

MANUAL DE PROTOCOLO INSTITUCIONAL

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON
DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES**

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. FILOSOFÍA DE LA CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON

- 1.1. Carta Institucional
 - a) Misión
 - b) Visión
 - c) Valores Institucionales
- 1.2. Símbolos Académicos
 - a) Bandera y Emblema
 - b) Himno
- 1.3. Traje académico

2. GENERALIDADES

- 2.1. El Protocolo y el Ceremonial
 - a) El Protocolo
 - b) El Ceremonial
 - c) Clasificación del Protocolo
- 2.2. Protocolo Universitario
 - a) Bases para su aplicación
 - b) Propósitos del Protocolo Universitario
 - a) Lineamientos generales para la organización de eventos
- 2.3. Actos Protocolarios
 - a) organización de eventos protocolares
 - b) Orden de precedencias en actos formales
 - c) Precedencias en la Corporación Universitaria Remington
 - d) Precedencias de gobierno y diplomáticos
 - e) Ente responsable del acto.
 - f) La representatividad
 - g) La jurisdiccionalidad

ASPECTOS FUNDAMENTALES A CONSIDERAR EN LA EJECUCIÓN DEL

3.

PROTOCOLO UNIVERSITARIO

- 3.1. Uso de los Himnos, las Banderas y las Precedencias
 - a) Los himnos
 - b) Las Banderas
 - c) Tratamiento
 - d) Puntualidad
- 3.2. Imagen Corporativa y Personal

4. ASPECTOS QUE CONSIDERAR EN LA PLANEACIÓN DE EVENTOS.

4.1. Orden del Día

4.2. Intervención en un Acto Inaugural

Coordinación de temas para las Intervenciones, Palabras o Discursos en Acto

4.3.

Central

4.4. Libreto

4.5. Mesa de Honor o Mesa Principal

4.6. Habladores de la Mesa Principal

4.7. Sillas

4.8. Agua

4.9. Tarima

4.10. Flores

4.11. El Presentador de un Evento

4.12. Invitaciones

4.13. Tarjetas

4.14. Correspondencia Protocolar

4.15. Obsequios

5. CLASES DE EVENTOS

5.1. Eventos Académicos

Eventos

a) Rueda de

5.2. Empresariales

negocios

b) Workshop

c) Desayuno de trabajo

d) Asambleas

5.3. Actos Académicos a) Tomas de posesión

b) Doctorado "Honoris Causa"

c) Firma de convenios

d) Presentación de libros

5.4. Eventos Sociales a) Inauguraciones

b) Visitas protocolarias

c) Condecoraciones

d) Develación de placas

e) Celebraciones institucionales

f) Ceremonia de bienvenida para estudiantes de primer ingreso

5.5. Actos Sociales a) Almuerzo

- b) Banquetes
- c) Brindis
- d) Brunch
- e) Coffee Break o refrigerio
- f) Comida con mesa americana
- g) Coctel
- h) Desayuno de trabajo
- i) Vino de honor

5.6. Otras Ceremonias de Certificación, Graduación o Premiación

6. PROTOCOLO CON MEDIOS MASIVOS DE COMUNICACIÓN

6.1. Protocolo en Relaciones con la Prensa

6.2. Conferencia de Prensa

6.3. Una mirada desde el Ceremonial

7. PROTOCOLO Y CEREMONIAL EN HONRAS FÚNEBRES

8. TRATAMIENTOS Y VOCATIVOS PROTOCOLARIOS

9. NETIQUETA

9.1. Netiqueta en el correo electrónico

9.2. Netiqueta en el celular

9.3. Netiqueta para el uso del teléfono

Glosario

Bibliografía

INTRODUCCIÓN

Las instituciones, como organizaciones sociales creadas por el hombre para satisfacer sus múltiples necesidades, requieren generalmente normar sus funciones, actividades y tareas a los efectos de la clara interpretación del proceso a través del cual logran cumplir a cabalidad sus objetivos. Por estos motivos, es universalmente aceptado que las instituciones, a tales fines, procedan a establecer jerarquías siguiendo un determinado orden de importancia y respondiendo a esta necesidad, adopten procedimientos sistemáticos para crear su propio conjunto normativo que defina, regule, normatice o reglamente a las ya mencionadas funciones, actividades y tareas.

En la actualidad, existe una tendencia significativa a la reafirmación de varios de esos usos, reglas y procedimientos estrechamente vinculados a la vida universitaria, si bien adaptándolos a las circunstancias, valores y realidades de la educación superior contemporánea.

De allí la importancia de este Manual para la vida institucional de la Corporación, que puede ser vista desde las siguientes perspectivas: Doctrinarias, ya que establece una normativa que da cohesión, comprensión y solemnidad a los actos académicos y no académicos; Organizacional, pues fija las pautas para un orden que disminuye las dudas y conflictos, en materia de precedencia, de acuerdo con los criterios que aquí se sustentan; y Relaciones Públicas, que proyectan una amplia imagen de la Institución, dando una visión de unidad y solidez basada en el orden, la armonía y la tradición.

Por eso, el presente Manual de Protocolo y Ceremonial Universitario, lo que se intenta es que la comunidad universitaria cuente con un instrumento de orientación, -que es última instancia del concepto "protocolo" sobre los usos, prácticas, costumbres y símbolos que han forjado con el paso del tiempo una identidad institucional, una forma de ser propia, aunque en estrecha relación con valores, símbolos y prácticas que el paso de los siglos ha consagrado como patrimonio común de los claustros universitarios.

Con tal fin, la Dirección de Comunicación Corporativa, adelantó una revisión minuciosa de todos los aspectos protocolarios y solemnes resultantes de la propia experiencia de la Institución, recopiló datos relevantes, e hizo una revisión bibliográfica básica, con el objeto de elaborar esta propuesta, que se apoya igualmente en criterios técnicos y especializados de protocolo y de relaciones públicas, en lo pertinente.

El estricto cumplimiento del Protocolo Universitario, utilizando las indicaciones establecidas en este Manual de Procedimientos y la debida coordinación y supervisión en la realización de los actos universitarios, ayudará a colocar y mantener muy en alto la imagen de la Institución a través de sus propias actividades, entre ellas: Actos de Graduación, Juramentación y Toma de Posesión de sus Autoridades, Reconocimientos Honoríficos y otros eventos académicos.

La Dirección de Comunicaciones Corporativas es la responsable de la elaboración y la actualización de este Manual, así como de la asesoría a quienes corresponda, sobre las prácticas aquí propuestas.

Para ocasiones especiales, eventos de alto impacto y ceremonias institucionales extraordinarias, se reunirá un comité asesor de protocolo que dictará las pautas a seguir para la mejor práctica del mismo, teniendo en cuenta todos los elementos que pudieran convenir.

De conformidad con lo anterior, este documento tiene como finalidad servir de guía para los miembros de la comunidad académica, en la planeación, organización y desarrollo de los principales Actos Universitarios, estableciendo para ello, un conjunto de pautas y criterios a seguir para de esta forma asumir con propiedad y corrección, el rol que corresponda según la naturaleza y propósitos de los diferentes eventos institucionales.

1 FILOSOFÍA DE LA CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON

1.1 CARTA INSTITUCIONAL

La Organización Remington no es algo sencillo ni intrascendente, es la primera organización en su género, que se creó en Medellín para atender las necesidades de formación del talento humano, en actividades que soportaron la gestión de oficina, en los diferentes sectores del comercio, los servicios y la industria. La mujer es la gran beneficiada, ya que se vincula al sector educativo para atender posteriormente y de manera cualificada desempeños en el campo laboral. Era una época en la cual la mujer solo se dedicaba a las labores del hogar, con la importante misión de criar, educar y fortalecer el núcleo familiar. Se trata de una revolución social en costumbres comunitarias con miras, a lo que años después se constituyó en el principio contractual de equidad de género.

Durante más de 100 años, el país y el mundo han sido testigos de un trajinar plagado de sobresaltos, avances tecnológicos y científicos, que cambian el rumbo de las sociedades de un día para otro. De tal forma que quien no se ajuste a las transformaciones desaparecerá como protagonista e ingresa a la postración del ostracismo. La proyección social de la Remington sobre la base de su responsabilidad misional ha favorecido a todos los estratos sociales. Las personas han prosperado y subsistido con una mejor calidad y las empresas han progresado para generar empleo, bienestar y por ende desarrollo. Más de doscientos quince mil egresados han recibido de la Remington el patrimonio de la cultura con una definida formación en valores, que se determinan por decisión misional, en su proceso académico con identidad corporativa.

Aciertos y desaciertos de los humanos nos han fortalecido y fundamentado como institución. En el devenir de los tiempos, hemos despertado la creatividad y flexibilidad para adaptarnos a ritmo de vencedores. Nuestra pasión por el servicio enaltece la gestión del gobierno empresarial. Hacer el bien sin mirar a quien nos permite dar gracias Dios y no caer en “yoísmo” de que fuera del contexto misional no hay salvación. El cumplimiento del deber y sus resultados, lo consideramos en la Remington como el fruto de algo que debe darse. Igual es siempre en la buena y en la mala, sin triunfalismos desbordados ni pesimismo irracional y encarando las adversidades con decisión y entereza. Fe y confianza en sí mismo para avanzar hacia el éxito, es la consigna de todos los estamentos Remington.

En el año 2015, la efemérides fue el centenario, aspecto que nos obliga a seguir comprometidos en la formación de profesionales para el progreso integral de la comunidad. Ciudadanos que se enorgullecen con lo social y la decencia de accionar, por encima de lo material, y que se convenzan que la función de

la riqueza es proporcionar igualdad de oportunidades. Frente a esto queremos que el principal patrimonio de cada uno de nuestros colaboradores, estudiantes y profesionales egresados sea la honradez y el respeto por lo ajeno. El talento es para ponerlo al servicio de los demás, no para generar desajustes institucionales.

La trascendencia de los humanos se logra con la humildad poniendo en la comunidad como patrimonio el conocimiento.

La academia tiene la obligación de autoevaluarse con los resultados que arrojan las ejecutorias de sus egresados, simple y llanamente porque es inexplicable, que se lidere y se ponga en marcha un currículo formativo para que el producto final no arroje resultados positivos, sino problemáticas sociales catastróficas.

Nuestras políticas de proyección social nos han llevado a establecer algunos programas especiales de admisión con estamentos como minorías étnicas y reinsertadas en procesos de desmovilización a los cuales se les dan facilidades de ingreso por medio de becas hasta que culminen sus carreras universitarias. Auxilios educativos a los empleados de nuestra institución y sus familiares con descuentos en las matrículas. Esta y otras tantas actividades es lo que nos ha llevado a que FENALCO SOLIDARIO nos otorgue el certificado en responsabilidad social fruto del esfuerzo que hacemos con nuestro equipo humano por generar una proyección social desde acciones responsables.

a) Misión

La CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON es una institución de educación superior privada, profesionalizante, orientada a la docencia, que cumple en términos de alta calidad, con las funciones de docencia, investigación y extensión, con cobertura nacional y proyección internacional de programas académicos en las modalidades presencial, a distancia y virtual, en los diferentes niveles de la educación superior para la formación integral de la persona con competencias profesionales, visión global y valores éticos, morales, políticos, económicos, ambientales y culturales.

b) Visión

La CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON en el año 2026 será una institución de educación superior con altos estándares de calidad en el desarrollo de programas académicos presenciales, virtuales y a distancia, con innovaciones pedagógicas, para que su oferta educativa sea pertinente, atractiva y flexible, comprometida con el desarrollo social, el medio ambiente y con proyección internacional.

c) Valores Institucionales

La filosofía Institucional, es el resultado de la reflexión sobre el campo axiológico, en relación con la problemática actual en cuanto a la ética civil y los Derechos Humanos en Colombia y en particular sobre los procesos regionales.

En este sentido, orienta su acción en los procesos de LA CORPORACIÓN para movilizar a la comunidad universitaria en la construcción de los valores pertinentes.

Nuestra propuesta axiológica se fundamenta en el principio del humanismo social, con oportunidades para todos. A través de éste orientamos nuestra acción tanto institucional como social.

Por eso promovemos los valores que consideramos necesarios para dinamizar el tejido social, lo cual nos permite acercarnos más y mejor a través de la capacidad de persuasión y de valoración afectiva. En este sentido la razón de LA CORPORACIÓN en el campo de los valores, sigue siendo la persona y su dignidad.

Por estas razones, se establecen como valores:

- Obediencia a la institucionalidad
- Comportamiento ético
- Solidaridad
- Respeto
- Libertad
- Tolerancia
- Valoración del espacio ambiental
- Responsabilidad social en lo público y lo privado

1.2. SÍMBOLOS ACADÉMICOS

a) Bandera y Emblema



El logo UNIREMINGTON está compuesto por tres elementos básicos:

- **Logotipo:** Una tipografía sin serifas y en mayúsculas; seria, con cuerpo, sólida, atemporal y con excelente legibilidad.
- **Símbolo:** El símbolo es la abstracción de la “R” de REMINGTON, ésta expresa cercanía, desarrollo y proyección
- **Texto:** CORPORACIÓN UNIVERSITARIA y resolución.

Este cambio de imagen en el 2014, nace con el argumento de celebrar nuestros 100 años transformando la Colombia del mañana, motivo por el cual queremos también transformarnos positivamente con un cambio de imagen que nos acerque a los nuevos lenguajes de comunicación.

Si bien sabemos que en todo este tiempo la educación ha tenido variaciones importantes en metodologías, cambios de pensamientos y estructuras docentes es el momento para validar la importancia de este refresh de marca.

Nuestro principal objetivo es acercar la marca tanto a la familia UNIREMINGTON (empleados, estudiantes, egresados y directivas) como a todas las personas que nos ven desde afuera, reforzando nuestro enfoque visionario y afianzando nuestros valores de identidad. Para generar la mejor de las percepciones.

En el fondo están bañadas con dos colores básicos y opuestos. El azul, la fría razón del conocimiento y el rojo, la calidad y la pasión necesaria para enseñar y aprender.

b) Himno

Coro

Un encuentro entusiasta y fraterno
de la ciencia, el trabajo y la verdad,
construimos de cara al progreso con
el alma de la universidad.
Caminamos unidos con la Remington
por senderos de paz y libertad.
Caminamos unidos con la Remington,
por senderos de paz y libertad.
Aquí amamos, sentimos y
aprendemos los valores nobles de la
humanidad y labramos cada día con
esmero, una nueva visión
profesional.
Como un eco que viaja en el viento,
mensajero de amor y de paz, y con el
más profundo sentimiento le
cantamos a la universidad.

II

El pasado glorioso de mi pueblo: de
trabajo, de esfuerzo y de tesón es
legado de un espíritu pionero al
servicio de nuestra educación.

Con raíces que se nutren de su

ancestro con la ciencia y la investigación, lograremos la visión de un hombre nuevo, fuerza que renovará nuestra nación.

III

Humanismo, cultura, arte y ciencia se conjugan en la persona integral; iluminan sus acciones y experiencias y el progreso pleno de la sociedad.

Porque siendo creativos hallaremos los caminos ciertos de la libertad y de una humanidad sin fronteras que es la base de nuestro ideal.

Maestro: Jorge Franco Duque

Coautores: Jorge Vásquez Posada y Jesús Octavio Toro Chica

1.3. TRAJE ACADÉMICO

El traje adoptado por la Corporación Universitaria Remington está constituido por:

1. Toga: En un manto ancho y largo, con pliegues, estilo romano, de color azul oscuro, confeccionada en tela suave y forrada en seda del mismo color.
2. Estola: También denominada *beca*, es una banda de tela color rojo, que hace parte del traje académico, se porta en el cuello y va bordada con el escudo de la Institución.
3. Birrete: En un gorro rematado en una tapa de forma prismática y coronado por un cordón trenzado. El forro debe ser de color azul oscuro en seda o material similar al de la toga; el cordón del birrete debe estar trenzado y terminado en una borla. Los Profesionales Graduados llevarán la borla del cordón del birrete descansando sobre el hombro derecho.

2. GENERALIDADES

2.1. EL PROTOCOLO Y EL CEREMONIAL

a) El Protocolo

Determina la precedencia, así como el tratamiento y la equivalencia entre Autoridades Universitarias, Gubernamentales, Militares, Legislativas, Judiciales, Diplomáticas, Religiosas y del Sector Privado. El Protocolo se constituye en un lenguaje universal que busca otorgar a cada participante los privilegios que su investidura merece y contribuir a la mejor organización de eventos y reuniones.

b) El Ceremonial

Es el conjunto de reglas que se establecen para determinar el modus-operandi de actos públicos y solemnes que hayan sido previamente normados. La finalidad de esta ceremonia lleva siempre una honda significación en el campo institucional y amerita la aplicación de reglas fijas, lo que evita confusión y disgusto, favoreciendo el ahorro de tiempo y la eficiencia, ayudando a mantener la imagen de la Institución ante la sociedad (Gómez y Visla, 1989: 217).

c) Clasificación del Protocolo

Dentro del protocolo existe una clasificación así:

- Protocolo Gubernamental: En Colombia lo rige el decreto 770 de 1982 - Protocolo de Estado o Diplomático:
 - o Congreso de Viena – Convención de Viena. o Ley de Servicio Exterior (Jefes de Estado).
 - o Ministerio de Relaciones Exteriores (externo).
- Protocolo de Cancillería.
- Protocolo Consular.
- Protocolo Militar (Ejército, Armada, Aviación, Policía Nacional) o Manual de Ceremonial Marítimo.
 - o Dirección de Información y Relaciones Públicas del Ministerio de la Defensa.
- Protocolo Eclesiástico o Iglesia Católica - Código de Derecho Canónico.
- Protocolo Deportivo o Comité Olímpico Internacional o Ley del Deporte.

- o Normativas y Reglamentos según Instituto Nacional de Deportes
- Protocolo Empresarial o Privado y Público

2.2. PROTOCOLO UNIVERSITARIO

Serie de normas, reglas y procedimientos previamente establecidos de acuerdo con la costumbre o por resolución, que conlleva a establecer un ceremonial en los actos de carácter académico, cultural, científico, social, etc., en los cuales la Universidad tenga participación, con el fin de mantener la solemnidad y majestuosidad de lo académico en la sociedad.

En este Protocolo se deben distinguir las formas de actuar y organizar el ceremonial cuyo procedimiento esté relacionado directamente con el tipo de acto o evento, es decir, se debe organizar la ceremonia dentro del Protocolo que le corresponda según el propósito.

a) Bases para la Aplicación del Protocolo Universitario

Ejercer el Protocolo, dentro y fuera de la Universidad, consiste en la aplicación de las normas y procedimientos ya definidas y delineadas por ella, debidamente aprobadas por el Consejo Universitario de la Institución, y por las cuales deberán regirse cada uno de sus miembros cuando les corresponda ser representantes de la institucionalidad universitaria, y ejerzan sus responsabilidades en nombre de la Universidad, ya que deben guardar su jerarquía, su representatividad y precedencia.

b) Propósitos del Protocolo Universitario

-Actos Académicos (con Toga y Birrete): Graduaciones de Pregrado y Postgrado; Juramentación y Toma de Posesión de las Autoridades Universitarias; Doctorado Honoris Causa; Profesor Honorario;

-Actos Solemnes: Acto Central Aniversario, Imposición de Medallas, Condecoraciones.

-Actos Institucionales (sin Toga y Birrete): Apertura de Clases Magistrales; Eventos Académicos (Congresos, Seminarios, Conferencias, etc.); Programas de Aniversario; Entrega de Reconocimientos y Menciones; Juegos Deportivos; Culturales, Actos Fúnebres; Acuerdos y Convenios, Ofrendas Florales; Visitas y Recorridos; Recepciones; Comidas, Develaciones de Busto; Retratos y Placas.

2.3. ACTOS PROTOCOLARIOS

a) Lineamientos Generales para la Organización de Eventos Protocolares

La organización de eventos es una función gerencial de las Relaciones Públicas que requiere de:

Planificación lógica y equilibrada; administración apropiada y un control constante y eficaz.

Los factores principales del éxito del evento son: El manejo eficaz y efectivo del conjunto de técnicas y procesos acordes con el acto a realizar, por parte del representante de la Institución Patrocinadora y el Coordinador General del evento, así como también por el equipo de trabajo que los acompañará en la ejecución del mismo.

La actividad de organizar eventos se divide en tres etapas: Pre-evento, Evento y Post-evento, en torno a las cuales se fundamenta la organización propiamente dicha.

- Pre-evento: Es la fase organizativa donde se planifica el evento; se definen los objetivos y los recursos humanos y económicos, así como las áreas de responsabilidades, designando para ello las diferentes comisiones o grupos de trabajo que ayuden a la realización del acto.
- Evento: Esta fase tiene que ver con la realización del evento propiamente dicho, y abarca:
aplicación del Protocolo y preparación del sitio (decoración, dotación de personal: maestro de ceremonia, musicalizador, operador de equipos de grabación; dotación de equipos: micrófonos, presídium, pódium, etc.).
- Post-evento: Consiste en desmontar el escenario donde se realizó el evento y su evaluación posterior; elaboración de cartas de agradecimientos a que haya lugar, y un informe final de rendición de cuentas.

Esto nos da una visión general del Protocolo y los Actos Ceremoniales. Sin embargo, es necesario subrayar que cada institución tiene su propia modalidad y este es el caso de las universidades, entre ellas, la corporación universitaria Remington.

b) Orden de precedencias en actos formales

El orden de precedencia¹ será de mayor a menor jerarquía, no obstante esto puede cambiar, por decisiones de la máxima autoridad universitaria, basándose en el objetivo del evento. Los actos institucionales son precedidos por la autoridad que los organice, por su delegado o por quien es anfitrión.

¹

¹ Las precedencias son los privilegios, las ventajas o las preferencias que recibe una persona u objeto con respecto a otros. Todos los Estados tienen un régimen de precedencias por medio del cual se establece el lugar que deben ocupar las personas en los actos protocolarios de acuerdo con su rango y jerarquía.

La distribución de las autoridades se hará según las precedencias que regulan la normatividad institucional o la ley, según sea el caso.

La derecha en protocolo se considera un honor. Al ubicar en la mesa principal un grupo de personas, quien es el anfitrión ocupa el centro y los demás se ubican alternándose, a la derecha y luego a la izquierda de quien preside.

- Cuando son dos autoridades las que concurren en el acto, la de mayor rango ocupa la derecha,



- Si son tres personalidades que asisten al acto, la de mayor rango ocupara la posición del centro, a su derecha la que siga en prioridad y la tercera persona ocupara parte de la izquierda,



- Cuando son cuatro personas, la autoridad de mayor rango ocupara, de los dos lugares del centro el primero de la derecha, el inmediato en rango el de su derecha, el tercero a su izquierda y el cuarto al lado izquierdo del tercero,



La primera fila, generalmente es la más importante, si se trata de un acto académico, una distribución de premios, condecoración, certificados, diplomas, etc.

Si se trata de presenciar un espectáculo, ya sea un desfile, revista, o una función e teatro, evento deportivo o taurino, etc., el lugar preferencial puede estar en segunda, tercera o cuarta fila, si la visibilidad es mejor. Generalmente en un teatro el palco preferencial es el central de la segunda fila.

c) Precedencias en la Corporación Universitaria Remington

Las precedencias universitarias deben seguir el mismo esquema de las oficiales. Para la elaboración de las precedencias se puede contar con la asesoría de la Dirección de Comunicaciones Corporativas.

Al momento de organizar una mesa de honor, una visita protocolaria, un evento social o un encuentro formal, deben tenerse en cuenta los títulos y cargos de las personas que estarán presentes. Para el caso de la Corporación, el orden de precedencias se da por antigüedad de creación de sus áreas académicas y administrativas.

- a. Rector
- b. Presidente Sala General
- c. Miembros Sala General
- d. Vicerrector Académico
- e. Vicerrector Administrativo y Financiero
- f. Secretaría General
- g. Miembros Consejo Académico
- h. Auditor General
- i. Director de área
- j. Decano
- k. Director de programa
- l. Coordinador
- m. Profesor
- n. Funcionario
- o. Egresado
- p. Estudiante
- q. Familiares

En las directivas académicas y administrativas las precedencias se definen de acuerdo con la disposición en el organigrama.

La precedencia en la mesa de honor o acto de la Corporación Universitaria solamente se cede ante la autoridad máxima de la República, es decir, el Presidente; cualquier otro caso (el personaje homenajeado en un acto, embajador plenipotenciario en Colombia, Ex presidente, etc.) se tendrá que revisar con las autoridades de la Universidad, quienes tienen la potestad de decidir si tienen o no el espacio en la mesa.

Autoridades departamentales, Locales y otros dignatarios deberán ocupar su lugar de precedencia en la presidencia de un acto, después del lugar del presidente de la Sala General y/o el Rector de la Universidad.

d) Precedencias de Gobierno y Diplomáticos

- A nivel estatal: En Colombia las precedencias están regidas por el Decreto 1142 del 29 de junio de 1999, por medio del cual se expide el reglamento de Protocolo y Ceremonial de la Presidencia de la República
- A nivel eclesiástico: También en la Iglesia Católica son observadas, y muy estrictamente, las precedencias. El orden establecido para las jerarquías religiosas es el siguiente, a nivel universal:
 - Papa
 - Cardenales
 - Arzobispos
 - Obispos
 - Prefectos Apostólicos
 - Vicarios Apostólicos
 - Canónigos
 - Monseñores
 - Sacerdotes
- A nivel militar: Las precedencias de las autoridades militares, de acuerdo con el Reglamento de Protocolo Militar FFMM3-11 Público, están determinadas por el grado y la antigüedad de los miembros de las Fuerzas Militares y por la sucesión legal del mando, primando en todo el concepto de grado y antigüedad, así:
 - Ejército
 - Armada
 - Fuerza Aérea
 - Policía
- A nivel empresarial: En las empresas las precedencias se basan en el organigrama, que representa las diferentes divisiones de la organización y las relaciones entre sus empleados.

e) Ente Responsable del Acto

Como norma general, cuando el número de autoridades sea impar, la de mayor rango ocupara siempre la posición central siguiendo la ubicación de los demás, alternativamente a su derecha y a su izquierda.

Aspectos como la tradición, la forma y las costumbres, desempeñan un importante papel al definir quién va en primer lugar y quienes posteriormente. También es preciso indicar los criterios que se tienen en cuenta en las precedencias:

- La antigüedad en el desempeño del cargo,
- Los títulos académicos que se tengan,
- La edad,
- La fecha de creación de las instituciones
- El orden alfabético,
- Otros

f) La Representatividad

Este criterio es de gran importancia porque evita un presídium tumultuoso que a veces cae en el campo de lo ridículo o de lo anecdótico.

Cuando se realiza un acto presidido por el rector u otra autoridad rectoral o decanal, y el motivo principal del mismo está centrado en una facultad, departamento, biblioteca, u otra dependencia de la institución, debe preverse un puesto en el presídium a su representante. Tal es el caso de una donación de libros que un ente público o privado haga a la Universidad.

En el presídium, además del rector u otra autoridad, debe ubicarse al presidente o gerente general de la institución donante y al representante (jefe, director, entre otros) del departamento o ente que recibe la donación.

g) La Jurisdiccionalidad

Este principio se refiere a que cuando el Acto ocurre en la jurisdicción de una Institución, su rector la preside. Ejemplo, en caso de un acto en la Remington al que asiste el Rector de la Universidad de Medellín, es el Rector de la Remington el que preside, y el de la Medellín ocupa su derecha.

3. ASPECTOS FUNDAMENTALES A CONSIDERAR EN LA EJECUCIÓN DEL PROTOCOLO UNIVERSITARIO

3.1. USO DE LOS HIMNOS, LAS BANDERAS, LA PRECEDENCIA Y LOS TRATAMIENTOS EN LA UNIVERSIDAD

a) Los Himnos

Los himnos simbolizan las inquietudes y las características de un pueblo, de una entidad, de una asociación pública o privada, suelen ofrecer caracteres patrióticos y religiosos de identificación, y merecen el máximo respeto y veneración, por este motivo se escuchan de pie.

En los actos solemnes de la Universidad se escuchan el Himno Nacional de la Republica de Colombia, el Himno de Antioquia y el Himno de la Corporación.

Cuando en los eventos institucionales los himnos son interpretados por una banda de música, una orquesta, un pequeño conjunto, o se escuchan por algún medio (equipo de sonido, grabadoras) los ciudadanos deben:

- Ponerse de pie.
- Descubrirse la cabeza.
- No moverse del sitio donde se encuentran.
- Cantarlo
- No aplaudir la interpretación de ningún himno.
- Apagar celulares y similares.
- No masticar chicle.

Las ocasiones en las que se debe interpretar el Himno Nacional de la República de Colombia se precisan

a continuación²:

- En todos los actos a los que concurre el Presidente de la República o una autoridad civil.
- En actos solemnes relacionados con la educación o fiestas deportivas.
- En ceremonias oficiales que revistan carácter patriótico: inauguración de estatuas y monumentos.

² En Colombia el uso de los símbolos nacionales está ampliamente definido en la ley 198 de julio de 1995 y en el reglamento publico FFMM-3-10 del ceremonial militar

El orden de interpretación de los himnos siempre es de mayor a menor. Cuando se usan los tres himnos en la Universidad, el orden es el siguiente:

1. Introducción del evento
2. Himno Nacional de la Republica de Colombia
3. Intervenciones de los personajes.
4. Himno del departamento de Antioquia
5. Himno de la Universidad 6. Cierre o despedida del acto.

En ocasiones muy especiales, cuando hay visitantes en la Universidad provenientes de otros países o instituciones, se decide interpretar o escuchar los himnos de quienes son invitados como muestra de cortesía. Estas situaciones ameritan solemnidad y es el Rector quien define las circunstancias en las que se procede de este modo.

b) Las Banderas

La bandera es una insignia que se ha adoptado como símbolo en los ejércitos, las ciudades y ciertas entidades. En la actualidad la bandera del país es símbolo de la patria, expresión de su soberanía y emblema de independencia.

Las banderas se ubican al lado de la mesa principal, en el escenario, y específicamente deben quedar a la derecha de quien preside el acto.

El orden de colocación de las banderas es igual al orden de precedencia de las personas en una mesa. En la Universidad, todas las banderas van al mismo nivel (ninguna sobresale), deben colocarse a mayor altura de quien preside o en un estrado. La bandera de Colombia se ubica en el centro, acompañada de las banderas de Antioquia (a su derecha) y de la de la Corporación (a su izquierda).



Nunca las banderas tocan el suelo y en ninguna circunstancia pueden tener los colores desteñidos o estar deterioradas.

Es necesario que tengan el escudo de Colombia aquellas banderas que están en el despacho del Presidente de la República y en las guarniciones militares, no en otros casos.

La bandera de la Universidad siempre estará presente cuando los eventos sean organizados por la Institución o cuando se represente la Universidad en cualquier otro sitio.

Cuando la bandera de la Corporación esta con un grupo de banderas de otras instituciones y Remington es el anfitrión del evento, en el centro va Colombia, luego las demás banderas en orden alfabético de las instituciones, y Antioquia y Remington cierran el grupo.

La decisión de poner la bandera de la Corporación a media asta, solo puede ser dada por la rectoría y se usa en los casos en los que hay un luto institucional. En estas ocasiones también se pone en la bandera un crespón negro.

Siempre que haya un invitado internacional en un auditorio de la Universidad se debe poner también la bandera del país que es procedente el visitante. En ese caso las banderas se ubican a la misma altura y se debe omitir la bandera del departamento de Antioquia.

c) Tratamiento

El tratamiento es un preámbulo de cortesía hablado o escrito, de respeto o afecto a las personas con las que nos comunicamos o relacionamos en consecuencia de:

- Categoría social o profesional
- Titulación
- Honores
- Cualidades
- Cargo
- Edad
- Sexo

d) La Puntualidad

Los eventos deben ocurrir con toda puntualidad. Una vez que comienza el acto nadie puede subir al presídium, a menos que el Rector le indique expresamente al Maestro de Ceremonia, para que este anuncie dicho permiso. Si una autoridad llega retardada y el acto comenzó, debe quedarse en el sitio que le indique el funcionario de Protocolo.

Nota: nadie que esté ubicado en el presídium podrá retirarse antes de que el acto termine, todos deberán permanecer hasta que la ceremonia se dé por terminada.

3.2. IMAGEN CORPORATIVA Y PERSONAL

La Corporación Universitaria Remington como empresa considera que su cargo y su labor ameritan una presentación personal destacada, pulcra y unificada.

Tengamos en cuenta que el cliente no nos juzga como personas independientes sino como representantes de una entidad, y por ello estamos en la obligación de enaltecer la imagen de la misma por medio de una adecuada e impecable presentación personal.

Es por esto que la Corporación Universitaria Remington establece unas normas de presentación personal para todos los que conforman esta institución para que así podamos enaltecer nuestra labor y llenar de **ORGULLO** a nuestros clientes por ser parte de esta gran familia y sentirnos satisfechos a su vez por ser generadores de ejemplo y servicio a nuestros demandantes (o consumidores o alumnos).

La ropa que entrega la entidad a aquellas personas que por razón de su oficio o por convención colectiva está establecida, es uno de los tantos beneficios que la empresa brinda a sus empleados y trabajadores.

Más que una obligación, la dotación y el uniforme identifican a un grupo de empleados que por su cargo desempeñan un papel vital, especialmente por su constante relación con el público externo.

Se ha estudiado en profundidad el estilo y la calidad de los uniformes para garantizar el confort integral, personal y el buen gusto para portarlo.

El uniforme representa parte del escudo, del servicio y de la identidad. Debe lucirlo con dignidad, respeto y en cualquier lugar y momento es una obligación personal para con la institución.



MANUAL DE PROTOCOLO

CO-MA-03

Versión. 01

Fecha. 03/09/2018

4. ASPECTOS QUE CONSIDERAR EN LA PLANEACIÓN DE EVENTOS

En la organización de un evento el protocolo debe observar todos los detalles que se puede prever para que el desarrollo sea exitoso y la imagen que se deje en la retina de los asistentes sea la mejor. A continuación se listan unos temas importantes para apoyar esta labor de planeación.

Se debe entregar al Rector y a los diferentes expositores, la lista de protocolo de precedencia en la mesa de honor, así como el orden del día.

4.1. ORDEN DEL DÍA

Se denomina de esta manera la organización de las intervenciones y pasos que se siguen en un evento, reunión o acto. De esta manera se dispondrán los momentos en que se colocaran los himnos, palabras de los presidentes del evento, entregas de placas u otros, y demás actividades que componen un acto.

Para ello es importante seguirse por la jerarquía explicada en el aparte de las precedencias y además seguir con sentido común la dinámica a realizar. El orden del día siempre se debe ajustar según como lo demande el momento.

Este orden debe ser sugerido por los organizadores del evento, y contarán con la asesoría de la Dirección de Comunicaciones Corporativas para la revisión, ajuste y definición según el más adecuado de cada acto. Siempre que consulte con cinco días hábiles antes del evento.

4.2. INTERVENCIÓN EN UN ACTO INAUGURAL

Se dispone como estándar disponer tres intervenciones, las cuales se definen teniendo en cuenta al anfitrión, al organizador y al homenajeado o invitado especial.

Las palabras de cada acto inaugural no deben durar más de 5 minutos y en ningún caso extenderse a los 7 minutos; siendo el anfitrión quien habrá el evento.

Marca la pauta de estas intervenciones la máxima autoridad del evento, los miembros que participen deben tratar de hacer su intervención más corta que la de quien lo preside.

Es diferente cuando nos referimos a una conferencia o disertación, ya entonces no nos estaríamos concentrando en un saludo de apertura, sino en un evento académico para el cual el orden del día sería distinto.

4.3. COORDINACIÓN DE TEMAS PARA LAS INTERVENCIONES, PALABRAS O DISCURSOS EN UN ACTO CENTRAL.

El organizador del evento deberá asegurarse de que quienes intervienen con palabras en el acto de inauguración o apertura, y en general en un acto protocolario, no hagan referencias idénticas en sus exposiciones; para ello los organizadores deben conocer la temática de cada intervención y servir de apoyo para que quienes intervengan puedan conocer entre sí el énfasis de cada una de las presentaciones.

4.4. LIBRETO

Es la guía escrita que se sigue para la presentación del acto de instalación principalmente, y como pie de entrada y salida para anunciar las conferencias o elementos de la programación académica.

La redacción del libreto está a cargo del organizador del evento y se debe hacer con base en el orden del día definido anteriormente.

La Dirección de Comunicaciones puede suministrar libretos modelo para la redacción del propio y contarán con esta oficina para la revisión, ajuste y definición del modelo más adecuado según su acto, personalidades y finalidad del evento.

4.5. MESA DE HONOR O MESA PRINCIPAL

Hay que observar, en este acto, las precedencias en la Corporación Universitaria Remington específicamente. Para definir la mesa de honor de un nuevo evento o actividad de la Universidad, siempre atendiendo a la jerarquía que esta dispone y teniendo en cuenta el organizador, la dependencia o programa académico que acoge y los invitados especiales, patrocinadores coorganizadores en el caso de que los hubiese. Siempre que se consulte con cinco días hábiles antes del evento.

Importante tener en cuenta:

- Informar oportunamente a los miembros de la mesa principal la forma de vestir para la ocasión que presidirán.

- Poner en conocimiento de ellos el orden del día con anterioridad del evento, con el fin de que conozcan el curso del mismo.
- Indicarles el protocolo a seguir en el acto y el comportamiento que se espera de ellos según sea necesario.

4.6. HABLADORES DE LA MESA PRINCIPAL

Son los membretes que se ubican sobre la mesa de honor, con los nombres y cargos de quienes presiden un evento. Para esto se puede utilizar papel Kimberly blanco, cortarlas en hojas carta y ubicar su contenido de cara a cara para que lo puedan leer los miembros de la mesa y así evitar confusión.

Los habladores se deben utilizar en un acto de instalación, rueda de prensa, firma de convenios, ceremonias de graduación, entre otros que lo ameriten. No se exige su uso en todos los eventos académicos, pero puede darse.

4.7. SILLAS

Deben ser cómodas tanto para los asistentes como para los miembros de la mesa principal o de honor. Deben ser diferentes las del auditorio a las de la mesa de honor. Estas deben ser tan imponentes como lo requiera la solemnidad o elegancia del acto a celebrar.

En los eventos protocolarios que los organizadores confirmen la asistencia de autoridades civiles, militares, personalidades o invitados especiales, debe establecerse una zona de ubicación reservada en las sillas del auditorio, para esas personas. Por lo general esto se debe hacer en las ceremonias, inauguraciones, premiaciones o demás eventos que aplique la asistencia de estas personalidades.

Este reservado se deberá indicar con los habladores dispuestos en las sillas, que podrán informar del nombre y cargo de quien la va a ocupar, o tener una referencia como "reservado autoridades civiles, reservado autoridades académicas, reservado ganadores de la XX, entre otros que se hayan identificado.

Así mismo deberán contar con un staff de apoyo, debidamente uniformado y preparado, para el recibimiento y ubicación de los invitados acorde a como les corresponda.

Si el invitado no confirmó su asistencia, se recomienda que las reservas se guarden durante un tiempo prudencial, desde que el acto inicie hasta pasados 15 minutos, si no llega, se podrá disponer del espacio.



MANUAL DE PROTOCOLO

CO-MA-03

Versión. 01

Fecha. 03/09/2018

El éxito de la reserva de las sillas en el auditorio está directamente relacionado con la correcta gestión de las invitaciones y su respectiva confirmación.

4.8. AGUA

Para los oradores se colocara en el atril en el momento de la intervención. Deberá asignarse un mesero para atender la mesa de honor a su vez, disponer el agua en el atril en cada caso. No debe ubicarse agua en la mesa de honor a menos de que al público también se le vaya a ofrecer y permitir mantener agua en sus lugares. Deben utilizarse copas de vidrio, no vasos. Las botellas no deberán llevar etiquetas, por seguridad y para evitar publicidad, sin embargo hay que observar casos especiales como la visita del Presidente de la República, en los que exige ver qué tipo de agua se le lleva a la mesa. Preferiblemente evitar usarse hielo, porque humedece los vasos y a su vez el mantel y la mesa.

4.9. TARIMA

Se utilizan en las ceremonias de grado, entrega de diplomas, actos de instalación en espacios grandes como cancha central del coliseo. Lo ideal es que sea baja y revestida de color rojo. 40 centímetros para eventos protocolarios y solemnes. Para eventos tipo espectáculo pueden medir 1mt 50 cm.

4.10. FLORES

Se promueve el uso de las flores de la región preferiblemente. No se deben colocar sobre atriles, ni en mesa de honor. Deben ir al frente debajo de la mesa, siempre y cuando no sean actos en los que requiera pasar al frente, porque puede estorbar el arreglo.

Si se coloca en mesas de comedor para eventos sociales y familiares, teniendo presente que el tamaño no vaya a quitar visibilidad. Se decora sobre el mismo espacio para evitar errores en los tamaños de los arreglos.

En la Corporación Universitaria Remington se deben utilizar como pie de mesa en actos centrales de apertura o instalación de congresos, seminarios o cátedras, así como en actos oficiales y ceremonias de grados.

4.11. EL PRESENTADOR DE UN EVENTO

Tomando en cuenta la definición del presentador que se da en el inicio de este manual, personas que leen un programa en actos protocolarios y espectáculos, se debe tener en cuenta en un evento las siguientes recomendaciones:

- Establezca la diferencia entre un acto protocolario y un espectáculo.
- La presentación personal será excelente y respetuosa para con el público, pero teniendo en cuenta el punto anterior.
- Si el presentador es mujer, debe tener un peinado que le evite acomodárselo con movimientos de la cabeza hacia atrás o con las manos. De igual manera tenga un peinado que le deje ver la cara.
- Debe atenerse al guión que tiene. No debe recibir órdenes de cualquier persona que altere el guión y, mucho menos “comunicaciones” de última hora.
- No ceder el micrófono a cualquier persona que quiera pronunciar unas palabras o un discurso, si no está previsto. Se pueden llevar una sorpresa.
- Cuando no esté haciendo uso del micrófono, no debe situarse detrás del orador, esta recomendación es para que no salga en las fotos ni en el video.
- Al llamar a un grupo grande de personas para recibir un botón por ejemplo, en el caso de aniversario de empleados de la institución, se lee el nombre despacio, para dar tiempo a cada uno y evitar que se apretujen en el escenario.

En algunos casos y teniendo en cuenta la cantidad de menciones, los coordinadores del protocolo del evento, deben decidir que el presentador haga referencia a las presidencias en lugar del anfitrión y los demás oradores, evitando la constante repetición de este saludo.

4.12. INVITACIONES

Toda invitación tiene un carácter formal, aunque en algunas circunstancias la ocasión sea completamente informal. La invitación es uno de los primeros requisitos a tener en cuenta. Su importancia radica en el efecto que produce en quien la recibe.

- El anfitrión está ofreciendo compartir algo con otra persona.
- La persona invitada debe: Agradecer, aceptar lo más pronto posible o declinar la invitación dando un motivo

Existen varios tipos de invitaciones:

- Verbales: se pueden hacer personalmente o por teléfono, siempre y cuando se trate de eventos informales.

- Escritas: para eventos formales, pero también se usan tarjetas escritas a mano para invitar a reuniones informales.
- Electrónicas: para actos internos institucionales que convoquen a un público amplio, se envía por correo electrónico.

Invitación para homenajado: Se utiliza cuando se lleve a cabo una condecoración, otorgamiento de título, reconocimiento, entre otros, y para ello se debe pedir una cita a la persona a quien se le quiere rendir el homenaje, a fin de convenir el día y la hora del homenaje, además, se le preguntaran los nombres de las personas que desea sean invitadas al acto. Sobra decir que los familiares (hijos, esposa) deben ser incluidos en la invitación.

Es recomendable que el homenajado conozca y apruebe la lista de invitados antes de proceder a enviar las invitaciones.

Se debe disponer la recepción del homenajado y su familia en el aeropuerto, si vienen de viaje, de manera que desde su llegada encuentren la bienvenida institucional.

Es importante acordar con el invitado la planeación del evento, el tipo de vestuario que deberá portar, en todo caso mantenerlo informado. Así mismo se le dará a conocer el orden del día del acto, quienes lo acompañaran en la mesa principal y demás detalles del evento.

4.13. TARJETAS

- De uso específico son las que se elaboran para una oportunidad determinada.
- Tarjetas de uso general, en las cuales los espacios se llenan a máquina, con tinta del mismo color de la usada en impresión. Con el logo impreso de la Institución.
- Las tarjetas de invitación deben mostrar con claridad a quien se invita, el motivo de la invitación y la fecha, el lugar y hora en que el evento se llevará a cabo. Debe ser entregadas con mínimo 2 semanas de anticipación al evento, para permitir que el invitado tenga tiempo de confirmar su asistencia.

Tratándose de una invitación que se haya hecho personalmente, pidiendo una cita previa para tal efecto, se enviará una tarjeta “pro memoria” o “para recordar”. Se utiliza la abreviatura P.M. La abreviatura S.R.C. que significa “se ruega confirmar su asistencia al evento”.

4.14 CORRESPONDENCIA PROTOCOLAR

La correspondencia protocolar es una comunicación formal, tipo carta, que se usa para invitar y establecer un compromiso entre invitante e invitado.

La Corporación Universitaria Remington emplea la correspondencia protocolar para enviar felicitaciones por efemérides (sucesos especiales de algún día) o aniversarios institucionales, nombramientos o ascensos, distinciones, incapacidad o condolencias.

Se envían a las personas cuando éstas van a presidir una reunión, cuando van a intervenir con un discurso y cuando van a recibir un homenaje. A todas ellas se les debe elaborar una carta por parte del anfitrión, indicándoles en términos generales las características, el tipo de asistentes, el orden a desarrollar y cualquier otro aspecto de posible interés.

De este modo, ni invitado ni anfitrión se llevarán sorpresas por desconocer la labor a desempeñar. No obstante en ningún caso, una vez se conozca que se recibió la comunicación por parte del invitado, llamarlo para ultimar o precisar detalles.

a) Tipo de cartas protocolares:

- . Carta de agradecimiento
- . Carta de despedida
- . Carta de felicitaciones
- . Carta de invitación
- . Carta de bienvenida
- . Carta de recomendación
- . Carta de queja
- . Carta de disculpas
- . Carta de condolencias
- . Carta de excusa

b) Recomendaciones

La correspondencia protocolar requiere tener en cuenta estos aspectos importantes:

- Debe utilizarse la papelería institucional de la Corporación Universitaria Remington.
- La fecha, en una esquina de la parte izquierda superior de la hoja.
- No se deben usar abreviaturas en la carta, excepto en los tratamientos.
- Las páginas no se enumeran.
- Si el nombre del remitente va arriba, solo se firma.

- Al final no se escribe el cargo si el asunto es personal.
- Solo se envía por fax si es un caso de urgencia.

Para el caso de elaboración de sobres, si son demasiados destinatarios se puede hacer uso de *stikers*, si son pocas pueden hacerse a mano.

NOTA: al realizar cartas es preciso seguir las recomendaciones que hace el Departamento de Gestión Documental de la Corporación.

4.15 OBSEQUIOS

Son detalles seleccionados como presentes para el invitado de honor. Este le será entregado a su llegada, cuando se encuentre con el anfitrión en su oficina, antes de una posible copa de vino. Si están previstos obsequios para todos los asistentes de un evento social, les serán entregados una vez concluida la comida, durante el café, los regalos deben ser iguales para todos los invitados.

Los motivos por los que se hacen regalos pueden ser de los más diversos. Con motivo de una celebración (cumpleaños, boda, aniversario, etc.), con motivo de un suceso (una estancia en el hospital, la concesión de un ascenso o premio, etc.), como muestra de agradecimiento (por un favor hecho, para agradecer una invitación, etc.), o cualquier otro motivo. Cualquier momento es bueno para regalar siempre que se haga de una manera cabal.

En la Corporación Universitaria Remington cuando se obsequian regalos se tienen en cuenta ciertas consideraciones:

- Dar el regalo en la fecha apropiada. Los presentes deben llegar a tiempo. Si se retrasa su entrega estos pierden parte del buen efecto que producirían si son recibidos a tiempo.
- No dar el mismo regalo a varios colegas en forma automática. Se debe considerar, en cada caso, la ocasión y la persona.
- Las flores siempre son bienvenidas. Si se envía a la oficina, se debe seleccionar un arreglo discreto.
- Es importante que los regalos institucionales contengan un folleto institucional o algún documento informativo acerca de la Universidad Remington.
- Los regalos institucionales los entrega el anfitrión a quien ha sido invitado especial, después de la realización de la conferencia o acto.
- En caso en que se finaliza la conferencia y después se continúa con un almuerzo especial, es recomendable que el regalo se entregue cuando este finaliza.

En el mundo empresarial los regalos son una práctica común, generalizada y habitual. Los motivos son múltiples y diversos. Ahora bien, hay que tener cierto cuidado con lo que se regala, a quién y en qué momento. Una mala interpretación puede dar a lugar consecuencias negativas, todo lo contrario a lo que pretendía conseguir con esta acción.

A la hora de elegir un regalo de empresa hay que tener en cuenta varios puntos importantes:

- A quien va dirigido el regalo: a una persona, a un colectivo, a varias personas de distintos departamentos.
- De parte de quién. Se regala a título personal, en nombre o representación de una empresa.
- Motivo. Se regala por una fiesta determinada (navidad, año nuevo, etc.), se regala con motivo de un éxito o logro conseguido (firma de un contrato, un acuerdo, una fusión, una venta, etc.), como nexo de unión (no hay relaciones comerciales pero espera tenerlas en un futuro próximo).
- Presupuesto. Con cuánto dinero o presupuesto cuenta para los regalos.
- Una vez que tenga una serie de puntos perfectamente claros, entonces es el momento de elegir el regalo.

Dependiendo del cargo de la persona a quien se regala, se hace una lista con una serie de posibles regalos. No se regala lo mismo a un ejecutivo de la compañía que a una secretaria o a un empleado del departamento. Tampoco se regala lo mismo a un cliente nacional que a un cliente extranjero.

Recuerde que los regalos de la empresa no deben ser personales ni de un precio desorbitado. Los mejores son los regalos prácticos (un reloj para el despacho, un maletín o portafolio, un bolígrafo, pluma o conjunto de ellos, etc.). O los regalos útiles y de consumo, cada vez más utilizados, una botella de vino, una cesta de productos alimenticios, una botella de brandy, etc.

Hay que distinguir entre tener detalles con clientes o personas que median en una relación (secretarías, vendedores, administrativos, etc.) y un regalo en condiciones.

Un detalle puede ser enviar unas entradas para un espectáculo. Un pequeño obsequio con el logo de la empresa. Un regalo es algo más y no debe nunca llevar grabado ningún tipo de logo o marca comercial de la empresa. A menos que sea la propia marca comercial del regalo. Tampoco se debe regalar nada que sea similar a un artículo que la empresa realiza o comercializa. Por ejemplo, no regale un bolígrafo o una pluma a una empresa que fabrica o comercializa estos productos.

Pero aparte de acertar con el regalo, tiene que tener una buena presentación. Es muy poco elegante dar un regalo sin envolver o hacerlo de una manera descuidada (en un papel corriente, manchado o mal



MANUAL DE PROTOCOLO

CO-MA-03

Versión. 01

Fecha. 03/09/2018

envuelto). Debe cuidar tanto la presentación como el contenido. El coste de añadir un buen envoltorio, una caja, un lazo o algún otro elemento, no suele apreciar un coste final del regalo.

Los regalos siempre deben acompañarse de una tarjeta de visita, se puede adjuntar una nota escrita de la empresa remitente o de los superiores de la persona que se entrega el regalo.

Resumiendo, para que el regalo cumpla su función, *Hay que regalar a la persona adecuada, en el momento adecuado el regalo adecuado.*

5. CLASES DE EVENTOS

5.1. EVENTOS ACADÉMICOS

Los eventos académicos son el conjunto de actividades de carácter profesional, artístico o técnico que implica algún tipo de enseñanza o capacitación. Este tipo de eventos se realizan con la finalidad de que profesionales de distintas áreas, los aprovechen y enriquezcan su formación integral.

5.2. EVENTOS EMPRESARIALES

Los eventos empresariales (también conocidos como eventos corporativos) son esenciales para los negocios hoy en día. Toda empresa o negocio debe tener la capacidad de organizar eventos que impulsen un crecimiento desde adentro y al mismo tiempo eduquen al público acerca del lugar y propósito de una empresa dentro de su industria. Y sin lugar a duda, una de las mejores maneras de lograrlo es con la organización de eventos empresariales.

a) Rueda de negocios

Concentración de la mayor parte de personas con intereses comunes, donde una representa la oferta y la otra, la demanda. Un coordinador registra el interés de cada parte y les fija una cita. Habitualmente se realizan en el marco de congresos y exposiciones paralelas.

b) Workshop

Del inglés “reunión de trabajo”. El término nace de las reuniones de turismo pero se ha extendido a todo aquello que sea trabajo de taller. Es para profesionales de un mismo rubro, actividad o profesión. Puede hacerse en los salones de un hotel. Cada expositor ofrece un espacio de diálogo y de información a los profesionales del rubro. Es una reunión cerrada, por invitación.

c) Desayuno de trabajo

Reunión, a primeras horas de la mañana, de un grupo de personas, para hablar sobre un tema predeterminado durante una hora y media o dos horas. El servicio de desayuno es sencillo. Hay un conductor pero no necesita demasiada formalidad. Si se invita a más personas, es conveniente que existan más conductores o coordinadores, ya que se trata de un intercambio de ideas, se hacen

preguntas y se plantean propuestas. Se puede realizar en el mismo ámbito de la empresa, fábrica, institución, el restaurante de un hotel, etc.

d) Asambleas

Son reuniones numerosas de personas con fines sociales, culturales o económicos, reuniones que buscan consenso entre las partes sobre la toma de decisiones.

- Asambleas ordinarias: aprobación de balances, presupuestos, etc.
- Asambleas extraordinarias: aprobación especial del tema. Cuando la resolución no está prevista en el estatuto.

5.3. ACTOS ACADÉMICOS

a) Tomas de posesión

Se presentan aquí los actos de Toma de Posesión con la intención de reivindicar un acto que cae en desuso con el devenir del tiempo. Se ha podido comprobar que antaño la toma de posesión tanto de los nuevos catedráticos, como de los profesores constituida parte de un acto tan solemne como la apertura de curso. Este acto al margen de su significado académico, está dotado de un carácter también administrativo. En la actualidad solo la toma de posesión del Rector (o investidura) está dotada de la trascendencia necesaria, olvidándose tomas de posesión, académicamente hablando, casi tan relevantes como está (Decanos y Vicedecanos, miembros del equipo de gobierno catedrático, profesores de universidades).

En el caso de órganos unipersonales (Decanos, Vicedecanos, Secretarios, Vicerrectores, etc.), será presidido por el Rector, en el caso de catedráticos y profesores será presidido por el Vicerrector Académico. En el caso de funcionarios no docentes será presidido por el Vicerrector Administrativo y Financiero.

Bajo la Rectoría establecida, y con presencia del Secretario General, se producirá la lectura de la Resolución Rectoral de nombramiento por parte del Secretario General, formulando a continuación la fórmula de juramento. Una vez finalizado el juramento o promesa, la presidencia podrá dirigir una breve alocución a los asistentes.

Un caso excepcional lo supone la toma de posesión o la investidura del Rector. El Acto de investidura del Rector como máxima autoridad académica dentro de la Universidad está rodeado de solemnidad.

b) Doctorado “Honoris Causa”

Esta investidura se produce porque determinada persona se ha destacado en el ámbito de sus investigaciones o su trabajo y es por tanto una autoridad en este campo. Por ello deberá ser recibida por personalidades de la Universidad.

El Doctorado, será recibido en la universidad, por sus padrinos que le recibirán con el traje académico, y posteriormente por el Vicerrector Académico, en representación del Rector, y el Vicerrector Administrativo y Financiero, como vínculo con la sociedad. Será acompañado por estos y los auxiliares a lo que se denomina Sala de Reposo, donde esperará ser llamado al claustro.

Concluida la recepción oficial, se formara la comitiva en el orden establecido caminando el candidato por delante de la comitiva, escoltado por su padrino y el Decano / director del centro y se dirigirá al Auditorio.

A la hora fijada, el Cortejo Académico hará su entrada en el Auditorio tomando asiento de acuerdo con el protocolo establecido. El candidato a Grado de Doctor y su padrino permanecerán a la espera de ser llamados. El Sr. Secretario General procede a la lectura del Acta.

La entrada se hará de acuerdo con el siguiente orden: delante, el Padrino y el candidato al Grado de Doctor, situado éste a la derecha; y a continuación, el Decano. El cortejo saludará a la presidencia con una inclinación de cabeza, ocupando a continuación los sitios dispuestos de antemano, mientras el Sr. Decano / director vuelve a su lugar. Se prosigue con el otorgamiento del título.

c) Firma de convenios

Se puede llevar a cabo en la Sala de Juntas de Rectoría, o en su defecto, en un salón especial dispuesto para tal fin.

Las copias de los convenios deben estar en una carpeta institucional. Cuando se trata de una firma protocolaria, las copias de los convenios que se firman no son el original del mismo, sino que se utiliza un Modelo de Convenio que es suministrado por la Oficina Jurídica o también puede consultarse en la Secretaría General.

En la mesa de la firma se disponen los puestos para los personajes que firman el convenio. Los puestos estarán colocados de un solo lado de la mesa y en los dos extremos de la misma.

Los responsables del evento por parte de la Universidad, deben recibir a la delegación que acude al acto de la firma de un convenio de igual forma que a las demás visitas.

El firmante por parte de la delegación anfitriona se situará a la derecha y el firmante de la delegación visitante a la izquierda, colocándonos nosotros mismos en el lugar de los firmantes. En caso de que el firmante de la delegación visitante sea igual o mayor rango que el firmante de la Universidad, se sugiere cambio de situación que decidirá el anfitrión.

Si se ha convocado a los medios de comunicación, las intervenciones y preguntas de los medios, se producirán después de que las mismas delegaciones hayan firmado los documentos.

En la generalidad de los actos de este tipo los firmantes se sentarán juntos, en el mismo lado de la mesa, para facilitar encuadre de la fotografía que eventualmente será publicada.

Cuando se trate de un acto público, junto a la mesa se colocarán sillas sólo para los firmantes y si es privado, para todos los asistentes. En la mesa estarán dispuestos los documentos que van a firmarse, estilógrafos y un adorno discreto. En este tipo de actos nunca se deben usar flores encima de la mesa.

Los periodistas que hayan sido citados para cubrir una firma, deberán tener un sitio preferencial para poder desarrollar su labor y entrevistar cómodamente a los asistentes sin interrumpir el acto ni romper la armonía de su desarrollo.

Ocupados los puestos de la mesa, deberá haber una persona de apoyo que entregue los documentos a firmar de manera simultánea, al anfitrión y al invitado, quienes entre sí intercambiarán los documentos para firma de otro. Una vez se cumpla la firma los asistentes estrecharán sus manos y los asistentes al evento podrán aplaudir.

Todos estos documentos se firman siempre en dos copias idénticas; si es de un país de idioma diferente a castellano debe haber un texto en el idioma extranjero y otro castellano. Se deben rubricar todas las páginas para evitar posibles alteraciones del texto.

El orden del día de una firma de convenio por lo general se establece en: Saludo del anfitrión, palabras del invitado firmante, firma protocolaria y sesión de preguntas para la prensa (cuando se les convoque).

En los casos en que se disponga, se podrá ofrecer una copa de vino seguidamente y deberá tenerse en cuenta a los miembros de la prensa para esta atención. Por otra parte, si el acuerdo es de cierta importancia, se ofrecerá un almuerzo a las dos delegaciones.

Siempre deberá haber presencia visual de la imagen institucional, la cual puede darse con la presentación de un pendón de la Universidad o con la bandera o el logo en el atril, cuando el caso lo amerite, sobre todo si la firma tiene lugar fuera de la instalaciones del campus.

Además de las disposiciones establecidas anteriormente, en un convenio internacional se debe tener en cuenta:

- La representación institucional deberá darse de acuerdo con la representación visitante, de modo que se pueden establecer las precedencias adecuadas según el caso y solicitando la presencia del Rector cuando sea estrictamente necesario.
- Disponer las banderas de los países a que correspondan los firmantes que estarán representados en el convenio. Las banderas a utilizar serán las pequeñas de la mesa y deben ubicarse según lo dicta el protocolo para estos casos, observando siempre el lugar de precedencia según el anfitrión (Colombia) y seguidamente en orden alfabético para los países acompañantes (si son varios).
- El convenio deberá tener la cantidad de copias y en los idiomas de cada país de las instituciones firmantes.

d) Presentación de libros

Puede hacerse en una librería, un auditorio, una biblioteca o en el salón de un hotel. La Feria del Libro también es un lugar elegido para este fin, pues presta un marco adecuado: allí está el público interesado, que desea estar en contacto directo con el autor. Generalmente, una o dos personas presentan al autor y hablan sobre su obra. Pueden leerse uno o varios párrafos; en el caso de libros de poemas, algunas poesías o, si es un texto teatral, representarse una escena. Se invitará a familiares y amigos del escritor, a críticos literarios, a alumnos de talleres y a periodistas de las secciones especializadas de los medios. No es obligatorio servir nada, pero según donde se desarrolle el acto, podrá ofrecerse un vino de honor. Generalmente, se utiliza un sector para la venta del libro que se presenta, aprovechando la posibilidad de que el autor firme los ejemplares. A veces, conmemorando esta ocasión, se hacen tiradas reducidas, numeradas y en papel especial. De acuerdo a las temáticas y al autor podrá realizarse otro tipo de actos: ejecutar música, danza, proyección de un video, etc.

5.4. EVENTOS SOCIALES

a) Inauguraciones

Cuando se trate de inauguraciones, el acto se celebrará de pie, con atril y sonido para las intervenciones.

En las inauguraciones es conveniente hacer un programa del acto, en el que se detallarán los movimientos que deben realizar la presencia de los mismos.

Con respecto a las intervenciones, el anfitrión pronunciara su discurso en primer lugar, cerrando el invitado de honor, si lo hubiera.

La ubicación de los anfitriones del acto, los asistentes y los elementos que conforman el escenario deberán disponerse guardando las recomendaciones indicadas en los puntos anteriores.

□ Colocación de una primera piedra

- Cuando esta acordada la construcción de algún edificio público al que se desee dar relieve por su significación se celebra la colocación de la primera piedra, a cuyo acto suele invitarse a las autoridades.
- En el sitio del emplazamiento del edificio, monumento, etc., se efectuará la ceremonia, con la piedra preparada en un trípode con una garrucha para hacerla descender en el momento oportuno.
- Después de la bendición -si la hay - de la piedra, la personalidad designada para su colocación echará unas paletas de cemento con una paleta especial, y hará descender seguidamente la piedra.
- Se acostumbra a colocar debajo, en un pequeño hueco, el acta levantada y una copia de la ceremonia, que firman los asistentes de más relieve y algunas monedas de la época.
- Inauguración de un monumento y colocación de lápidas
- Antes de la inauguración se cubre el monumento o la lápida con grandes lienzos de colores nacionales. En el acto de la inauguración el personaje de más relieve, o el que presida, tira del cordón que sujeta los lienzos y deja al descubierto la lápida o monumento.
- La ceremonia se cumplimenta con unos discursos de entrega, recepción o gracias. Generalmente, el que preside la comisión organizadora hace el discurso de entrega; el alcalde, en nombre de la población, lo recibe, y un allegado del homenajeado o alguien que represente a la sociedad o entidad homenajeada dará gracias.

b) Visitas protocolarias

Entendemos por visitas protocolarias, todas aquellas referidas al Rector y Vicerrectores, con independencia del rango personal al visitante. No tendrá carácter de visitas "protocolarias" las personas



MANUAL DE PROTOCOLO

CO-MA-03

Versión. 01

Fecha. 03/09/2018

que, por razones de vinculación personal con la Universidad, se repiten periódicamente (directivos de empresas, proveedores, asesores, etc...).

Se consideran también visitas protocolarias las que correspondan a homólogos de las distintas autoridades académicas.

Toda empresa debe ser como una <casa de cristal>. ¿Qué significa esta expresión? **TRANSPARENCIAS**. Toda empresa debe ser transparente como una <casa cristal>. De esta forma puede demostrar a la sociedad sus características peculiares, sus valores humanos, económicos, industriales, técnicos y la posición que en la misma ocupa. Es una condición imprescindible para crear una <buena imagen>.

La mejor forma de que nos vean <por dentro> es invitando al público a que nos visite. Para ello aprovecharemos fechas conmemorativas, afluencias de visitantes a la ciudad por motivo de fiestas populares, etc., o inventaremos algún motivo.

□ Preparación de visitas especiales

Aun cuando más adelante damos una serie de esquemas de protocolo para diferentes tipos de visitas, vamos a exponer a continuación unas normas generales para la preparación de visitas:

- Dibujar un plano de la empresa, con el itinerario a seguir, para repartir a los colaboradores que se encargarán de señalar y adelantar los sitios por donde va a pasar la visita.
- Colocar flechas y rótulos indicadores, en distintos puntos del recorrido. En cada sección y de forma bien visible, poner rótulos explicativos de lo que queremos informar, sin que sea necesario que nos formulen preguntas al respecto.
- Disponer del aparcamiento, debidamente señalado, para los visitantes que lleguen en vehículos propios.
- Si se dispone, colocar una maqueta o dibujo de la Corporación en el lugar de recepción. De no tener maqueta, se compensará esta falta con abundante material fotográfico, planos, etc.
- La persona que actúe de guía deberá ir debidamente uniformada o, por lo menos, llevará algún distintivo y una plaquita con el anagrama de la empresa con su nombre y dos apellidos. De esta forma, desde el principio, el visitante puede llamarle por su nombre.
- En el caso que la visita esté compuesta por gente de distintas nacionalidades, se dispondrá de guías-intérpretes que traducirá toda la información que esté dando el guía principal o directivo-técnico de la empresa.



MANUAL DE PROTOCOLO

CO-MA-03

Versión. 01

Fecha. 03/09/2018

- Conviene tener preparado un pequeño detalle-obsequio para cada visitante (puede ser desde un llavero con el anagrama de la empresa, una figura de porcelana, etc.). Debe ser fácil de cargar.
- Hay que seleccionar al personal que trabaja en las instalaciones que se van a visitar, para que se mentalice de la necesidad de esta visita y, por lo tanto, se esmere por mantener limpia y ordenada su sección, no se distraiga y conteste amablemente si alguien le digiere alguna pregunta. También hay que conseguir que vayan perfectamente vestidos. No importa que sea ropa de trabajo, pero bien puesta.
- Todo el personal debe estar informado de que se va a efectuar una visita especial, para procurar una mayor atención, si cabe.

□ Proceso de seguir en una visita normal

El recepcionista aguardará a los visitantes en la puerta de entrada de la entidad, se autopresentará y les dará la bienvenida, entregándoles su tarjeta personal y rellenando la correspondiente autorización de entrada (si así lo establecen las normas de la empresa). A continuación les hará pasar a la sala donde se encuentra la maqueta o fotografías y planos y les entregará el <<dossier>>, dándoles una información general acerca de la sociedad.

Antes de iniciar el recorrido, se les hará pasar al salón de actos, donde se proyectará toda la información gráfica que creamos necesaria, con las explicaciones debidas, a fin de que obtengan una visión de conjunto de la empresa.

Seguidamente se procederá a efectuar el recorrido que comprende la visita, explicando fase por fase las instalaciones y procesos que abarque el trayecto y contestando a cuantas preguntas efectúen los visitantes.

Al término de la visita, si es posible, se ofrecerá un <vino de honor>. Es conveniente que, o bien al principio, o ahora al final, haga acto de presencia algún directivo que salude a los visitantes y conteste sus preguntas. Esto es algo que el visitante agradece muchísimo.

Si se tiene previsto, antes de marchar los visitantes, se les hará entrega del detalle-obsequio, despidiéndoles desde la puerta.

□ Presentaciones en la empresa

Las presentaciones en la empresa no cambian por razón del sexo de las personas que van a ser presentadas, lo que prima es el orden de jerarquía.

Se presentará primero las personas de menor categoría siguiendo después una orden ascendente (recuerde, sin discriminación de sexo). Si la persona es un alto cargo de la empresa, no se mencionará su nombre en la presentación, solamente el de las demás. Dentro de la misma empresa, el empleado será presentado al jefe. Si las dos personas tienen la misma categoría, se presentará primero la persona que quiere entablar conversación. Siempre hay que ponerse de pie cuando se nos presente a una persona.

En la vida social el orden a seguir en las presentaciones es el siguiente:

- Los hombres son presentados a las mujeres, excepto si existe una diferencia de edad muy notable o el caballero es una autoridad muy importante. En estos casos se presenta primero a las damas.
- Entre dos personas del mismo sexo, se presenta el de menor edad al de mayor edad.
- Si no está seguro ni de la edad ni del rango de las personas, las presentaciones se hacen siguiendo el orden de llegada a las que ya están presentes en el acto o reunión.
- Cuando se presente una pareja, se presenta primero a la mujer y posteriormente al hombre.
- Si se presenta a una dama, no es correcto hacerlo solamente con el apellido de su esposo, sino primero mencionar su nombre y después aclarar.
- Las señoras también se levantarán al presentarles a alguien.

Al recibir visitas especiales en Remington es recomendable contar con el apoyo de la Dirección de Comunicación para asesorarse acerca de la manera en que las personas deben ser atendidas en la Universidad.

Estos son algunos asuntos que deben tenerse en cuenta:

- Se debe realizar una agenda que involucre a las personas o entes internos con quien es importante relacionar a la persona en la institución.
- En los casos que se considere oportuno puede darse una tarjeta, carta o detalle en nombre de la Corporación, que transmita el mensaje de bienvenida o agradecimiento por la visita a la universidad.
- Es recomendable facilitar información institucional que explique generalidades de la universidad y, si es el caso, temas que sean particulares al motivo de la visita.
- En el momento de encontrarse con estas visitas puede ser valioso intercambiar tarjetas personales.

- Conocer la cultura y costumbres de la persona que será recibida es importante para atenderle de la mejor manera y facilitarle los medios para que se sienta bien como visitante.
- Todas estas recomendaciones pueden resultar válidas y oportunas al visitar otras instituciones externas, teniendo en cuenta que el rol de anfitrión es diferente al de visitante. Al ser visitante es importante actuar de acuerdo con las costumbres del lugar en donde se está.

Recomendaciones:

- La normativa general de Protocolo nos indica que no deben incluirse muchas actividades dentro del programa en un sólo acto, pues el objetivo principal del mismo se dispersa y se corre el riesgo de causar molestias e inquietud, tanto a los participantes como al resto del público asistente.
- Todo acto protocolar debe estar previamente diseñado, organizado y ensayado con las partes involucradas en la programación.
- La Dirección de Comunicaciones deberá supervisar todo lo referente al Acto Protocolar, conjuntamente con el equipo de trabajo que lo acompañe en esa tarea; debe esforzarse en todo momento para que se cumpla la planificación diseñada para el evento y así obtener un excelente resultado.
- Es importante insistir en la comunicación que debe haber entre los coordinadores del evento y las Autoridades Rectorales y Directivas. Se debe informar con antelación al acto, cualquier cambio intempestivo en el programa. Una buena información a tiempo nos evita disgustos, permite resolver situaciones imprevistas, y garantiza el éxito en la realización del evento.

c) Condecoraciones

Las condecoraciones son distinciones honoríficas concedidas por gobiernos o entidades públicas o privadas, para premiar el mérito de un ciudadano o de una institución o de recompensar los servicios prestados.

Toda condecoración o distinción debe ir acompañada de su resolución, la cual será entregada en copia al homenajeado, la cual constituye soporte de este reconocimiento y servirá para adjuntar copia en hoja de vida.

Una placa se entrega como agradecimiento no como distinción, y no lleva por lo tanto resolución adjunta.

d) Develación de placas

Son dispuestas en las inauguraciones de nuevos espacios de infraestructura del campus académico.

Antes del acto la placa debe estar cubierta en todo momento, dos horas antes del evento se dispone el velo con el que se develará la placa.

Puede disponerse un riel para colgar a manera de cortinillas, el velo que tapaná la placa. Este luego se deberá quitar.

La organización de la escena del acto de develación deberá ser próxima a la ubicación de la placa, cuando esta ya se encuentre instalada, o tener la placa en un trípode especial para su develación cerca del lugar de presidencia del acto.

El texto que se leerá en una placa debe constar de datos como: en presencia de quienes de devela, fecha en la cual se lleva a cabo la develación, nombre del edificio o espacio que se inaugura, crédito de los patrocinadores o donantes, y en algunos casos puede incluir los agradecimientos al cuerpo de funcionarios que participaron en la misma o se hará una independiente para los agradecimientos.

e) Celebraciones Institucionales

En la Corporación Universitaria Remington se desarrollan anualmente las siguientes actividades con el fin de celebrar fechas especiales o agasajar a nuestros estudiantes, funcionarios y docentes tiempo completo.

Funcionarios y docentes:

- Ceremonia de antigüedad, en donde se celebran desde los 5 años, cada quinquenio de vinculación con la Universidad.
- Día del docente: se celebra en mayo en el marco de un desayuno precedido por el Rector.
- Día de la secretaria: se celebra en abril en el marco de un almuerzo precedido por el Rector de la Universidad.
- Celebración de la Navidad: se celebra la novena navideña por áreas y Facultades.

f) Ceremonia de bienvenida estudiantes primer ingreso

Esta ceremonia es el primer encuentro de nuestros directivos con los nuevos integrantes de la comunidad universitaria, en él se hace gran despliegue de la organización y seguimiento. Se realiza dos veces al año, al inicio de cada semestre.

5.5. ACTOS SOCIALES

a) Almuerzo

Para servir un almuerzo, que podrá ser formal o informal, deberá tenerse en cuenta, el tipo de reunión. Si es almuerzo durante una actividad (congreso, convención, seminario, reunión para la prensa, etc.) deberá ser frugal, liviano. Según la época del año podrá estar basado en ensaladas y la duración del mismo no excederá la hora y media, pudiendo extenderse hasta dos horas. Si los participantes están sentados, podrá servirse un menú que requiera cuchillo y tenedor; deberá calcularse un espacio de 80 centímetros para cada comensal. A este tipo de comida los comensales llegan prácticamente todos juntos y deben retirarse al mismo tiempo, por lo que todo debe estar preparado y bien organizado. En poco tiempo se sirve a una gran cantidad de personas.

La diferencia entre formal e informal radica en lo siguiente:

FORMAL: Los comensales están sentados, son servidos por meseros (puede que les ofrezcan la bandeja para que sirva usted mismo, según las costumbres). Es una comida completa, con entrada, plato principal (uno o dos), sopa o consomé, postre, café y champán. Requiere mantel entero, que caiga casi hasta el suelo (no individual) y el color será preferentemente el blanco o natural.

INFORMAL: Cada comensal puede servirse acercándose a la mesa buffet; los manteles pueden ser individuales y de colores, o mantel entero fantasía.

Se podrá ofrecer un solo tipo de comida, como puede ser ñoquis, pastas, un guiso de lentejas u otro potaje. No será un sitio asignado para cada comensal y podrán comer apoyando una servilleta sobre la falda si no hay espacio suficiente en las mesas, y por supuesto, no tendrán un lugar prefijado.

b) Banquetes

El mantel, como el descrito anteriormente para el almuerzo formal, será entero, cubriendo las patas de la mesa hasta casi el suelo, sobre un moletón o paño para que resulte más cómodo (esto impedirá que se corra y se le hagan pliegues que puedan hacer caer una copa de cristal o simplemente dar una imagen de desprolijidad). En este caso deberá ser blanco o marfil, descartadas fantasías y otros colores, que si bien se utilizan en casamientos, fiestas de quince u otro tipo de reunión, la etiqueta exige que lo protocolar sea blanco. La vajilla y cristalería serán acordes, pero para que no se preocupe si está incompleta, no necesita que todo sea del mismo juego porque podrá complementarla con otras piezas.



MANUAL DE PROTOCOLO

CO-MA-03

Versión. 01

Fecha. 03/09/2018

Será atendido por mozos y camareras, se servirán una copa o entrada fría, un consomé o sopa y uno o dos platos principales además del postre.

Generalmente, si es en una casa, salón importante o club donde se realiza la recepción, se invitará a pasar a otra sala o al living para beber champán y comer una torta o tomar el café, acompañado por petit fours.

c) Brindis

En general existen únicamente dos clases de discursos:

- Los pronunciados en una comida de cualquier índole.
- Los pronunciados en actos o ceremonias, que no sean una comida.

Reglas generales para discursos terminales de comidas y banquetes: Breve (Siete u ocho minutos es la extensión ideal, y como máximo diez. Un tiempo superior cansa a la audiencia y hace decaer su atención) e Inteligible (Los discursos han de ser comprendidos por todos. Cuando puedan existir problemas de comprensión de los idiomas del anfitrión y el invitado de honor, es aconsejable el uso de un tercer idioma conocido de ambos y de los restantes comensales).

Si por razón de algún u otro orden, el anfitrión o invitado de honor ha de pronunciar sus palabras es su propio idioma, es necesario disponer de la previa traducción impresa de ambos discursos, para que cada comensal disponga de ella es su sitio.

Todo discurso de este género ha de tener:

- Un saludo al invitado,
- Unas consideraciones sobre el objeto, motivo u ocasión de la reunión con las usuales expresiones de amistad.
- Un brindis con los mejores votos por la salud y felicidad del Jefe de Estado extranjero y del invitado de honor y por la prosperidad de su país.
- La respuesta ha de expresar:
 - El agradecimiento del invitado de honor por la invitación.
 - Más consideraciones desarrolladas en función de las primeras del anfitrión, con análogas expresiones de amistad.
- Un brindis con unos votos semejantes de felicidad y prosperidad.

Ante un brindis:

- Recaltar el motivo de la reunión.
- Hacer una breve reseña sobre lo que la motivó.
- Expresar sus deseos (o sea, el brindis mismo).
- En este caso deberá improvisar.
- No levantar la copa antes del momento en que se invita a brindar.
- No debe hacerse más de un brindis por reunión.

Discurso:

- Enunciar lo que se va a decir.
- Decirlo.
- Comentar lo que se dijo.
- En un acto académico debe leerse.
- Si nos dirigimos a una alta personalidad, no se debe improvisar – sería una falta de respeto -, en este caso también deberá leer.
- El ritmo, el tono de la voz y el contenido deben coincidir con la seriedad y nivel del acto.

En comidas importantes y para que exista coherencia entre el ofrecimiento del anfitrión y la respuesta del invitado de honor, es aconsejable el previo intercambio de los textos de estos discursos, o de sus esquemas.

Aunque la costumbre general europea, que ha trascendido al resto del mundo, es que los discursos-brindis tengan lugar al término de la comida, en los países escandinavos y en otros países de África y Extremo Oriente principalmente, existe la costumbre contraria de pronunciarlos al principio.

- Conseguir el silencio para el discurso

No es aconsejable, en comidas y banquetes importantes, el procedimiento de golpear la copa con una cucharilla.

La previa colocación del micrófono de mesa delante del anfitrión y el hecho de ponerse éste de pie, para iniciar el parlamento, suele ser suficiente. Si no lo es para algunos comensales, el simple *tac* en el micrófono, para ver si funciona, o un ligero carraspeo, suele bastar.

- Discursos de homenaje Los oradores deben ser:

El organizador que, en breves palabras, explica el porqué del homenaje y presenta a los oradores. Los dos oradores, vinculados de algún modo al homenajeado, que en su discurso hablan de él desde ángulos de diversos.

El homenajeado, agradeciendo, respondiendo a su término.

El contenido de los parlamentos debe ser hablar con gracia y sencillez de los méritos del homenajeado, pero sin retórica. Sinceridad, sencillez, afecto y sentido del humor, es el indicado.

- El cuándo del discurso

Si el café y los licores son servidos fuera del comedor, al término de los postres.

Si el café y los licores son servidos en la mesa, unos cinco minutos después de servidos.

- El cuánto del discurso

Un discurso en un modo formal de decir algo determinado a un público determinado. Por tanto, ese <<algo>> debe ser claro, preciso y breve. Es necesario utilizar un buen lenguaje. Es permisible, y a veces recomendable, el uso del humor, la suave ironía, la interpolación de alguna cita, breve anécdota o chiste. Pero han de ser bien contados, pocos y adecuados.

- d) Brunch

Es la combinación del breakfast (desayuno) y el lunch (almuerzo). Es una opción cómoda pues es un servicio más informal; no hay una rigidez en el cumplimiento del horario, los invitados pueden estar de pie, contando simplemente con mesas de apoyo. Se acompaña con café, champán y vino, y se realiza entre las 11 y las 14 horas.

- e) Coffee Break o Refrigerio

Constituye el descanso entre dos sesiones en un congreso, entre dos charlas, etc. Debe estar listo para ser servido en pocos minutos (entre quince y treinta minutos, el intervalo adecuado para el paso de una actividad a otra) a una cantidad de gente que variará de acuerdo con el tipo de evento. Se ofrece café – a veces ya estará preparado en termos- y también se ofrece la opción del té, agua aromática o té de hierbas, leche, agua y algún jugo. Puede acompañarse con pastelería fácil de comer o sándwich y canapés pequeños. Evitando los productos con grasa, muy grandes o que se quiebren al comer.

Es necesario tener mesas de apoyo para que los participantes puedan acercarse a una mesa buffet donde esté todo preparado, servirse y luego alejarse para dar paso a los otros.

- f) Comida con mesa americana

Tanto al mediodía como a la tarde puede ofrecer esta alternativa, en la que cada persona se acerca a una mesa buffet o una mesa americana donde están colocados los platos, los cubiertos, pan, servilletas, como en la comida informal que comento en el almuerzo. Según el tipo de comida o modalidad de la reunión, cada persona acerca su plato y sirve o es servida por un mozo. En este caso obviamente son indispensables las mesas de apoyo.

Teniendo en cuenta que los invitados no están sentados, la comida que se sirva deberá ser fácil de trozar con el tenedor o estar ya cortada en pequeños trozos.

g) Coctel

Este servicio se ofrece a partir de las 19 horas. Generalmente los invitados están de pie, por lo que se sirve comida que pueda tomarse con la mano: canapés, pequeños pinchos, etc. Requiere vestimenta formal; para las damas puede ser vestido corto elegante y para los caballeros, traje oscuro.

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 si se puede dar que se ofrezcan unas palabras de bienvenida. También podrá incluirse un videoclip que ilustre la presentación del organizador, en vez de dirigir sus palabras. Estas intervenciones no deberán extenderse más de 10 minutos. El anfitrión y su equipo deben circular entre los invitados, saludando y agradeciendo la asistencia al evento.

h) Desayuno de trabajo

Es una modalidad de trabajo. Durante el mismo podrá haber disertantes, y se aprovecha ese momento para realizar una reunión tratando un tema prefijado.

Al ser una reunión de estas características, la cantidad de personas no tendría que ser de más de diez o doce, si bien muchas veces se realiza con más participantes.

El servicio de desayuno es sencillo, se conoce como continental: café o té, lógicamente con leche, un budín, croissant o sándwiches y jugo de naranja.

i) Vino de honor

Se ofrece durante un vernissage, es decir, la inauguración de una muestra pictórica, en la presentación de un libro, al finalizar una charla o entregar un premio. Además de vino, se puede ofrecer un jerez, un vino dulce, vino blanco helado, champán.

h) 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 puede invitar a los conyugues del invitado o a un acompañante. Excepto cuando haya un ministro invitado, para la ubicación en la mesa no se exige cumplir con el protocolo escrito, se puede dejar libertad a los invitados permitiéndoles sentarse con quienes quieran compartir.

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

5.6. OTRAS CEREMONIAS DE CERTIFICACIÓN, GRADUACIÓN O PREMIACIÓN

En la Universidad se llevan a cabo constantemente ceremonias de certificación y graduación de los programas académicos, extracurriculares y de extensión, en los cuales también se debe aplicar el protocolo que demande cada caso según la existencia de las siguientes condiciones:

- Debe haber una mesa principal, en la que se ubiquen quienes presiden la certificación representando las partes vinculadas en la ceremonia, a nivel interno y si hay vinculación externa, igualmente debe estar allí representada. Los presidentes del acto deberán situarse en las sillas centrales de la primera fila del auditorio, si lo hubiere, o de pie en un lado preferencial en frente de los asistentes ya sea mirándolos o como parte del grupo.
- Presidencia de la mesa principal: generalmente se compone por quienes representan la máxima autoridad de la Universidad; representantes de las dependencias que organizó el curso, diplomado, programa o cátedra, y en el caso de que sea en conjunto con otra entidad o empresa, deberá estar en la mesa principal, el representante de dicha organización también, en la máxima autoridad o su delegado. En el libreto deberá hacerse mención de los miembros de la mesa principal o su presencia en el auditorio cuando no estén en mesa principal.
- La mesa principal debe estar debidamente marcada con los habladores que indiquen el lugar donde se deben sentar.

- Debe indicársele a los graduandos, ganadores o premiados, que deben saludar de la mano a cada uno de los miembros de la mesa principal.
- Presentador: puede contarse con un solo presentador, aunque si el evento lo llegara a requerir podría trabajarse con una pareja que intercale la lectura del libreto.
- Se deben observar y aplicar los detalles de logística y protocolo que se listan en este manual.

6. PROTOCOLO CON MEDIOS MASIVOS DE COMUNICACIÓN

6.1 PROTOCOLO EN RELACIONES CON LA PRENSA

La estrategia adecuada para relacionarse con los medios de comunicación desde la Universidad va ligada a la necesidad de mantener unas buenas relaciones con los periodistas. Por ello es indispensable proporcionar una relación profesional fructífera. Para ello existen políticas de comunicación en la Universidad, en donde se complementan las formas y directrices de relación con los periodistas. La Dirección de Comunicaciones es la única área encargada de direccionar las relaciones con los periodistas y directivos de los medios de comunicación.

El objetivo de la comunicación con los medios es el de comunicarse con los públicos de interés de la universidad, por ello es importante considerar los siguientes aspectos:

- Tener en cuenta los horarios en que son convocados los actos.
- Considerar la duración de los actos.
- Evitar la falta de puntualidad con que inicia la rueda de prensa.
- La persecución de la “foto”, más pendiente de la imagen que del mensaje.
- Prevenir intervenciones que van más allá del tiempo prudencial.
- Las condiciones de la luz y el sonido de los actos.
- Ubicación inadecuada para los periodistas en el salón del evento.

6.2. CONFERENCIA DE PRENSA

Una rueda de prensa es la que convoca una persona o entidad para dar a conocer detalles sobre algo (un producto o un hecho). En el caso de la Universidad, se tiene como objetivo informar a los medios sociales hechos importantes de la Universidad, que tengan interés para los medios audiovisuales y escritos. Debemos ofrecer un mensaje claro y directo. Cumplir el objetivo para lo que la rueda de prensa fue creada.

Es una reunión para difundir una información determinada. Cuando es “cerrada”, es exclusiva para los medios y cuando es “mixta” es para público y prensa. La forma y el lugar donde desarrollarla **pueden** tener distintas características. Tradicional, en algún salón, o cualquier fantasía: desde invitar a un crucero a pasar un día en el campo. Una vez seleccionados los medios a los que se dirigirá, se cursan las invitaciones y se hace la confirmación correspondiente. Deberá aclararse si asistirán fotógrafos. En la

entrada, una recepcionista tomará nota de las personas que asisten, a qué medios corresponden y cuáles son sus necesidades (lugar privado para entrevistas, material gráfico, iluminación especial). Luego, una persona de la institución, o el convocante, explicará el motivo de la reunión. Completando la información, podrá mostrarse un video. De acuerdo a la hora, se ofrecerá una comida, coctel, etc. Al retirarse los convocados, se les entregará material informativo y algún obsequio. Es conveniente prever y destinar un espacio apartado para las entrevistas privadas.

Cuando desde la Universidad se convoca a una conferencia de prensa se debe tener en cuenta, como es lógico algunos elementos que afectan a la relación de la institución con los medios de comunicación:

- El interés del tema que se va a informar incluye de sobremanera en la asistencia de los medios de comunicación.
- Hay horarios en los que no debe convocarse a los periodistas, pues se hace difícil acudir a los medios de comunicación, a partir de las 12:30 horas es mejor no convocar.
- El tiempo del que dispone el medio es bastante escaso, así que cualquier esfuerzo por facilitar su tarea redundará en un mejor tratamiento de la información.

6.3. UNA MIRADA DESDE EL CEREMONIAL

La decisión y organización de este tipo de eventos es responsabilidad del área de Comunicaciones, en ella se tienen en cuenta aspectos como: la invitación, recepción, organización del lugar, etc., facilitando la estadía de quienes aceptan la invitación a determinado acto.

Antes de dar una rueda de prensa debemos invitar a los medios. Enviaremos un comunicado (escrito, fax, etc.), en el que habremos de indicar claramente:

- Quién da la rueda de prensa.
- Para qué se da la rueda de prensa (objetivo de la misma).
- Lugar (aportando los mayores datos posibles), fecha y hora del acto.
- En determinados casos se adjunta carta o tarjeta de respuesta para confirmar las asistencias.
- Capacidad de la sala. 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.
- Ofrecer un vino o alimentación ligera a los asistentes.
- Comprobar el resto de los detalles: megafonía, servicios, carteles identificadores en la mesa presidencial, control de acreditaciones, etc.

Tenemos que saber que los medios van a reflejar la noticia tal y como teníamos pensado. Establezca unos turnos de preguntas para que los periodistas amplíen la información que desean cubrir. Deje los sitios más delanteros para la prensa gráfica. Y sitúelos siempre de espaldas a la luz (sobre todo en ruedas de prensa al aire libre).

Convocar a una rueda de prensa supone desplazar a muchos periodistas y cámaras hasta el lugar donde se celebra. Las mejores horas para ello son a partir del mediodía hasta la hora de comer, y por la tarde, a partir de media tarde. 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 (si esa era nuestra intención). Posteriormente, es conveniente hacer un seguimiento en los medios de la repercusión de la información aportada.

En el amplio espectro que abarca el ceremonial, también se encuentra la posibilidad de organizar una conferencia de prensa. Si bien este tipo de eventos generalmente se delega íntegramente al área de prensa, hay aspectos que conciernen al ceremonial.

El ceremonial, a grandes rasgos, velará por la imagen, asesorará en lo concerniente a la sala en que se efectuará la conferencia para lograr un óptimo aspecto; intervendrá en la redacción de la investigaciones, prestará cuidado en la recepción de los invitados a la conferencia, la ubicación de las personas,; procurará que la autoridades conferenciantes sean tratadas y atendidas de acuerdo **con** su jerarquía y que los cronistas y fotógrafos cuenten con todos aquellos elementos necesarios para realizar su labor.

Una vez que se haya realizado el listado de periodistas invitados, se iniciará la tarea de elegir el salón adecuado. Si la institución no posee un salón cómodo, amplio, claro y acogedor para este tipo de eventos; se estila alquilar el salón de un hotel de jerarquía.

Se debe procurar que el lugar elegido cuente con el debido acondicionamiento acústico, amplificadores, altavoces, micrófonos, asientos confortables, podios para los conferencistas, teléfonos, fax, etc.

Lo ideal sería que la organización contara con una <sala de prensa> dentro del edificio. Esto permite el contacto cotidiano con los medios de comunicación, y a través de ellos proyectar una imagen institucional prolija y planificada.

Además de los objetos ya mencionados, la sala de prensa debe contar con los siguientes elementos dispuestos de una determinada manera:

- El foco de atención, en otras palabras, el sitio que ocupará el funcionario entrevistado, debe disponerse sobre elevado. De esta forma, podrá ser visualizado por los presentes y los planos de fotografía más fáciles de captar.
- Este foco debe ubicarse en la contraluz de ventanas, para que los fotógrafos puedan realizar su trabajo con el sol de espaldas y el objetivo reciba iluminación natural.
- 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 en la prensa y permite que todos puedan observar sin importar la altura corporal de las personas sentadas en la primera fila. Por razones estéticas, este entarimado debe estar alfombrado o cubierto por algún revestimiento.
- También pueden emplearse dos tipos de podio: uno individual y otro colectivo. El podio sirve de apoyo tanto para las manos y brazos del entrevistado como así también de ayuda y memoria en el que se ubican papeles de consulta. El podio colectivo se utiliza cuando el entrevistado brinda una conferencia junto a sus colaboradores. Los estrados de instituciones públicas deben llevar al frente de los mismos el escudo nacional, provincial o municipal. En caso de empresas privadas se puede grabar el logotipo comercial o escudo institucional.
- Una sala de prensa debe contar con los elementos de proyección y reproducción para la ilustración de las conferencias con videotapes o presentaciones multimedia.

En caso que no se utilicen podios, la mesa del estrado debe cubrirse con un grueso mantel de paño de terciopelo, con el objetivo de invitar a los presentes la antiestética visión de los pies de los entrevistados; quienes pueden dejar al descubierto tics nerviosos o quitarse el calzado.

Deben proveerse al menos dos micrófonos para sortear el pasarse continuamente estos 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 estrado y el otro vaya al centro desde la izquierda. Así se evitan las clásicas molestias que acarrear los cables de los micrófonos entre los asistentes.

El responsable de protocolo supervisará la redacción y se encargará que las invitaciones lleguen a destino de acuerdo a la información que le proporcione Prensa Lunch.

Uno de los detalles más importantes de las conferencias es la organización de un servicio de lunch. La dinámica de trabajo de los profesionales de los medios es compleja. Si incorporamos un lunch, no sólo

incrementamos la posibilidad de asistencia sino que también demuestra que es un gesto de respeto y comprensión que será valorado por los periodistas.

El lunch debe preverse, preferiblemente, en horas que no coincidan con las de mayor trabajo en los medios de comunicación, y deberá constar en las invitaciones.

Una alternativa, si el tiempo apremia, es servir bebidas a los asistentes antes de iniciarse la conferencia y durante la misma en las mesas previstas al alcance de los asistentes. Así, se habrá demostrado la cortesía de la institución sin demorarlos innecesariamente.

Desde el área de comunicaciones, también se puede confeccionar material específico-complementario

– Dossier de prensa – para entregar a los medios de prensa que asistan. En una buena carpeta de presentación se pueden incluir la información pertinente. Este tipo de material es de suma utilidad para los periodistas, ya que les sirve de background en sus notas, para contextualizar al lector o interpretar la información.

Por último, cabe subrayar que el personal del ceremonial recibirá a los medios de comunicación, les guiará hasta el salón donde se realizará el evento y, terminando el acto, les acompañará hasta la puerta, agradeciendo su asistencia.

7. PROTOCOLO Y CEREMONIAL EN HONRAS FÚNEBRES

Los funerales y sepelios son ceremonias que deben guardar y respetar las costumbres y normas que cada familia involucrada tenga.

La Corporación Universitaria Remington expresa formalmente sus condolencias, cuando fallecen personas vinculadas a la institución o cuando mueren quienes han tenido una relación estrecha con la comunidad universitaria.

Como muestra del luto institucional la bandera de la Universidad se adorna con un crespón negro y se pone a media asta. El Rector de la Universidad es la persona quien lo ordena y, a la vez, es quien define el momento en que se levanta esta disposición.

A continuación se establecen algunas prácticas sugeridas:

El Rector de la universidad o en su ausencia el Jefe de Gestión Humana enviará mensajes de condolencias a la familia.

La Dirección de Gestión Humana y la Dirección de Comunicaciones, previo contacto con los familiares del difunto apoyará la realización de la ceremonia religiosa, según el lugar y la persona.

Profesores funcionarios: Cuando sucede la muerte de un profesor o funcionario, el área encargada deberá avisarlo a la autoridad académica o administrativa que corresponda. Es deseable que los compañeros de trabajo de quien fallece o tuvo la pérdida, acompañen a la familia durante las horas fúnebres.

Estudiantes: Cuando sucede la muerte de un estudiante, el coordinador del programa deberá anunciarlo.

En el momento de conocer el fallecimiento del estudiante el área de Bienestar Universitario deberá enviar a su familia un mensaje de condolencias, por parte del Rector y de la Universidad. Si la familia lo informa y solicita, se podrá hacer extensiva la información sobre estas honras a los profesores y compañeros del estudiante fallecido, para que acudan a las honras fúnebres.

Misas en memoria: En casos excepcionales y por autorización del Rector, se podrán realizar misa en memoria de los estudiantes, profesores o funcionarios fallecidos.

La Dirección de Comunicaciones acompañará la organización y comunicación de las honras fúnebres que se deseen organizar.

El anuncio del deceso: El anuncio del fallecimiento se hará por medio de la prensa, previa decisión de la Dirección de Comunicaciones, o áreas administrativas relacionadas con la persona fallecida.

Duelos Oficiales o Nacionales: Cuando ocurra un duelo nacional, la universidad se puede adherir al mismo.

El procedimiento para levantar la bandera indica que ésta debe izarse hasta el tope de mástil y luego bajarla hasta quedar a media asta. Para arriar la bandera, ésta se iza hasta el tope y luego se baja en su totalidad.

8. TRATAMIENTOS Y VOCATIVOS PROTOCOLARIOS

Los tratamientos y los títulos con los que nos dirigimos a las diferentes personas son una manera de demostrarles la consideración y el respeto que se merecen por la posición que ocupan. El manejo correcto de estos tratamientos y títulos responde a las siguientes normas:

Por dignidad y jerarquía

Todos los estados son respetuosos de los tratamientos y títulos protocolarios que por dignidad y jerarquía ostentan algunas personas:

- El tratamiento de Su Santidad corresponde al Papa.
- A los emperadores se les llama majestad imperial.
- A los reyes se les llama majestad real o señor.
- A las reinas, majestad real o señora.
- A los príncipes, si son varones, alteza o señor, y si son mujeres, alteza o señora.
- A los cardenales de la Iglesia católica se les llama eminencia.
- A los miembros de las altas corporaciones legislativas, judiciales y civiles se les da el tratamiento de honorables; lo mismo sucede con los miembros de las academias de artes y ciencias.

El tratamiento de excelencia, el más generalizado de todos, es utilizado para los Jefes del Estado, los Nuncios, los Embajadores y los ministros plenipotenciarios.

En Colombia, desde 1958, el presidente de la República y demás funcionarios al servicio del Estado, siempre reciben el tratamiento de la denominación del cargo que desempeñen, anteponiendo señor según el caso y teniendo en cuenta que no se trate de actos oficiales. Ejemplo: señor general, señor ministro, señor presidente.

Quienes ostentan títulos profesionales deben ser llamados o nombrados por sus profesiones, o anteponiendo las palabras don (De Origen Noble) o sepor.

Únicamente a quienes tengan doctorados. La costumbre en Colombia, bastante arraigada por cierto, es que a los abogados y médicos también se les trate de Doctor.

Por consideración y cortesía

En el idioma español existen dos términos para dirigirse a los demás de manera formal e informal: usted y tú. La forma más respetuosa para dirigirse a los demás es la de usted.

Cuándo usar el término usted

- Al dirigirse a las autoridades.
- Cuando le acaban de presentar una persona.
- Si usted tiene contacto directo con el público siempre tratará de usted a los clientes o usuarios.
- A las personas de mayor edad.
- Entre jefes y subalternos es imprescindible.
- En las entrevistas o reportajes, se aplica tanto al entrevistador como al entrevistado.

Cuándo usar el término tú

- En familia
- Entre amigos
- Entre jóvenes
- Entre compañeros de trabajo

VOCATIVOS			
AUTORIDAD O INSTITUCIÓN	TRATO EPISTOLAR	TRATO PERSONAL	PARA REFERIRSE A ÉL
Presidente (a) de la República	Excelentísimo (a) Señor (a) Presidente (a) de la República Vuestra Excelencia	Excelencia o Señor Presidente (a) o Presidente	Su Excelencia el (la) Presidente (a) de la República
Presidente del Senado	Excelentísimo (a) Señor (a) Vuestra Excelencia	Señor o Presidente o Senador	Su Excelencia el (la) Presidente (a) del Senado
Presidente de la Excma. Corte Suprema de Justicia	Excelentísimo (a) Señor (a) Vuestra Excelencia	Señor Presidente (a) o Presidente	Su Excelencia

Presidente de la Honorable Cámara de Diputados	Excelentísimo (a) Señor (a) Vuestra Excelencia	Señor o Presidente o Diputado	Su Excelencia el (la) Presidente (a) de la Honorable Cámara de Diputados
Ex Presidentes de la República	Excelentísimo (a) Señor (a) Vuestra Excelencia	Señor o Ex Presidente	Su Excelencia el Ex Presidente de la República
Senadores	Honorable Señor (a) Senador (a) Vuestra Señoría	Senador (a)	Honorable Señor (a) o Senador (a)

AUTORIDAD O INSTITUCIÓN	TRATO EPISTOLAR	TRATO PERSONAL	PARA REFERIRSE A ÉL
Diputados	Honorable Señor (a) Diputado (a) Vuestra Señoría	Diputado (a)	Honorable Señor (a) o Diputado (a)
Ministros de Estado	Señor Ministro	Ministro (a)	Señor (a) Ministro (a)
Subsecretarios de Estado	Señor (a) Subsecretario	Subsecretario (a)	Señor (a) Subsecretario (a)
Intendentes	Señor (a) Intendente	Señor o Intendente	Señor (a) Intendente
Gobernadores	Señor (a) Gobernador	Señor o Gobernador	Señor (a) Gobernador
Alcalde	Señor Alcalde	Señor o Alcalde	Señor (a) Alcalde (sa)

Comandante en Jefe del Ejército	Señor General de Ejército	Señor General o General	Señor Comandante en Jefe del Ejército
Comandante en Jefe de la Armada	Señor Almirante	Señor Almirante o Almirante	Señor Comandante en Jefe de la Armada
Comandante en Jefe de la Fuerza Aérea	Señor General del Aire	Señor General o General	Señor Comandante en Jefe de la Fuerza Aérea
General Director de Carabineros	Señor General Director de Carabineros	Señor General o General	Señor General Director de Carabineros
Director General de la Policía	Señor Director General de la Policía	Señor Director o Director	Señor Director General de la Policía de Investigaciones

9. NETIQUETA

La etiqueta del ciberespacio se denomina Netiqueta. La Corporación Universitaria Remington ha incluido en este manual algunos aspectos que deben regir en la Institución con el fin de cumplir con las normas de etiqueta que exige este tema de tanta utilización en el mundo moderno.

9.1. NETIQUETA EN EL CORREO ELECTRÓNICO

Es menester saludar antes del mensaje y despedirse con nombre, exactamente igual que lo haría con una carta firmada. Agréguele al final de su mensaje información de contacto.

Utilizar letras en mayúscula es de muy mala educación, da la sensación de estar gritando. Por lo tanto, hay que evitar escribir párrafos enteros en letras mayúsculas. Si se considera que la importancia de un mensaje lo justifica, se da respuesta inmediata para que el remitente sepa que se ha recibido, aunque se vaya a mandar una respuesta más larga más tarde.

Igualmente, si alguien pide un archivo, es importante avisarle sobre el tamaño, antes de enviarlo. Se debe tener presente que no todo el mundo tiene banda ancha ni buzones de 50 Megas.

Evite enviar mensajes en cadena. Las alarmas de virus y las cadenas de mensajes son intencionados y su objetivo es saturar los servidores y con ellos la red.

Tener en cuenta que la gente con quien te comunicas, incluidos los web máster de la página que visita, no cobran ni tienen la obligación de responder. Son personas que si responden están haciendo un favor.

9.2. NETIQUETA EN EL CELULAR

El uso del celular se ha convertido en una herramienta permanente de comunicación lo cual exige un uso protocolario que requiere el cumplimiento de las siguientes normas, especialmente en lugares públicos, eventos, cenas y ceremonias. Antes de iniciarse una actividad o evento:

- Apague el celular o póngalo en vibración.
- No utilice sin estar autorizado sus cámaras fotográficas ni de vídeo.
- Evite hablar por celular.
- Asegúrese de no dejar el celular a la vista de otros.
- En reuniones mantenerlo apagado.



MANUAL DE PROTOCOLO

CO-MA-03

Versión. 01

Fecha. 03/09/2018

- No deje de contestar cuando le sea posible.

9.3. NETIQUETA PARA EL USO DEL TELÉFONO

El teléfono puede ser el primer contacto que tiene un tercero en la Universidad y el manejo de él se puede proporcionar para la universidad como un hecho favorable, por lo anterior la Corporación Universitaria Remington crea un estilo propio en el uso del teléfono cumpliendo con lo siguiente:

- Las llamadas que entran a la oficina deben ser atendidas con prontitud. No dejar repicar más de tres veces.
- Debe contestarse de manera educada, prestar un saludo, dar el nombre de quien contesta, el área donde trabaja y el nombre de la Universidad.
- Se debe tratar de usted a la persona que llama hasta que le autorice llamarlo por su nombre de pila.
- El teléfono debe contestarse con un tono adecuado y buena vocalización.
- Cuando quien llame sea de otro país, hable despacio y claro para hacerse entender de la mejor manera. Si no habla el idioma extranjero asegúrese de tener una frase escrita en inglés o francés que le indique que lo va a remitir a alguien que domine ese idioma.
- Se deben devolver todas las llamadas pendientes. Especialmente si se ha ofrecido hacerlo.
- No se debe hacer esperar mucho tiempo al cliente o a cualquier persona al teléfono.

GLOSARIO

Con el fin de aclarar y homologar su significado para la correcta aplicación de los conceptos en el Manual de Protocolo Institucional de la Corporación Universitaria Remington, se relacionan a continuación los siguientes términos:

Auditórium: Salón acondicionado para escuchar conferencias, discursos, realización de actos, entre otros.

Aula Magna: Sala donde se enseña colectivamente, sala para realizar actos académicos.

Birrete: Gorro de forma prismática coronado por una borla de color determinado. Complemento del traje académico usado en acto solemne.

Ceremonial: Serie o conjunto de formalidades para cualquier acto público o solemne. Forma en que se aplica el protocolo establecido para eventos y actos públicos y sociales.

Certamen: Escenario diseñado intencionalmente para solucionar o atender necesidades de intercambio que son permanentes en el tiempo y obedecen a momentos específicos. Además, es una actividad que se define como una herramienta de mercadeo no convencional, la cual proporciona una comunicación directa y en ocasiones una retroalimentación entre anunciante y consumidor. En la actualidad se considera también una actividad informativa y de entretenimiento.

Crespón: Tira o lazo de tela negra que se coloca en el extremo superior de la bandera como señal de luto.

Cultura Corporativa: La filosofía empresarial o institucional: estilo, comportamiento, valores y normas que animan a cada miembro de la organización.

Desfile Académico: Caminata de entrada y salida de autoridades universitarias (acto solemne).

Edecán de Protocolo: Ayudante, auxiliar, acompañante. Capacitado para atender en el protocolo.

Emeritus: Distinción que la Universidad otorga a Profesores Titulares jubilados, que hayan acreditado condiciones sobresalientes en la docencia o en la investigación.

Escenario: Parte del teatro en donde se colocan las decoraciones y se representan las obras.

Estrado: Tarima elevada sobre la que se coloca el presídium.

Evento: Producto de la eventualidad. Necesidad de convocar a un grupo de personas con el fin de lograr resultados puntuales que no requieren de una proyección en el tiempo.

Etiqueta: Conjunto de normas que se usan en la vida social. Ceremonia en la manera de tratarse las personas particulares en actos cotidianos como solemnes, de acuerdo con costumbres pre-establecidas, a diferencia de los usos de confianza o familiaridad.

Guía: El que acompaña a alguien para enseñarle el camino.

Honoris Causa (Doctorado): Distinción que otorga la Universidad a personas sobresalientes en el ámbito de la ciencia, la cultura, entre otros.

Identidad: La identidad es una "personalidad" constituida por la institución o empresa dentro de un proceso dinámico que refleja sus rasgos culturales, sociales y filosóficos.

Logo: Igual a logotipo. Grupo de letras, abreviaturas, terminaciones o figuras que son utilizadas por una institución como símbolo o distintivo.

Maestro de Ceremonia: Es la persona que se encarga de dirigir la organización y ejecución de un evento.

Es el responsable de los detalles logísticos, de comunicación y orden que el protocolo exige.

Mesa de honor: Denominada también mesa principal, se dispone para la ubicación de la presidencia en un acto público, ceremonial y oficial. En ella estarán sentados según las precedencias el anfitrión, homenajeados, organizadores e invitados especiales que se dispongan según la actividad lo requiera y amerite la ocasión.

Presentador: Es la persona encargada de leer el programa de un evento o actividad.

Precedencia: Que se le da preferencia, superioridad o preeminencia por rango jerárquico. Es el orden que se establece para la ubicación, mención y tratamientos de las personas que asisten a un evento o acto ceremonial.

Presidencia: Persona o conjunto de personas que presiden un acto ceremonial o solemne. Le corresponde al anfitrión y por lo general lo integra también el invitado de honor, homenajado y organizador(es) del evento.

Presidium: Lugar donde se ubican las personas a las que se otorga preferencia en actos honoríficos (superioridad, preeminencia). Precedencia por jerarquía en una sesión académica, gubernamental, corporativa, etc.

Profesor Honorario: Es una distinción que la Universidad otorga a aquellas personas, que por méritos sobresalientes de su labor docente, científica, cultural o profesional, sean consideradas, por el Consejo Universitario, acreedoras a la misma.

Protocolo: Conjunto de normas, tradiciones, costumbres y técnicas que la sociedad y los individuos disponen para la organización de sus actos, convivencia y sus relaciones internas y externas.

Relaciones Públicas: Es la aplicación de un programa de comunicaciones, sustentado por una organización hacia su promoción de valores éticos, culturales, tradicionales e institucionales. Según Institute of Public Relations, RP.

Solemne: Acto Solemne. Solemnidad, ceremonioso, formalidades importantes.

Toga: Igual a bata y se usa en ceremonias solemnes. Parte del traje académico.

Traje Académico: (La Toga y el Birrete). Traje académico ecuménico que simboliza solemnidad.

Urbanidad: Conjunto de normas y reglas, que es preciso observar para comunicar dignidad, decoro y elegancia a nuestros modales, y para manifestar a los demás la benevolencia, consideración y respeto que les son debidos.

BIBLIOGRAFÍA

ECHEVERRY PALACIO, Rogelio Ernesto y RESTREPO ARBELAEZ, Mónica María. Protocolo Ceremonial y Etiqueta. Primera edición, noviembre de 2003.

SHEINSOHN, Daniel. Más allá de la imagen Corporativa. Ediciones Macchi 1988.

MARQUEZ RIVAS, Ana Cristina. Eventos, Organización y realización, Universidad de Antioquia, impreso en julio de 1991.

MORA OCHOA, Clemencia y LONDOÑO DE BOTERO, Ana Sol. Organización de Congresos. Editorial Universidad Pontificia Bolivariana, tercera edición, 2006.

ALARICO, G. Carlos. Manual de Ceremonial y Protocolo en los Eventos. Caracas 1996.

ALVAREZ LOZANO, Javier. Lo que usted cree que sabe acerca del ceremonial y protocolo. Medellín. Universidad Pontificia Bolivariana. 1998

FLEITMAN, Jack. Eventos y exposiciones. Editorial Mc Graw Hill. México. 1997

CONTROL DE CAMBIOS

Nº.	VERSIÓN INICIAL	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN FINAL	FECHA
1	1	Se realizan actualizaciones en el formato, con el objetivo de unificarlo con los lineamientos instituciones del SGC.	2	27/02/2018
2	-	Se separa el subproceso de comunicaciones, del proceso de Mercadeo y Comunicaciones, razón por la cual se inicia un nuevo proceso denominado "Comunicaciones". Se realiza cambio de codificación del formato, pasando de ser OT, a MA, con el objetivo de unificar los manuales bajo un mismo código, según lo establecido en el procedimiento PM-PR-01 Información documentada.	1	03/09/2018

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Comunicadores	Analistas de Planeación	Vicerrector General

Fecha: 20/02/2018	Fecha: 30/07/2018	Fecha: 03/09/2018
-------------------	-------------------	-------------------