Institucional de la Universidad Nacional de Río Cuarto, Argentina.

tal es un arte que requiere práctica y no es simplemente una serie de actos dentro de un evento, sino un código de urbanidad internacional”.³

2.2 Definición

El Protocolo se define como un conjunto de reglas a seguir, ya sean de forma oficial (vinculación por ley) o por tradición o costumbre (vinculación personal voluntaria); también se define como: Regla de ceremonial diplomática.

El Ceremonial es el conjunto de formalidades a tener en cuenta en un acto señalado y que vienen determinadas por el protocolo, formalidades para cualquier tipo de acto público o solemne.

Para que las ceremonias en la Universidad Católica Luis Amigó adquieran mayor sentido y se lleven a feliz término, deben hacerse con el decoro, la solemnidad y la rigurosidad que implica un acto corporativo institucional.

2.3 Invitados

- **Naturales:** los integrantes de la empresa, representación de los empleados, estudiantes, graduados, docentes y administrativos.
- **Ocasionales:** como los proveedores y visitantes.
- **Generales:** dependen del carácter de la ceremonia, son las autoridades civiles, militares, eclesiásticas, etc.
- **De reserva:** se tienen en cuenta cuando se promociona la institución y es necesario divulgar la ceremonia en los públicos externos de esta, ellos son los medios de comunicación, periodistas, empresarios, entre otros.

2.4 Precedencias o jerarquías

La precedencia es la norma que determina el orden de ubicación y el nombramiento de las personas según su importancia y su cargo. Detalles como la tradición, la forma y las costumbres, juegan un rol importante al definir qué persona antecede a las demás.

Para efectos de este protocolo, deben ser conocidas las precedencias de las autoridades civiles, eclesiásticas y militares, para establecer jerarquías y rendirles los pertinentes honores y consideraciones.

En Colombia las precedencias de las personas, según la institución que representan, van en el siguiente orden:

³ Gloria Socorro Ángel Gil, Imagen y Protocolo Empresarial, En. <http://glorian-secreturistica.blogspot.com/>

- Ejecutivo
- Diplomático
- Legislativo
- Judicial
- Militar

El decreto 770 del 12 de mayo de 1982 – Artículo 22, define las precedencias reguladas por la Casa de Nariño y que son acogidas en el ámbito nacional

Nota: la Iglesia Católica, cuando el carácter del certamen es gubernamental, va en segundo lugar. Cuando es de carácter religioso, siempre va en primer lugar.

En la Universidad Católica Luis Amigó las precedencias están jerarquizadas así:

1. Presidencia Consejo Superior
2. Rectoría General
3. Directores de Centros
4. Vicerrectorías
5. Secretaría General
6. Direcciones
7. Decanaturas
8. Direcciones de Programas
9. Jefaturas de Departamento
10. Jefaturas de Oficina
11. Coordinaciones

Nota: La jerarquización entre unidades de la misma denominación se hace en orden alfabético.

También existen casos en los que las precedencias se manejan teniendo en cuentas los siguientes criterios:

- La antigüedad en el desempeño del cargo.
- Los títulos académicos que se tengan.
- La edad.
- Quien preside el certamen.
- El anfitrión.
- El sexo (el femenino sobre el masculino)
- El orden alfabético de las empresas.
- La fecha de creación de las instituciones (gremios, asociaciones).

A tener presente:

- En las ceremonias ingresa de último el personaje principal.
- Debe haber un lugar alternativo, que permita reunir a los personajes principales del evento, para que conversen y descansen antes o después de su intervención.
- La línea de recepción es un espacio que permite saludar a los invitados de forma respetuosa y cordial, se puede disponer en la entrada del lugar del evento.
- Los portanombres deben colocarse en la mesa principal y no una tarjeta en el espaldar del asiento, ya que su visibilidad es importante para que el público haga una distinción de los personajes presentes.
- Cuando el Presidente de la República haga presencia no debe ponérsele ni escarapela, ni porta-nombre.
- Los guías de salón sirven para promover el orden y de apoyo logístico. Son personas encargadas de los sitios estratégicos de la ceremonia para dirigir el camino y ubicación de los asistentes.
- En los actos donde las esposas de los funcionarios van a estar en la mesa principal, ellas conservan la misma dignidad del esposo y la ubicación es conjunta.
- Cuando, por cualquier circunstancia, falta la esposa de un personaje en la mesa principal, se puede llenar la vacante con el pariente más cercano a dicha persona (madre, hijo(a), etc.)

2.5 Elementos protocolarios

Los actos protocolarios requieren de una serie de elementos que, finalmente, contribuyen a que la actividad se desarrolle de manera precisa y sin improvisaciones.

A continuación, ilustraremos los aspectos requeridos para la correcta organización de este tipo de actos:

2.5.1 Mesas

Mesa tipo auditorio:

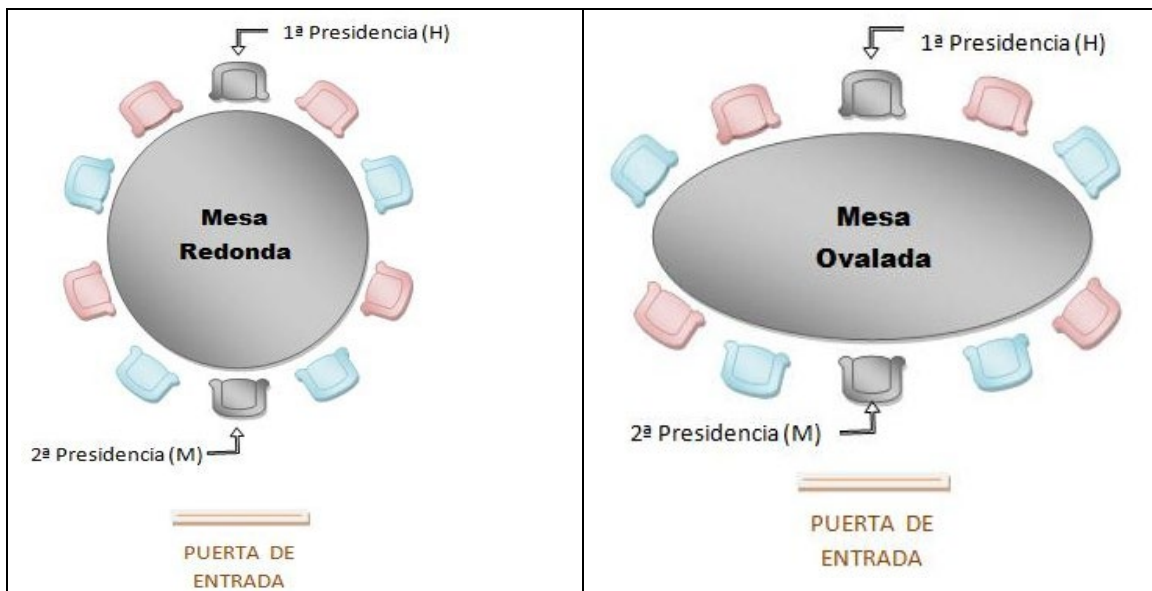
- Esta se viste con un mantel cuyo color debe ser verde billar, azul petróleo o granate.
- Vasos y jarras no van en la mesa principal en un acto de instalación, sólo se dispone de este elemento cuando culmina el acto inicial, para dar paso a las respectivas exposiciones individuales o grupales.
- El agua debe cambiarse cada vez que hay rotación de personal en la mesa.
- Las sillas no deben tener brazos o agarraderas.

- No se recomienda el adorno floral en una mesa principal, si lo lleva debe ser en hilera y que no obstruya la visibilidad de los miembros que la componen.
- Cada miembro debe llevar su portanombres.
- Para establecer jerarquía, el número de personas que conforman la mesa debe ser impar.
- Por jerarquía, las mujeres no van a los extremos de la mesa. Si tienen el mismo rango, el personaje del lado cede el espacio a la mujer; de lo contrario se mantiene la jerarquía inicial independiente del género. Cuando los integrantes son tres, es inevitable acatar la norma.
- La mesa debe abarcar a todas las personas que la conforman, nadie puede ni debe quedar por fuera.

Primera línea auditorio: no poner en cada silla de los personajes principales, *invitado especial*, porque todos los asistentes lo son; sino más bien *reservado*. Si no llega o no se llena el espacio reservado se debe hacer pasar a los demás.

Tipos de mesa en reunión o acto social: hay diferentes tipos de mesa que se utilizan para la programación de una reunión formal o en las de tipo social. Su uso depende mucho de los objetivos que busca el evento. Las más convencionales son:

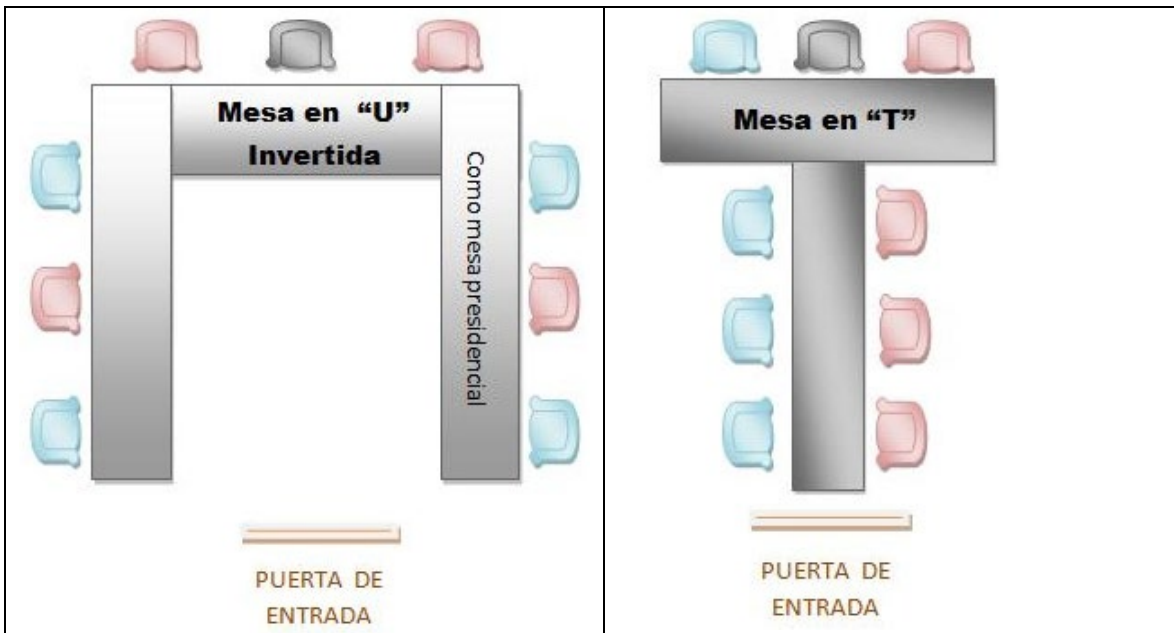
- **Redondas u ovaladas:** aunque aparentemente no hay jerarquización y es muy utilizada para reuniones neutrales, el liderazgo se puede lograr ubicando al personaje principal mirando hacia la puerta de entrada o ingreso.



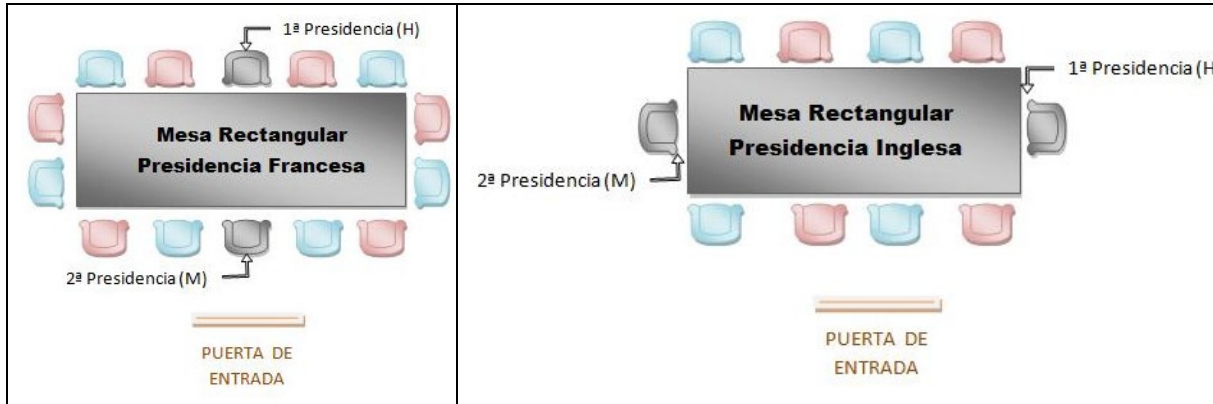
- **Cuadrada:** situación de igualdad; sin embargo, se puede jerarquizar.



- **De herradura tipo U o T:** muy utilizada para crear jerarquías al frente de la mesa.



- **Rectangular:** hay dos formas (la inglesa y la rectangular). En ambas se distribuye jerárquicamente los invitados.



Simulacro: Para que una ceremonia tenga el menor número de errores, se hace un simulacro, con el cual se logran corregir detalles y precisar aspectos. Con la visita de avanzada (si se realiza con la suficiente anticipación), también se detallan aspectos claves que de otra forma serían imposibles de apreciar.

2.5.2 Atril

- El atril debe llevar el logotipo de la institución.
- Siempre va ubicado al lado derecho del auditorio.
- Solo hay doble atril cuando el acto lo preside el primer mandatario de los colombianos. En este caso, el atril presidencial va a la derecha y el institucional a la izquierda del auditorio.

2.5.3 Símbolos patrios e institucionales

El uso de los símbolos patrios está definido en la ley 198 de julio 17 de 1995 y en el reglamento público FF.MM. 3-10 del ceremonial militar.

Himnos

- Cuando el acto es de tipo municipal, gubernamental o estatal después de la introducción del evento se interpretan seguidos el Himno Nacional y luego el Himno Departamental. Al final del acto se interpreta el himno de la Universidad Católica Luis Amigó.

- Cuando el acto es de carácter Institucional, se interpreta, después de la introducción del evento, el Himno Nacional; al final del acto se interpreta el himno de la Universidad Católica Luis Amigó.

Tener en cuenta:

Al ejecutar los acordes de cualquier himno, los invitados deben cumplir con lo siguiente:

- Ponerse de pie y tener los brazos sueltos.
- Descubrirse la cabeza si se tiene sombrero o gorra.
- No moverse del sitio donde se encuentra.
- Cantarlo.
- No aplaudir.

Se interpreta en las siguientes ocasiones:

- Al izar y arriar el pabellón nacional.
- Al rendir honores al Santísimo.
- En todos los actos en los cuales concorra el señor Presidente de la República o una autoridad civil.
- En actos solemnes relacionados con la educación pública o fiestas deportivas.
- En ceremonias oficiales que revistan carácter patriótico.
- En general en todo acto que se quiera solemnizar o exaltar.

Banderas

El orden de ubicación es igual al orden de la precedencia de personas en la mesa.

Es importante cumplir con las siguientes pautas para su adecuado uso:

- Debe ponerse siempre la bandera de Colombia en la mitad y de derecha a izquierda de acuerdo al orden de importancia las demás.
- En los auditorios o actos institucionales las banderas utilizadas son: Colombia en el centro; departamental a la derecha, y Universidad Católica Luis Amigó a la izquierda.
- Las banderas se ubican a la derecha de quien preside el acto o detrás de la mesa principal.
- Todas las banderas van al mismo nivel (ninguna sobresale sobre otras)
- Con la bandera no deben hacerse pliegues o moños (siempre debe utilizarse en asta y ondeando).
- Tampoco debe utilizarse la bandera como mantel para mesas principales y mucho menos poner una bandera sobre otra.

- No colgarla ni pegarla en muros.
- Las banderas siempre deben estar en mástil, no en moharra (punta de lanza, esta solo se usan las guarniciones militares).
- No deben tocar el piso.
- Cuando se desea descubrir una placa o busto, se ubica la bandera de la Universidad Católica Luis Amigó si el acto es institucional. Solo se ubica el pabellón nacional cuando el acto es gubernamental y el invitado a describirlo es el Presidente de la República. Igual opera con el uso de la bandera para un acto de índole municipal o departamental.

Escudo Nacional

Por protocolo, según el decreto 1967 de 1991, el Escudo de Armas de la República de Colombia sólo se usará:

- En la Bandera Nacional del Presidente de la República.
- En las Banderas de Guerra.
- En los membretes de papel, sobres, correspondencia oficial (mediante los cuales se ventilen asuntos estrictamente oficiales).
- Se autoriza esculpirlo en monumentos, iglesias, capillas, panteones o cementerios, guarniciones militares y de policía, cuarteles, buques, centros docentes, misiones diplomáticas, consulados y en sitios que reúnan condiciones de severidad, seriedad y respeto hacia nuestro Escudo.

Escudo o logo institucional

El escudo institucional es el mayor símbolo que puede portar un miembro de la Universidad Católica Luis Amigó. Su uso está discriminado así:

- **Logo de solapa para graduados:** se entrega a los graduados en ceremonia especial. Debe imponerse a lado izquierdo del pecho.
- **Logo de solapa para empleados:** identifica a un miembro de la institución, debe llevarse a lado izquierdo del pecho.
- **Medallas o reconocimientos:** son entregadas en actos solemnes y serán impuestas por el Rector General o quien él delegue.

2.5.4 Documentación

2.5.4.1 Invitaciones

Las invitaciones son el medio más apropiado para mostrar el interés de que otras personas acudan a un evento determinado. A continuación, algunos detalles al respecto:

- No debe faltar ninguno de los datos relevante del evento: fecha, lugar, hora y cualquier otro detalle de interés como por ejemplo el tipo de vestuario que se requiere.
- Si el evento es institucional la invitación la encabeza el Rector General. Hay casos especiales en los cuales la invitación la lidera el Presidente del Consejo Superior o, incluso, ambas personalidades. Cuando el evento es académico o administrativo, invita el anfitrión. En el caso de los Centros Regionales la invitación debe incluir al director. Algunos ejemplos:

TIPO DE INVITACIÓN	INVITA
Inauguraciones, efemérides, grados, reconocimientos, honoris causa, etc.	<ul style="list-style-type: none"> • Presidente del Consejo Superior • Rector General (o solo este último). • Director del Centro Regional.
Eventos de extensión, desayunos de trabajos, asambleas, invitaciones generales, ruedas o conferencias de prensa, etc.	Anfitrión académico o administrativos.

EJEMPLO INVITACIÓN INSTITUCIONAL

*El Superior Provincial de la Provincia de San José y
Presidente del Consejo Superior de la Universidad Católica Luis Amigó
Padre XXXXX*

*El Rector General de la Universidad Católica Luis Amigó
Padre XXXXXX*

*Tienen el honor de invitarle a la celebración de los 30 años de vida de la
Universidad Católica Luis Amigó*

*La actividad se llevará a cabo el 9 de noviembre de 2023
en las instalaciones de la Universidad
Transversal 21 A No. 67 – B 90 (Medellín – Colombia)*

*Por favor confirmar asistencia al teléfono: 4487666 – Ext.: 9739
Email: comunicaciones@amigo.edu.co*

EJEMPLO INVITACIÓN ACADÉMICA O ADMINISTRATIVAS

*El Vicerrector Académico de la Universidad Católica Luis Amigó
XXXXXXXXXXXXXX*

*Tiene el gusto de invitarle a la presentación de la Maestría en Intervenciones Psicosociales
de la Universidad*

*La actividad se llevará a cabo el 15 de julio de 2012 en el auditorio Torrente de la
Universidad Católica Luis Amigó
Transversal 21 A No. 67 – B 90 (Medellín – Colombia)*

*Por favor confirmar asistencia al teléfono: 4487666 – Ext.: 9574
Email: vacademica@amigo.edu.co*

- Las invitaciones tienen que llevar un destinatario, es decir, a quien va dirigida. En el caso de correspondencia emitida por la Luis Amigó debe tener: destinatario, cargo y dirección. Al ser actividades académicas o empresariales deben enviarse al lugar de trabajo de las personas.
- Es importante determinar el número de invitados previamente para que no vayan a sobrar o faltar invitaciones impresas; de igual manera, éstas pueden entregarse en mano, o se pueden enviar por correo postal. La forma más cómoda es darlas a una empresa de reparto de correspondencia para que se encargue de ello, y así dejarlo solucionado con una sola recogida de todas las invitaciones por parte de esa empresa, de lo cual se encargará el Departamento de Administración de Documentos.
- Deben hacerse con el tiempo suficiente para que a los invitados les dé tiempo de contestar y de organizar su agenda de compromisos (lo mejor es con tres semanas de anticipación como mínimo). Las invitaciones de última hora denotan desorden o improvisación.
- Las iniciales R.S.V.P. (repondez s'il vous plait), es utilizada para confirmar asistencia. Si lo desea puede utilizar la denominación en español: **Por favor confirme su asistencia al teléfono...**
- Toda invitación debe ir en la tarjeta Lord Corporativa. Si se diseña una especial debe siempre llevar el Logo institucional.

- En términos generales el contenido de una invitación es el que está descrito en este documento. Sin embargo, hay elementos de creatividad, diseño y presentación que admiten otros textos o introducciones.

2.5.4.2 Guiones y libretos

Debe aclararse que el presentador difiere del maestro de ceremonias, puesto que, el primero es el encargado de leer el guion (libreto) o presentarlo; el segundo, es quien coordina la organización de la ceremonia y el evento como tal.

El guion es la guía para el presentador. Tradicionalmente y dependiendo de la actividad básicamente un guion se compone de:

Acto de instalación (en caso de que lo requiera)

- Introducción.
- Saludo.
- Presentación mesa principal.
- Himno Colombia (en caso de que lo requiera).
- Palabras del organizador (explica motivo del evento).
- Palabras de anfitrión (Rector General, representante o el designado - Ofrece saludo de bienvenida).
- Agradecimientos a la mesa principal (deben bajar del escenario).
- Acto cultural (si lo requiere el evento).

A continuación, se desarrolla la actividad, cuya dinámica va de acuerdo con el tipo de evento.

Asuntos que debe tener en cuenta el presentador:

- Si hay ponentes debe presentarse la hoja de vida de cada uno de ellos.
- Anunciar la dinámica de la actividad.
- Controlar tiempos de cada expositor.
- Servir de interlocutor entre el moderador, el expositor y el público.
- Avisar los asuntos que sean pertinentes para llevar a feliz término actividad (refrigerios, horas de salida y llegada, anuncios “parroquiales”, patrocinadores, agenda del día, etc.).

Bibliografía

- LO QUE USTED CREE SABER ACERCA DEL CEREMONIAL Y EL PROTOCOLO. Javier Álvarez Lozano. Editorial U.P.B. Medellín. 81 p.
- PROTOCOLO CEREMONIAL & ETIQUETA. Rogelio Ernesto Echeverry Palacio y Mónica María Restrepo Arbeláez. Impresiones Finas. Medellín. 483 P.

Cibergrafía

- <http://www.intercodex.com>
- <http://www.protocolo.org/>
- <http://glorian-secreturistica.blogspot.com/>
- <http://www.actiweb.es/isas/pagina3.html>
- <http://www.uninorte.edu.co/Comunicaciones/institucionales/manual-protocolo/Actos%20Sociales.html>

Universidad Católica Luis Amigó

Oficina de Comunicaciones y Relaciones Públicas

Sede principal: Transversal 51 A No. 67 B 90 – Medellín, Colombia

Sedes en el país: Apartadó, Bogotá, Cali, Manizales y Montería

57 (4) 4487666 – Ext. 9739

ucatolicaluisamigo@amigo.edu.co

www.ucatolicaluisamigo@amigo.edu.co

Copyright © 2018 Todos Los Derechos Reservados