



Guía básica de procedimientos protocolares





Guía básica de procedimientos protocolares

Edición 2014



Ejemplar de distribución gratuita

Introducción

INTRODUCCIÓN

El objetivo central de la “Guía Básica de Procedimientos Protocolares”, es colaborar para que los funcionarios de las oficinas del Estado que trabajan en las áreas de Protocolo y Relaciones Públicas, en los tres niveles de gobierno, cuenten con los conocimientos fundamentales que les permitan desarrollar sus funciones con eficacia y profesionalismo.

Esta guía contiene los temas que fueron seleccionados por los participantes en la “VI Jornada Nacional de Protocolo, Relaciones Públicas y Ceremonial de Estado”, realizada en julio de 2011 en Mercedes, Soriano, en el marco de la conmemoración de los doscientos años del inicio de la gesta libertadora que llevó a la independencia a nuestra nación.

Los temas recogidos en esa jornada, comunes a todos los organismos del Estado, fueron agrupados en cinco áreas: comunicación, organización de eventos oficiales, precedencias, símbolos nacionales e internacionales y protocolo en las comidas.

Así como la selección de los temas fue colectiva, la elaboración también fue producto del aporte de decenas de colegas. En el mismo sentido, el desarrollo futuro de la “Guía Básica de Procedimientos Protocolares”, la incorporación de temas y la solución de problemas prácticos que se presenten cotidianamente, será fruto del aporte de todos los que deseen ir enriqueciendo esta herramienta de consulta que presentamos.

Como informamos en la “VII Jornada Nacional de Protocolo, Relaciones Públicas y Ceremonial de Estado” realizada en Julio de 2012 en el Auditorio “Mario Benedetti” de ANTEL, la “Guía Básica de Procedimientos Protocolares” no es ni pretende ser un libro sobre protocolo, pretende ser una herramienta útil para el trabajo; allí se encontrará respuestas ante las dudas o sobre temas que no se pueden resolver. Como somos conscientes que la guía no contiene todas las respuestas, por eso necesitamos del aporte de todos para que cumpla con sus objetivos.

Más allá de que las normas generales de protocolo son comunes, se aplican a realidades diferentes. Las actividades que realizamos en el Estado varían de un organismo a otro, no son los mismos los eventos realizados en un ministerio que en una intendencia, ni las actividades del Parlamento que las de un municipio. Por eso es muy importante que cuando surjan dudas las enviemos a: jornadaprotocolo@gmail.com. A través de esta dirección web no solo responderemos para ayudar a zanjarlas, sino que iremos sistematizando los temas e incluyéndolos en esta guía.

Organismos que participaron en la elaboración de esta guía de procedimientos, a través de directores, funcionarios y docentes de Ceremonial, Protocolo y Relaciones Públicas:

- Presidencia de la República
- Poder Legislativo
- Ministerio de Relaciones Exteriores
- Ministerio de Defensa: Ejército y Armada Nacional
- Ministerio de Educación y Cultura
- Ministerio de Turismo y Deporte
- Ministerio de Vivienda, Ordenamiento Territorial y Medio Ambiente
- Oficina de Planeamiento y Presupuesto
- Intendencias Departamentales de Canelones, Flores y Montevideo
- Entes Autónomos: Banco de la República Oriental de Uruguay (BROU), Administración Nacional de Combustibles, Alcohol y Portland (ANCAP), Consejo de Educación Inicial y Primaria (CEIP-ANEP)
- Consejo de Educación Técnico Profesional (UTU-ANEP)
- Servicios Descentralizados: Administración Nacional de Puertos (ANP), Administración Nacional de Telecomunicaciones (ANTEL), Administración de los Servicios de Salud del Estado (ASSE).

Definiciones Generales

DEFINICIONES GENERALES

En el mundo no existe organismo público o empresa privada, que esté ajeno a la globalización. En ese marco, en el ámbito institucional las normas de protocolo, ceremonial y etiqueta son fundamentales para establecer y mantener una relación armónica entre los países, las instituciones y sus autoridades.

Estas normas están basadas en el Derecho Internacional, en la independencia e igualdad jurídica de los Estados. De acuerdo a estos principios, todos los países establecen las normas que rigen su protocolo y ceremonial de Estado.

El respeto a las normas comunes de convivencia institucional y social favorece el éxito de los eventos oficiales. Esto es válido tanto para ceremonias de alta complejidad, como para la organización de eventos más sencillos. Por esta razón es importante que sean conocidas y asumidas por las personas que participan habitualmente en las relaciones institucionales.

En Uruguay, las normas generales que guían el “Ceremonial de Estado” están contenidas en el Decreto 435/007 del Poder Ejecutivo, que se puede encontrar en la página web de la Presidencia de la República: www.presidencia.gub.uy.

De la importancia del tema se desprende la necesidad de una oficina de protocolo y de relaciones públicas con funcionarios preparados para organizar los actos oficiales, velar por la simbología nacional e institucional, y asistir con profesionalismo y eficacia a las autoridades correspondientes. Una herramienta de trabajo muy útil para cumplir este objetivo es que cada oficina elabore su manual de procedimientos protocolares de acuerdo a las actividades que desarrolla.

Comenzaremos esta guía presisando el significado de los términos “ceremonial”, “protocolo” y “etiqueta” ya que están estrechamente relacionados en la organización de los eventos oficiales y es común que se confundan.

CEREMONIAL

Encontramos dos categorías de ceremonial: público y privado. Nos centraremos en el *ceremonial público*, al que definimos como un *conjunto de normas y formalidades que reglamentan las relaciones entre las autoridades y personalidades en las ceremonias y actos públicos o solemnes, dando a cada uno de los participantes el privilegio y el lugar al que tienen derecho.*

El Ceremonial Público se divide en Ceremonial de Estado, Ceremonial Diplomático o de Embajada, y Ceremonial de Cancillería. El Ceremonial de Estado, también llamado Ceremonial de Corte, Extranjero, de la Presidencia, se ocupa especialmente del tratamiento, los honores y el rango que se debe a los Estados, a los jefes de Estado, y a otros miembros de alto rango del Gobierno, tanto en sus actividades internas como en sus contactos con otros jefes de Estado.

El Ceremonial Diplomático, también llamado de Embajada, regula todo lo relativo a honores, condecoraciones, precedencias, cortesías y tratamientos debidos a los agentes diplomáticos en sus relaciones con las autoridades del Estado receptor, y a otros miembros de alto rango en el ejercicio de sus funciones.

El Ceremonial de Cancillería, también llamado Protocolo, regula las formas que debe revestir la correspondencia diplomática u otro tipo de comunicación escrita en este ámbito, y la de los acuerdos (tratados) a que lleguen los Estados.

PROTOCOLO

El protocolo ordena las reglas del ceremonial y controla su ejecución. La aplicación práctica y concreta del ceremonial está entregada al protocolo. A su vez, es un elemento ordenador, necesario, en las relaciones entre estados, empresas y personas. Su aplicación contribuye a superar los inconvenientes, evitar las fricciones en las ocasiones en que se imponen determinadas conductas, y resolver divergencias.

Como término concentrador de otros afines, se puede definir al *protocolo* como *el conjunto de técnicas (basadas en normas, leyes, usos y costumbres) necesarias para la correcta organización y desarrollo de las actividades oficiales.*

De cierta manera, las reglas de protocolo son un “idioma institucional” común, que facilitan la comunicación entre los estados y sus representantes, entre las diferentes instituciones y dentro de cada organismo.

Aunque el protocolo varía de un país a otro existen ciertos principios generales, uno de ellos es el de reciprocidad. El ceremonial crea para cada estado los vínculos que permiten que las relaciones entre los gobiernos y los diferentes niveles oficiales, extranjeros y nacionales, se desarrollen en una atmósfera de mutuo respeto, entendimiento y comprensión. El principio de reciprocidad es el mejor instrumento para valorar una falta de cortesía o la aplicación arbitraria de una norma protocolar. Mientras el ceremonial constituye la parte sustantiva de la convivencia internacional y se relaciona con el ambiente en que tienen lugar los vínculos pacíficos entre los estados, el protocolo —la parte adjetiva— reglamenta las normas que lo rigen.

El cuidado con que los gobiernos se preparan para las conferencias y reuniones internacionales, con las solemnidades de las que se encuentran revestidos, determina su éxito o no, ya que actividades mal manejadas podrían llevar al fracaso. La atención que cualquiera de los gobiernos de un estado desee dar ante la visita de un jefe de estado, ministro o embajador, constituye una demostración del grado al que desean llevar, mantener o incrementar sus relaciones, la dirección en la cual se quiere que ellas progresen y el mejoramiento que se espera de su conducción.

Así por *protocolo diplomático* debemos entender aquel que vincula las relaciones existentes entre los agentes diplomáticos y las autoridades del estado receptor. Basados en él se establecen el orden de precedencia entre los diversos agentes, según su tipo o rango; el orden de su ubicación en las ceremonias a las que tengan que asistir, la estructura o naturaleza de las recepciones de que sean objeto, tanto individuales como cuando asistan con otros colegas a actos preparados por el gobierno que los recibe. De la misma manera, regula sus contactos con las autoridades y altos dignatarios locales, y con los representantes de los demás estados ajustándose al orden de precedencia descrito en los actos oficiales, a los que concurren altos funcionarios del estado y del cuerpo diplomático al mismo tiempo.

ETIQUETA

La *etiqueta* comprende las *reglas de cortesía y buenos modales indispensables para mantener relaciones adecuadas con nuestros semejantes*.

Abarca normas de comportamiento derivadas de la experiencia, el sentido común y un entorno o contexto apropiado:

- a. Entorno físico. El área física en que se desenvuelve el individuo y su distribución adecuada contribuye a las buenas maneras.
- b. Entorno cultural. La cortesía es el común denominador para las buenas relaciones. Sus formas de expresión varían de un lugar a otro.

- c. Entorno de las relaciones. El buen trato entre las personas se rige por ciertas reglas basadas en el respeto mutuo y el conocimiento de los derechos de cada uno. Esto implica una firme actitud de querer hacer las cosas siempre bien.

Este punto es tan importante que, en ocasiones, aun no conociendo una norma es posible actuar correctamente, porque tanto la etiqueta como el protocolo tienen mucho de sensibilidad y de espontaneidad.

La etiqueta y el protocolo tienden a ser confundidos como sinónimos, debido a que ambos términos se refieren a las normas de comportamiento establecidas para mantener una relación adecuada. Veamos las diferencias esenciales entre ambos conceptos:

- d. La etiqueta es de obligación y aplicación personal, puesto que cada individuo es responsable de su propia conducta, mientras que el protocolo es de aplicación y obligación institucional.
- e. Las reglas de etiqueta tienen, por lo común, un carácter universal. Por ejemplo, siempre será bien visto tratar a la gente con respeto y usar un lenguaje adecuado, en cualquier lugar donde se encuentre la persona. Las normas de protocolo, por el contrario, son muy particulares y varían según las circunstancias de cada país: su cultura, la religión que predomine e incluso cada ocasión en especial. Así, la misma persona puede estar situada en un evento a la derecha del anfitrión y, en otro, ocupar un lugar lejano de este.
- f. Presente en todos los momentos de la vida, la etiqueta debe practicarse con naturalidad, de igual forma en la intimidad como en público, estando solo o acompañado (por ejemplo, masticar los alimentos con la boca cerrada), es decir, las buenas maneras tienen que ser un hábito. En cambio, el protocolo se aplica solo en ciertos momentos y circunstancias, como en el caso de acontecimientos relevantes a la vida social y pública.

A continuación se detallan tres elementos importantes de la etiqueta a tener en cuenta en un evento oficial.

- La etiqueta en la indumentaria debe estar de acuerdo con el tipo de acto que se va a celebrar y su formalidad. En ocasiones se especifica en la invitación. De no ser así, debemos plantearnos tres cuestiones básicas: en qué estación del año se celebra, a qué hora y en qué lugar.

No obstante, ante cualquier duda, es conveniente pedir cordialmente al organizador que nos aclare la etiqueta requerida.

Respecto al uso de los colores, en el caso de los hombres, el color de gala, por excelencia, es el negro. La gama de colores claros es recomendable para la mañana, dejando para la tarde los tonos medios y la noche para los oscuros.

En primavera o verano se abre el abanico de colores más vivos frente a los de otoño o invierno.

Las tendencias de la moda pueden sugerir nuestra vestimenta, pero es conveniente utilizar el sentido común y elegir aquellas prendas que mejor se adapten a las líneas de nuestro cuerpo y a nuestra edad. Siempre la sencillez y sobriedad son preferibles sobre el recargo y la estridencia de colores.

Antes de asistir a una celebración hay que repasar las prendas con las que vamos a asistir a un evento, para comprobar su perfecto estado.

- La puntualidad es una norma básica de educación. A cualquier lugar al que se asista, la puntualidad es una muestra de respeto hacia los demás.

- El saludo, en cualquiera de sus modalidades (estrechar la mano, dar un beso, dar un abrazo, la reverencia), es una forma de mostrar cortesía y buena educación con el resto de las personas con las que tratamos.

Para expresar un acercamiento de forma educada, correcta y respetuosa, las formas de saludar son tan diversas como las diferentes culturas: hay saludos con y sin contacto físico, hay saludos afectuosos, ceremoniosos e incluso sorprendentes (al menos para las culturas occidentales).

Nunca se debe saludar a otras personas con gafas que oculten los ojos, principalmente lentes de sol, con la cabeza cubierta (gorra, sombrero, visera, boina, etc.), con los guantes puestos, con una copa en la mano o con la boca llena. En el caso de la copa, se deja en un lugar aparte, en el caso de la comida, se debe terminar de masticar y tragar antes de saludar.

La buena educación y el saber estar no solo se demuestran en la mesa sino en otros ámbitos y situaciones. El saludo es una de ellas, y es importante, porque al igual que el vestuario es la carta de presentación de las personas.

Comunicación

COMUNICACIÓN

INTRODUCCIÓN

La gestión del vínculo con el público es el objetivo clave de la actividad de las relaciones públicas y la comunicación debe entenderse no como un fin en sí mismo sino como una herramienta estratégica para alcanzar ese objetivo.

Las relaciones públicas tienen la función característica de dirección que ayuda a establecer y mantener una línea de mutua comunicación, aceptación y cooperación entre una organización y su público.

A lo largo de la historia, la comunicación se ha vuelto una función gerencial encargada de transmitir la identidad y la imagen institucional.

Para mantener una imagen positiva la institución se debe comprender que es importante que el público conozca sus objetivos y su cultura organizacional.

La creación, el mantenimiento o la modificación de la imagen pública de la organización es tarea propia de las relaciones públicas, así como el cuidado de su reputación.

RELACIONES PÚBLICAS Y LA COMUNICACIÓN PROTOCOLAR

En la edad moderna la comunicación se ha vuelto fundamental en toda comunidad. Las relaciones públicas (RR. PP.) buscan comprender y colaborar con la comunidad a la que pertenecen.

Los seres humanos se relacionan entre sí por medio de la comunicación, esto hace que no existan buenas relaciones públicas sin comunicación ya que abre las puertas de las relaciones sociales que ocurren entre personas, entre empresas y personas o entre empresas. Es decir, relaciones personales, relación público-privada, relación pública-pública, etc.

Hay que destacar que en el caso específico de las empresas públicas sus funcionarios son los principales “embajadores” de la organización, por eso el orgullo de pertenencia y la motivación son las claves para construir la unión interna y la reputación, estas cualidades se transmiten a los grupos de interés que hacen su propia valoración de cada institución.

Las RR. PP. tienen la tarea de informar a los trabajadores del impacto que conlleva la reputación de una institución y de la cual son integrantes, esta se puede alcanzar con pautas establecidas para que las empresas públicas y la sociedad se beneficien mutuamente en el largo plazo y de manera sostenible.

Las RR. PP. emplean la comunicación para cumplir sus objetivos, entre ellos podemos establecer los siguientes:

-Dialoga con el público y la institución. Los integra unos con otros.

-Emplea mensajes personalizados.

-Las RR. PP. comunican para siempre. El mensaje emitido no es perecedero, es la imagen de la organización la que se afecta en forma positiva o negativa a lo largo del tiempo.

-La comunicación es persuasiva e informativa, trata de estimular e influir en las personas.

-Establecer las metas del proceso de comunicación es la etapa más visible del trabajo del relacionista público. Para la toma de decisiones, hay que saber:

* Cuál es el mensaje a transmitir

* Con qué medio

* A qué público objetivo se dirigirá

COMUNICACIÓN CORPORATIVA

La comunicación corporativa es el conjunto de mensajes que una institución proyecta a un público determinado (*público/target*), a fin de dar a conocer su misión y visión y lograr establecer una empatía entre ambos.

Consiste en la actuación proactiva y estratégica que tiene como objetivo disminuir la distancia entre la visión que el público interno y externo poseen de una organización, y como esta organización quiere ser percibida.

La identidad corporativa está formada por una serie de características con las cuales se identifica una organización y la diferencia del resto de las entidades.

La comunicación y la identidad corporativa pueden entenderse desde dos visiones o escuelas distintas: la visual y la estratégica. (Barlmer y Greyser, 2003)

La visual se centra en las manifestaciones visibles y tangibles de las organizaciones:

Visibles: diseño gráfico; creación del nombre, logo, colores y estilo.

Tangibles: edificios, arquitectura corporativa, diseño de envases e incluso olores y sonidos.

La estratégica se basa en la misión, visión y filosofía.

La imagen de una organización en cambio es la percepción de dicha identidad en la mente del público. Es el resultado neto de la interacción de las creencias, ideas, sentimientos e impresiones de una persona sobre un objeto.

No se proyecta solo hacia el exterior sino también hacia el interior, hacia los propios funcionarios. Ellos actúan como trasmisores de los valores de la organización.

La imagen depende además de otros factores:

La identidad visual: con un nombre, un logotipo e imagotipo, colores corporativos asociados, etc. que se trasmite a través de la cartelería, señalética, etc.

La localización geográfica y procedencia histórica.

Estructura y ambientación de sus edificios.

La calidad percibida de los productos o servicios que ofrece.

Los beneficios que aporta a la comunidad.

La imagen que proyectan sus propios empleados, por ejemplo, en el uso del uniforme.

La presencia de la organización y el tratamiento recibido en los medios de comunicación.

Eventos que se realicen como herramienta de comunicación.

Como consecuencia de todo esto, la marca institucional es receptora de todo aquello que busca transmitir la institución, ya sea a través de las acciones de la comunicación empleadas en la publicidad, como en el contacto directo con el público.

Toda organización en pro de una buena imagen debe considerar tanto la comunicación interna como externa de su institución.

Comunicación interna: funcionarios, directivos, contratados, etc.

Comunicación externa: usuarios, clientes, otras instituciones, etc.

Ambas comunicaciones son las encargadas de transmitir los mensajes elaborados por la propia institución, los que son dirigidos al público con quién se relaciona.

COMUNICACIÓN INTERNA

Es una importante área de actividad de las relaciones públicas. Parte del concepto de que los empleados de toda institución deben establecer buenas relaciones entre sí y con la organización, así como estar informados y motivados en su puesto de trabajo.

El principal objetivo de las relaciones públicas internas es facilitar la comunicación bidireccional con los empleados:

Comunicar a través de los medios más eficaces (mail, cartas, resoluciones, intranet, etc.) y así conseguir que los empleados estén más satisfechos y motivados, realicen mejor su trabajo, lo cual revierte en una mayor productividad para la organización.

Convertir a los empleados en importantes líderes de opinión, bien informados sobre las noticias y acontecimientos de la empresa. Además deben sentirse implicados en la organización y así transmitir los mensajes positivos a los públicos externos.

A su vez la comunicación interna se puede clasificar en oral y escrita.

A)1. Comunicación Oral

La finalidad de todo acto de comunicación es establecer una comunicación recíproca, el emisor expresa su mensaje para provocar una respuesta en el receptor. La comunicación oral se basa en este mecanismo de estímulo respuesta; ya que la respuesta del receptor suele ser estímulo para que el emisor siga comunicándose y se establezca un proceso comunicativo continuo.

Tipos de comunicación oral:

Reuniones

Discursos

Conferencias

Conferencias de prensa

Comunicaciones personales informales

Videoconferencias

Teléfono gratuito para preguntas, quejas o sugerencias

A continuación se desarrolla dos de estos tipos de comunicación oral, a modo de ejemplo:

Conferencias de prensa

Es una reunión convocada por una institución con el fin de informar a los medios de comunicación sobre un tema.

Consideraciones a tener en cuenta:

Tiene ventajas sobre otras herramientas de comunicación por su carácter interactivo.

La institución subraya su condición de fuente fidedigna.

Los periodistas esperan recibir información completa, profundizar en el tema mediante preguntas que aporten a la noticia, estrechar contactos con las autoridades y directivos portavoces de la institución.

Antes de fijar fecha y hora de la conferencia verificar que no haya otras actividades oficiales que interfieran con la presencia de los medios.

Corresponde invitar a todos los periodistas vinculados al tema, hay que otorgar un trato igualitario a toda la prensa que participa.

No debe ser extensa, es conveniente informar de su duración a los medios.

Se deberá determinar un vocero que sea el que trasmita la información.

Discurso

Un discurso es un mensaje que se pronuncia de forma pública. Su finalidad es exponer o transmitir algún tipo de información y, por lo general, convencer a los oyentes.

Las presentaciones orales pueden llevarse a cabo de tres formas: improvisada, a partir de un guión o a partir de un texto.

El discurso permite modificaciones sobre la marcha y existe una retroalimentación inmediata, con un poco de experiencia y la suficiente tranquilidad como para mirar al público podemos darnos cuenta cuando nuestras palabras resultan aburridas.

En él intervienen factores como la apariencia y los gestos del orador que pueden transmitir convicción o duda, seguridad o indecisión, lo que reforzará o mermará su credibilidad.

Partes principales de un discurso:

Introducción: parte expositiva, se expone brevemente el tema del discurso.

Desarrollo: parte informativa, es la descripción de los hechos, que debe ser breve, clara y verosímil. Es el momento de aportar los datos que se considera que puedan resultar más convincentes o más motivadores para la audiencia.

Conclusión: se repasan los puntos principales del discurso y se refuerza la idea clave con una frase memorable que condense el mensaje.

Consideraciones a la hora de redactar un discurso:

Es fundamental saber con antelación a quién o a quiénes se dirigirá el discurso.

Debe ser realizado de acuerdo al evento.

El mensaje a transmitir debe cumplir con la regla de las "4 C": claro, concreto, conciso y completo.

El lenguaje que se utilice debe contemplar al público asistente (si es académico, popular, etc.).

Duración: hay tiempos aproximados para cada tipo de discurso:

Homenajes, inauguraciones, entrega de premios: 10 minutos.

Académicos y congresos: 45 minutos.

Consideraciones para el orador:

Se debe mirar al público al momento de emitir el discurso, para lograr así una intercomunicación directa.

El correcto el uso del micrófono que permite ser oído por la mayoría; esto se logra con la voz enfocada hacia el mismo.

Una intervención oral puede complementarse con la exhibición de imágenes o una presentación en pantalla con el sistema power point.

A)2. Comunicación Escrita

Redactar es realizar por escrito una serie ordenada de pensamientos procurando que estén dispuestos con coherencia, claridad y armonía. Es establecer un diálogo imaginado con un lector modelo, con una imagen de la audiencia a la que se dirige. Si sabemos cómo son los destinatarios, cómo piensan, cómo sienten, qué les interesa y qué les motiva, se está en condiciones de redactar un texto eficaz.

Debemos recordar que el redactor de relaciones públicas no escribe para demostrar su habilidad, sino que lo hace para que una organización alcance sus objetivos.

Tipos de comunicación escrita:

Convocatoria de reunión: documento que informa de una futura reunión e invita al destinatario a asistir a ella.

Acta de reunión: contiene la transcripción resumida del desarrollo de la reunión.

Manual de bienvenida o de inducción: documento interno de comunicación con el personal, que tiene la función de dar a conocer la compañía, así como definir las normas de comportamiento de sus funcionarios en la institución.

Periódicos y revistas internas: son publicaciones periódicas que elabora y distribuye una organización para informar al público interno. La finalidad es comunicar al personal todo lo que acontece en la organización, establecer buenas relaciones con ellos, crear imagen y sentido de pertenencia y motivar a los trabajadores para que todo ello revierta en una mayor productividad laboral.

Cartas

Comunicados internos

Informes y memorias anuales para el personal

Cartelera de anuncios

Paneles y buzones de sugerencia

Intranet: red de informática bidireccional e interactiva, diseñada para ser utilizada por el público interno de una empresa facilitándoles el trabajo, a través de la cual los empleados reciben informaciones, se comunican y acceden a las diversas aplicaciones suministradas por la red.

Correo electrónico

COMUNICACIÓN EXTERNA

La comunicación escrita externa se encarga de gestionar el conjunto de cartas, invitaciones y otros documentos que deben ser enviados o recibidos.

Cada forma de comunicación escrita tiene un formato y estilo particular dependiendo de quién sea la institución o persona que la emite, a quién va dirigida y su motivo.

1. Consideraciones generales para redactar un documento:

La escritura debe evitar las repeticiones, los borrones, las citas o referencias, las palabras caídas en desuso y las faltas de ortografía.

Solo la primera hoja lleva el membrete de la institución, el resto van en blanco.

Algunos ejemplos de comunicación escrita son:

Cartas

Invitación

Saludos, otros.

Cartas

Toda carta debe ser estructurada en párrafos, separados por punto y aparte, entre los cuales se dejará doble interlineado. El comienzo del párrafo puede llevar sangría o estar alineado sobre el margen izquierdo, según el estilo. Se debe adquirir un estilo claro, preciso, y apropiado a toda clase de asuntos.

Partes principales de una carta:

Lugar y fecha desde donde se envía.

Encabezamiento: institución, cargo, nombre precedido de Sr., Sra. ó título profesional. Presente.

Fórmula de cortesía: De nuestra consideración...

Contenido o cuerpo. Sus etapas son inicio, desarrollo, mensaje principal y saludo final o despedida. Respecto a los párrafos del contenido, estos tratan los asuntos a comunicar. Un párrafo por cada aspecto, no muy extensos. Se deben exponer con claridad, evitando repeticiones.

Firma: Si el escrito llevara dos firmas, la de mayor autoridad va en el lado derecho del documento y la de menor jerarquía del lado izquierdo.

Consideraciones para redactar una carta:

Utilizar una hoja de tamaño A4.

Al redactar una carta en papel, esta debe ser enviada en un sobre con el logo institucional y una etiqueta centrada con los datos del destinatario.

Las cartas dirigidas a autoridades con mayor jerarquía se deben remitir en papel de mayor gramaje, con el escudo nacional en relieve ubicado en el centro superior de la hoja.

Invitación

Es un documento breve que se envía a su destinatario con la finalidad de invitarlo a un acto o acontecimiento.

Tipos de invitación:

Personalizada: cuando se indica el nombre del destinatario, cargo e institución.

Genérica: cuando no se especifica el nombre y se dirige de “usted”.

Partes principales de una invitación:

Logotipo o escudo. Se ubica en la parte superior central de la invitación. Su función es identificar visualmente al emisor del mensaje. Le confiere credibilidad y prestigio al documento ya que representa a una organización.

Quién o quiénes invitan (nombre y cargo del emisor).

Motivo de la invitación.

Fecha, hora y lugar.

Petición de confirmación de asistencia: RSVP (Répondez S'il Vous Plaît), o SRC (Se Ruego Contestar). Se acompaña de un número de teléfono o correo electrónico.

Consideraciones para redactar una invitación:

Se redacta en tercera persona.

Cuando la etiqueta del acto lo requiere, en la parte inferior izquierda o derecha de la invitación se indica el tipo de traje. Normalmente a través de la vestimenta del caballero: por ejemplo, smoking.

Plazos de envío: según la forma protocolar debe ser enviada con veinte días de anticipación al evento. En casos de actividades no tan formales estas pueden ser enviadas diez días antes.

Es aconsejable enviar la invitación impresa en sobre, pero actualmente también se acepta la modalidad vía correo electrónico ya que facilita el envío, evita omisiones y llega al destinatario en tiempo real.

Si el evento se realizara en un lugar lejano, de difícil acceso, corresponde incluir un plano que indique cómo llegar. Si el lugar tuviera más de una puerta de acceso, indicar por cuál se ingresa al evento.

Fórmulas de invitación:

Tienen el gusto de invitar a...

Se complace en invitar a...

Tiene el honor de invitar a...

Saludo

Es un documento protocolar que se utiliza para comunicaciones interpersonales breves como agradecimientos, felicitaciones, buenos augurios, pésames, etc.

Partes principales de un saludo

Logotipo o escudo. Se ubica en la parte superior central de la invitación. Su función es identificar visualmente al emisor del mensaje. Le confiere credibilidad y prestigio al documento ya que representa a toda una organización.

Quién o quiénes saludan (nombre y cargo del emisor).

Nombre del destinatario.

Motivo del saludo.

Nombre del remitente en la parte inferior del documento.

Consideraciones para redactar un saludo:

Debe ser directo y específico.

Debe ser enviado con firma.

Puede enviarse en soporte papel, correo electrónico o telegrama.

2. La comunicación externa se dirige a:

Medios de comunicación.

Usuarios o clientes.

Otras instituciones.

Proveedores, etc.

Se desarrolla a continuación dos de estos tipos de comunicación externa a modo de ejemplo:

Medios de comunicación

Es una de las acciones más importantes de las Relaciones Públicas. Para que se desarrollen satisfactoriamente es necesario que se establezca un clima de mutua confianza entre el comunicador y el periodista, que implique una serie de compromisos para ambas partes.

Por parte de los relacionistas públicos se debe:

Facilitar la máxima información

Informar verazmente sin engañar ni esconder informaciones

Mantener un canal de comunicación único a través de una sola persona

Saber utilizar adecuadamente las herramientas y los documentos escritos para dar una dimensión correcta a cada información que se desee transmitir.

Por parte de los periodistas se debe publicar los comunicados sin distorsionar el sentido y la información del texto original.

Herramientas para la comunicación con los medios

Comunicado de prensa es un documento que se redacta desde la oficina de comunicación de la organización para transmitir información a los medios, con el objetivo de que la difundan y llegue a sus audiencias.

Convocatoria de prensa es un documento breve que sirve para convocar a los medios a la realización de un acto o una conferencia de prensa en la cual se informará sobre un tema determinado. El objetivo de la convocatoria es lograr la posterior difusión del asunto en cuestión.

Dossier o gacetilla es una recopilación de información que elabora y entrega o envía la oficina de comunicación de la organización a los periodistas, con la finalidad de aportar el máximo de insumos para que puedan redactar la noticia.

Con los usuarios o clientes

Existe una gran variedad de documentos que prepara la oficina de comunicación con finalidades comerciales, informativas o persuasivas para sus clientes o usuarios. Dentro de estos, los folletos son los más utilizados.

Un folleto es un documento informativo sobre una organización, un producto, un servicio, un proyecto o una campaña con finalidad puramente comercial o para tratar de cambiar actitudes u opiniones en el público receptor.

Consideraciones para elaborar un folleto:

Finalidad u objetivo principal.

Público al que se dirige.

Cuáles son sus características.

Qué comunicar.

Qué formato, tamaño, colores e imágenes debe tener.

Cómo llegará a los públicos objetivos.

De qué presupuesto se dispone.

Los tipos de folletos más comunes y utilizados son:

Dípticos son los que poseen un único pliegue y cuatro caras.

Trípticos son los que poseen dos pliegues, seis caras y que se cierran hacia el interior.

Prospectos son más amplios, con formato tipo librito, que pueden contener diversas páginas.

Catálogos se caracterizan por su objetivo más comercial, ya que contienen las diferentes ofertas de productos y servicios con información de sus características, precios, fotografías, etc.

Flayers son de una sola página impresos por una cara, se pueden entregar a los clientes, dejar sobre los mostradores de recepción e incluso colgar en las carteleras de anuncios.

Comunicación por red

La comunicación por red se dirige a audiencias masivas y se utiliza a través de Internet y multimedia. Permite mejorar la visibilidad del mensaje que comunica una institución tanto hacia adentro como hacia afuera de esta.

Este sistema brinda al interesado, al contactarse con la institución pública, una herramienta ágil de comunicación *on-line*, de fácil y rápido manejo.

La comunicación con el público y usuarios se realiza a través de diferentes formatos: texto, imagen, video, audio; desde cualquier rincón del país y del mundo, durante las 24 horas y los 365 días del año.

El comportamiento en la red, conocida también como *netiquette*, estipula las reglas de cortesía y los buenos modales que deben mantener los usuarios del ciberespacio en la comunicación.

Diferentes formas de comunicación a través de la red:

Correo electrónico.

Mailing

Newsletter, boletín informático o revista digital.

Página web.

Blogs corporativos.

Redes sociales.

Correo electrónico

Es un sistema de comunicación *on-line* totalmente personalizado e individualizado que supone el intercambio de mensajes y permite el envío de textos, gráficos, imágenes, fotografías y videos. Se caracteriza por la rapidez, facilidad de uso, ahorro en costos y amplio alcance geográfico.

Consideraciones para crear un correo electrónico

Para abrir una casilla de correo personal se utiliza el nombre propio.

Cuando un mensaje vaya dirigido a personas que no se conocen entre sí, o a más de dos o tres personas, se utilizará el CCO (con copia oculta) para no dar a conocer las direcciones del grupo que forma parte del envío.

El asunto o tema debe escribirse.

Se escribe el correo igual que una carta (inicio, cuerpo y pie con firma).

Uso de mayúsculas cuando la palabra lo requiere. No las use en todo el texto.

Evite poner fondos, marcos, dibujos, archivos adjuntos pesados y fotos, si no fueron solicitados.

Cuando firme, no debería contar con más de cuatro líneas.

Los mensajes se responden dentro de las 24 o 48 horas de recibidos.

Mailing

Sistema de comunicación directa, de envío por correspondencia que se dirige únicamente al segmento de público objetivo al cual se destina el mensaje, de forma personalizada y que establece un proceso de comunicación bidireccional.

Newsletter, boletín informático o revista digital

Se trata de un boletín de información digital, compuesto de artículos sobre un tema determinado, realizado y distribuido por una organización emisora. Su principal objetivo es establecer una comunicación continua con su público, crear un cierto sentimiento de pertenencia en una comunidad interesada sobre un tema, así como fidelizar la recepción del documento.

Página web o web institucional

La página web es una técnica de comunicación *on-line* informativa e interactiva, que permite una gran personalización y no tiene carácter intrusivo con respecto a los usuarios, ya que son ellos los que navegan activamente por los sitios en busca de información. Deben ser fáciles de localizar, rápidas, interactivas, simples y poseer un diseño agradable.

Las instituciones utilizan la página web como medio de comunicación para los usuarios y esta brinda variada información referida a la organización: su estructura, autoridades, organigrama, gestión, actividades, etc.

En tanto, los usuarios acceden a ella con la intención de obtener datos, estar informados, interactuar, consultar, leer novedades e intervenir. A su vez, permite contactarse a través de un formulario web y realizar preguntas a la institución. Se designa un administrador encargado de distribuir estos contactos para responder al área indicada.

Blog corporativo

Un blog es un espacio web de uso personal institucional, en el que su autor está autorizado a escribir. Los artículos se subirán en orden cronológico, las noticias pueden incluir imágenes y enlaces. La característica principal de un blog es su interactividad, porque en cada artículo los lectores podrán tener un diálogo entre las partes.

Una institución puede utilizar un blog como forma de comunicación externa o interna para lograr un intercambio fluido con clientes y funcionarios.

Redes Sociales

Las redes sociales cambiaron la forma de comunicar de las instituciones. Es un espacio donde las personas se interrelacionan entre sí en base a un interés común. Estas determinan que sus usuarios compartan conversaciones, opiniones, vínculos profesionales, fotografías, etc.

Algunas de ellas son: Facebook, Google, LinkedIn, Twitter, etc. Dependiendo de la organización se verá cuál de estas herramientas es la más apropiada para utilizar y en qué casos.

Organización de eventos Oficiales

ORGANIZACIÓN DE EVENTOS OFICIALES

Dentro de las tareas que desarrollan las oficinas de protocolo y relaciones públicas de los diversos organismos del Estado reviste importancia la organización de los eventos oficiales, para lo cual se hace imprescindible no solo tener claras las normas generales de protocolo y ceremonial de Estado, sino también ser capaces de organizar eficazmente estos eventos.

Las siguientes recomendaciones pretenden colaborar en la tarea que desarrollan estas oficinas, sean nacionales, departamentales o municipales, ya que las normas generales de protocolo y ceremonial de Estado son aplicables en todo el país, con las particularidades que corresponda en cada caso, y el método de organización de eventos propuesto tiene los elementos comunes e importantes que es conveniente tener en cuenta.

CONSIDERACIONES GENERALES SOBRE LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

Los factores generales que consideramos más importantes en la organización de un evento son los siguientes:

- 1) Unidad del proceso organizacional
- 2) Centro único de dirección
- 3) Organización y planificación
- 4) Trabajo en equipo
- 5) Comunicación y coordinación
- 6) Capacidad operativa calificada

1) UNIDAD DEL PROCESO ORGANIZACIONAL

- La organización de un evento es un proceso que siempre es una unidad y como tal debe ser abordado. Todos los componentes de un evento están interrelacionados y se condicionan mutuamente, por lo que siempre debemos tener en cuenta la integralidad de la organización.

La organización de un evento es un proceso que se desenvuelve en varios planos entrelazados. Existe un plano general que abarca al conjunto del evento, otro que se refiere a cada actividad programada (cada una de las cuales es un evento en sí mismo), un tercer plano que comprende las áreas de trabajo particulares, y otro aún más específico relacionado con cada acción.

Además, en la organización de un evento pueden intervenir varios organismos e instituciones públicas y privadas, nacionales y extranjeras. Por otro lado, tiene una etapa de preparación, el desarrollo del evento y la etapa posterior. Cada parte tiene sus particularidades y las tres son importantes e inciden en las otras, lo que no se prepara bien se percibirá durante la actividad. Lo que ocurra en el evento incidirá en el futuro, de muchas maneras, y luego del acontecimiento, los vínculos generados, las conclusiones y el balance final producirán mejores condiciones para los siguientes emprendimientos.

En cuanto a las personas que intervienen en la organización, también se da esa interrelación. Los organizadores en el plano global deben valorar la importancia de resolver bien cada tarea, y quienes tienen responsabilidades específicas deben conocer y actuar de acuerdo a los criterios generales de la organización.

2) CENTRO ÚNICO DE DIRECCIÓN

- La organización siempre debe tener un centro único de dirección.

En la tarea de dirección se entrelazan las funciones de planificación, organización, dirección, ejecución, coordinación y supervisión. Para poder cumplir eficazmente este rol, el principio es que siempre debe haber un centro único de dirección, por más que en el evento intervengan más de un organismo o varias reparticiones de un mismo organismo.

La existencia de más de un centro de dirección, de manera permanente o por un período, atenta contra la organización y la eficacia del trabajo de todos. Esta situación lleva a superponer funciones, a malgastar tiempo y recursos, y muchas

veces a instrumentar directivas contradictorias, lo que genera situaciones que entorpecen el desarrollo de cualquier evento.

Tener un centro único de dirección es un principio que debe respetarse en la organización de todos los eventos, sin excepción. Por eso todos los eventos deben tener una única estructura organizativa, con un responsable por área de trabajo, que garantice la unidad de dirección y de acción de todos los que participan.

3) PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN

- En general, para que un evento sea un éxito depende de la institución que lo organiza y en la capacidad de relacionarse. Se trata de organizar bien los recursos y posibilidades, tener claro los procedimientos y procesos para el cumplimiento de las distintas funciones de la organización.

La planificación y organización del evento deben ser la parte esencial de nuestra forma de trabajar, porque no solo permite aprovechar mejor los recursos disponibles, orientándolos hacia el logro de los objetivos y eximirlos de toda improvisación e inseguridad, sino que en el proceso de elaboración e instrumentación los funcionarios aportan su conocimiento y se apropian del plan, comprometiéndose con su desarrollo.

- Para lograr una efectiva organización del evento es necesario que exista una orientación clara y a tiempo, una adecuada estructura de responsabilidades y que se planifiquen desde los aspectos más generales hasta las acciones concretas.

La planificación incluye la preparación de todos los aspectos materiales, financieros, logísticos, técnicos y humanos; la ejecución de las acciones programadas, el control, la evaluación y el ajuste en la marcha de lo planificado; también comprende un balance final (por escrito). Las conclusiones enriquecen el organismo, le incorporan elementos y lecciones aprendidas, lo preparan mejor para los próximos eventos.

- No existen dos eventos que sean iguales, por lo tanto en todos los casos hay que prestar atención durante todo el acontecimiento.

Por más experiencia que se tenga en la organización no debemos descuidarnos en ningún momento, porque todos los eventos son distintos, por su origen, por sus

características, por las personas que participan en la organización y en el propio evento, y también por el ámbito en que se desarrollan.

Debemos garantizar el correcto desenvolvimiento de los elementos generales que lo estructuran, concentrar la atención en los puntos críticos y estar preparados para atender adecuadamente lo peculiar de cada evento.

- El manejo de los tiempos es un factor fundamental durante todo el proceso de organización y planificación del evento.

Debemos tener en cuenta el tiempo de preparación de cada acontecimiento, es conveniente que los eventos internacionales se preparen un año antes aproximadamente, y los nacionales, entre tres y seis meses antes, de acuerdo a su complejidad.

Cada factor debe incluirse en el cronograma, flujograma, diagrama, *chek-list* u otro instrumento que se utilice para realizar el control y seguimiento de la marcha de la organización.

Estas herramientas deben utilizarse en todos los niveles de la estructura organizativa, tanto en la coordinación general como en cada área de trabajo. La lista ordenada de los temas a resolver en una hoja, ayuda a tomar medidas a tiempo para ir concretando las metas del plan.

- En la organización todos los participantes deben conocer las tareas que corresponde a cada uno y no debe quedar ninguna sin un responsable designado para cumplirla.

Las responsabilidades y competencias de cada uno deben estar claras. Este es un criterio fundamental de la organización, porque que otorga seguridad a todos en el desarrollo del evento.

4) TRABAJO EN EQUIPO

- En el marco de la organización y la planificación, trabajar en equipo en torno al plan común es el mejor método.

El trabajo en equipo contribuye a cohesionar y potenciar el rendimiento del grupo, apoya y estimula la iniciativa personal de sus miembros y genera un buen clima. Esto permite obtener mejores resultados con más seguridad y menos esfuerzo.

Es preciso señalar que un grupo de trabajo se puede reunir con cierta facilidad, mientras que un equipo de trabajo se construye cotidianamente en el proceso hacia los objetivos comunes. Para lograrlo, el papel de la dirección que trabaje con esa concepción es un factor determinante.

- Los encargados de los protocolos y de las relaciones públicas deben ser factores integradores de la organización.

La fortaleza de la organización se afirma cuando sus integrantes trabajan a gusto en torno a un plan y los objetivos. Debemos generar condiciones favorables para desarrollar la confianza mutua, ayudar a superar las tensiones que se producen en el transcurso del trabajo, trabajar activamente por la cohesión del grupo, promover que sus integrantes colaboren entre sí, ser capaces de transmitir, escuchar y encauzar el aporte de todos en el mismo sentido, en todos los momentos y circunstancias.

5) COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN

- Desde la designación de la dirección y hasta finalizado el evento las autoridades y su entorno, los responsables y los equipos deben trabajar en forma coordinada de acuerdo al plan.

Durante el proceso de preparación y en el desarrollo del evento es fundamental que exista una fluida comunicación entre los organismos y los sectores que intervienen en el evento, y lo mismo debe ocurrir dentro de los organismos, entre la dirección política y la organizativa, entre esta y los responsables de cada equipo, así como dentro de cada equipo.

Esto es fundamental para que se tomen las decisiones correspondientes de la forma y en el tiempo político y operativamente necesario. Este factor es tan importante, que aun después de coordinar en general, debemos examinar, en forma personal o por otra vía, cada mojón del plan y de la agenda.

Lo que no se coordina es una potencial fuente de problemas. En cambio la buena comunicación y el buen relacionamiento humano se convierten en fuentes de soluciones para problemas e imprevistos, que siempre se presentan en un evento.

- Protocolo, prensa y seguridad son tres partes de un mismo sistema organizativo, cuyo funcionamiento debe articularse adecuadamente para lograr los objetivos del evento.

Más allá de que la coordinación general la ejerce la oficina de protocolo, cada área tiene sus funciones específicas y sus responsabilidades, por lo tanto deben tener sus espacios y las mejores condiciones de trabajo posibles. Eso se coordina previamente con la participación de las tres áreas.

En ese sentido, es fundamental que exista un responsable por cada una de las tres áreas, que responda por esa coordinación en la preparación y especialmente durante el evento.

- En ese marco, la comunicación entre las oficinas de protocolo y relaciones públicas del Estado es muy importante.

Esto es así, no solo porque es común que se realicen eventos donde participan varias instituciones, sino porque es notoria la necesidad de conocimientos y recursos que poseen otros organismos.

6) CAPACIDAD OPERATIVA CALIFICADA

- Se deben designar las personas adecuadas para cada tarea, y saber que todos aportan al logro de los objetivos, sea cual sea su lugar en la organización.

A la hora de aplicar este criterio debemos tener en cuenta que no hay tareas sin importancia, desde las que tienen responsabilidades de dirección hasta los que desempeñan tareas aparentemente más sencillas; todas requieren capacitación y experiencia, y todas demandan atención y buena disposición durante todo el evento.

- Es necesario construir una buena organización interna en cada equipo: definir los roles, los tiempos, unificar criterios, ocuparse de que cada uno tenga la información y los elementos necesarios para desarrollar su tarea.

No solo se trata de estar bien organizados sino tener claros los procedimientos y distribuir bien las tareas. También debemos generar condiciones y estimular adecuadamente el desarrollo de las capacidades y la iniciativa de cada uno.

- La organización de un evento en general y cada responsabilidad en particular no solo requieren determinados conocimientos sino también

creatividad, flexibilidad y sentido común, que son fundamentales para resolver las situaciones imprevistas en forma adecuada.

En el marco de la organización, debemos promover y generar las condiciones apropiadas para que la creatividad y la iniciativa personal se desenvuelvan con el fin de resolver los problemas que se presentan en forma efectiva.

Como resumen general, podemos decir que desde la organización de los eventos más sencillos hasta los más complejos siempre debe haber una orientación general clara y a tiempo, una planificación y un trabajo en equipo.

Para ello es fundamental que exista un centro único de dirección, una estructura organizativa adecuada, una correcta articulación entre los actores políticos, los técnicos y los operativos, y un buen sistema de comunicación.

Y lo esencial es que el grupo de personas capacitadas y convencidas de que la organización, la planificación y el trabajo en equipo es el mejor método para lograr los objetivos de cualquier evento.

La formación y la continuidad en el trabajo, encarados con esta concepción, permiten el logro calificado de los objetivos, aprovechando mejor los recursos y el aporte de todos los que participan. Simultáneamente prepara al organismo para los próximos eventos, y a su vez los funcionarios adquieren seguridad y perfeccionan su trabajo.

DIFERENTES TIPOS DE EVENTOS

ANIVERSARIO: Conmemoración de la creación o fundación de un lugar específico o cumpleaños de una persona. Es un hito en la historia de un organismo que permite poner el acento sobre los progresos y las innovaciones logradas desde el inicio.

AUDIENCIAS: Entrevistas de trabajo y de carácter protocolar, realizadas entre dos o más personas. Su preparación puede requerir solo la coordinación del día y la hora de la reunión entre las personas o instituciones, además prever otros elementos como currículos, información, intérpretes, símbolos nacionales e institucionales, obsequios, medios de prensa, fotografía, etc.

ASUNCIÓN DE AUTORIDADES: Ceremonia en la cual se inviste a las nuevas autoridades. Cada organismo define cómo desarrollar el acto: la autoridad que la preside, quién impone el cargo a quien asume, invitados, etc.

COLOQUIO: Reunión que agrupa a un distinguido número de especialistas o expertos en diversas disciplinas quienes exponen sus conocimientos acerca de uno o varios temas.

CONMEMORACIÓN DE FECHAS PATRIAS: Ceremonia en la cual se celebra las fechas patrias. Depende de la conmemoración se definirá el lugar, el tipo de acto, los invitados, etc.

CONVENCION: Reunión de un grupo de personas que comparten intereses similares, ya sean comerciales, industriales, profesionales, políticos, particulares, religiosos o de otra índole, y que convergen en una fecha y lugar determinados previamente para tratar asuntos de interés común y tomar decisiones. En la mayoría de los casos, ese término se aplica a reuniones internacionales de ciencias médicas o profesionales, sin excluir otro tipo de organizaciones.

CONFERENCIA: Tipo de reunión similar a la anterior, con la diferencia primordial del formato de sus sesiones de trabajo. Se invita por lo general a exponentes destacados en una especialidad. Es un solo disertante. El objetivo es transmitir un mensaje o dar a conocer un tema específico. Es de corta duración.

CONFERENCIA DE PRENSA: Reunión donde se informa a los medios de comunicación sobre algún tema que se quiera destacar. Puede ser exclusiva o cerrada para los medios, mixta o abierta con invitados especiales de otras áreas. Se puede realizar en la institución, en el salón de un hotel, etc. Se informa sobre el tema a tratar, se entrega material informativo, una muestra del producto y, a veces, se hace desplegando una gran fantasía y originalidad para lograr una respuesta de los medios. Siempre se ofrece un convite según la hora en que se realice el evento.

CONGRESO: Reunión, a veces multitudinaria, en la que los miembros de un organismo, asociación o ente debaten cuestiones previamente fijadas. Generalmente la frecuencia es anual.

DESAYUNO o ALMUERZO DE TRABAJO: Reunión a primeras horas de la mañana, de diez personas aproximadamente, para hablar sobre un tema predeterminado. Se sirve un desayuno común, no recargado. Hay un conductor sin demasiada formalidad. Dura entre una hora y media a dos horas.

DESCUBRIMIENTO DE UNA PLACA: Acto protocolar realizado en reconocimiento a alguna persona, en homenaje a un acontecimiento o una situación que merezca ser destacada. Puede ser en el interior de una institución donde se impone el nombre a una sala o en la calle, en un monumento, etc. Se invita a autoridades, familiares del homenajeado, alumnos, socios, de acuerdo a las características del acto. Una o dos personas hablan brevemente ya que generalmente el acto se realiza de pie. Se puede entregar un ramo de flores y ofrecer un convite.

ENTREGA DE LAS LLAVES DE LA CIUDAD: Ceremonia en la cual se homenajea a una personalidad ilustre a través de la entrega simbólica de la llave de la ciudad.

EXPOSICION: Muestra en la cual se exhiben productos y se posibilita al público entrar en conocimiento con el país, el organismo, la empresa o el sector económico de que se trate. Generalmente, se extiende de tres a quince días. Las exposiciones internacionales pueden durar varios meses.

FERIA: Muestra en la cual se exponen, se ofrecen servicios y se venden productos. En las ferias monotemáticas o verticales los participantes exponen solamente artículos sobre un único tema (ejemplo: Feria del calzado); en cambio en las generales u horizontales no hay ninguna restricción de rubros o actividades (ejemplo: Feria de las Naciones).

FIRMA DE CONVENIOS: Acto en el cual dos organismos o más firman un acuerdo para trabajar juntos en un tema determinado.

FORO: Reunión enfocada a propiciar el intercambio de opiniones y conceptos por parte de los integrantes del presídium, quienes posteriormente discuten o responden a temas específicos de sus ponencias con los participantes del auditorio, actividad que es controlada y guiada por un presidente. En el panel, los ponentes comparten los mismos conceptos o similares, mientras que en el foro los ponentes pueden manifestar conceptos opuestos.

HOMENAJE: Acto en recuerdo de una o varias personas por su trayectoria o acción destacable. Estos pueden tener distintas características como narrar o mostrar

aspectos de la vida de una persona o de una situación vivida. Una persona hace la presentación, se le entrega un ramo de flores al homenajeado o a sus descendientes, se lo destaca y honra con un título (por ejemplo: doctor *honoris causa*). Al finalizar puede ofrecerse un vino de honor.

INAUGURACIÓN: Acto de apertura de un nuevo local, una obra, etc. De acuerdo al lugar y las circunstancias siempre es una reunión festiva donde se comentan los pasos y logros realizados por haber alcanzado ese objetivo. Se invita a realizar una recorrida por el lugar y se ofrece un servicio adecuado al horario y al tono según se le quiera dar. También se puede hacer un espectáculo audiovisual.

JORNADA: Es una reunión de trabajo, de investigación, de estudio e informativa para resolver un problema planteado ante un auditorio interesado en el tema, cuyas resoluciones y resultados se publican posteriormente.

LANZAMIENTO DE PRODUCTOS: Evento en el cual se da a conocer a los clientes o al mercado, un nuevo producto de una institución. Es habitual que este tipo de presentaciones se realicen durante un brindis. También se aconseja dar un recuerdo del evento.

MESA REDONDA: Reunión formada por un número limitado de técnicos o expertos en determinado tema, así como de participantes que tratan de intercambiar sus experiencias y conocimientos, bajo la guía y control de un conductor o coordinador.

OFRENDA FLORAL: Homenaje que se realiza a una figura destacada mediante la colocación de flores al pie del monumento construido en su honor.

PRESENTACION DE LIBROS: Evento que se hace en una librería, auditorio, biblioteca, salón de un hotel o en la Feria del Libro. Generalmente una o dos personas presentan al autor y hablan sobre su obra. Se puede leer un párrafo o una poesía y el autor dice unas palabras. Se invita a amigos y conocidos del escritor, a críticos literarios, a alumnos de los talleres literarios y a periodistas de las páginas especializadas. Habitualmente se habilita un sector para la venta del libro, que el autor firma.

SEMINARIO: Una o varias reuniones, en las cuales un grupo de ponentes con reconocido dominio en su área aporta sus conocimientos y experiencias ante uno o varios grupos que comparten el interés en el tema.

SIMPOSIO: Reunión de un grupo de expertos o técnicos que dominan un campo, profesión o tema, cuyo propósito es exponerlo con ideas divergentes ante un auditorio que comparte ese interés específico.

TALLER: Forma de trabajo en grupos.

VISITA GUIADA: Ocasión en que una o más personas de un organismo o empresa, acompañan a un grupo a recorrer un lugar dando las explicaciones correspondientes. Luego se puede incorporar otra persona de la empresa y pasar a otro salón donde se exhiban audiovisuales, mercadería, fotografías, etc. Se puede hacer en cualquier horario. De acuerdo a la hora en que se realice el evento será el convite que se ofrezca. Se obsequian elementos promocionales y materiales ilustrativos.

VERNISSAGE: Inauguración de una muestra pictórica. Se puede hacer en una galería de arte, en el lobby de un hotel, en un banco, restaurante, etc. Se cursan invitaciones a través de la página web, blog del artista o de la misma galería de arte. A veces se hace en forma colectiva, entre alumnos de un taller o varios artistas. Se edita un catálogo donde figuran las obras y una breve reseña del artista o el comentario de un crítico de arte. Esta misma persona puede ser la que presente al exponente, se invita a recorrer la muestra y se ofrece una copa de champán, vino, etc.

ELEMENTOS CONCRETOS A CONSIDERAR EN LA ORGANIZACIÓN DE UN EVENTO

La primera consideración que queremos hacer es que existe la posibilidad de utilizar dos instrumentos de gran utilidad en la organización de los eventos: el *Manual de procedimientos* y la *Guía operativa*. La elaboración y uso consecuente de estos instrumentos por parte de las oficinas de protocolo son elementos que contribuyen para dar seguridad a los funcionarios a la hora de realizar sus tareas, a consolidar y desarrollar su formación, y a elevar y profesionalizar el desempeño de la oficina.

En el *Manual de procedimientos* se describe la planificación y la organización de los eventos que se realizan habitualmente y se incorporan las enseñanzas que se van asimilando en la labor cotidiana. La capacitación y la experiencia irán aportando más elementos a la profesionalización de las oficinas.

La *Guía operativa* se utiliza para la organización de los eventos más complejos (se incluye al final de este punto).

Desarrollaremos el tema en dos grandes grupos: eventos nacionales y eventos internacionales.

EVENTOS NACIONALES

1. Actos públicos.

1.1. Generalidades.

Los actos públicos son los que tienen lugar ante un número indeterminado de personas, lo organice quien lo organice. Se caracterizan por presentar un notable alcance ante la sociedad, bien porque se produzcan ante un gran número de personas o porque los medios de comunicación presentes lo difunden ante una gran masa social.

1.2. Clasificación.

Si bien existen muchos criterios para clasificar los actos públicos, el más usado es aquel que tiende a la persona o entidad que los organice. Utilizando este criterio de clasificación podemos encuadrarlos en dos grandes grupos: los actos públicos oficiales y los actos públicos no oficiales, dependiendo de que sean programados por personas o instituciones que integran el sector público o el sector privado.

2. Actos públicos oficiales.

2.1. Definición.

Los actos públicos oficiales son aquellos que son planificados, organizados y desarrollados por personas o instituciones dependientes del Estado, con motivo de la celebración de fechas patrias, acontecimientos o eventos importantes con la participación abierta de toda la población.

2.2. Características.

Dependiendo del alcance y la magnitud de la celebración pueden ser de carácter nacional, de carácter departamental o regional.

El carácter de acto público determina que el objetivo principal que persigue es la máxima participación de la población a la cual es orientado.

En ellos interactúan, con diferentes roles, múltiples actores de la sociedad, en su carácter de autoridades, organizaciones, delegaciones y el público en general.

3. Participantes.

3.1. Autoridades.

Por tratarse de un acto oficial y existiendo un ordenamiento que regula las precedencias dentro del Estado, deberá incluir las autoridades del país que corresponda.

Teniendo en cuenta las características del acontecimiento que se conmemore y de su alcance, el organizador invitará a aquellas autoridades nacionales y regionales que a su criterio deberían ser consideradas.

3.2. Delegaciones.

Las diferentes delegaciones que participan en el evento, lo hacen desde diferentes roles como autoridades, invitados especiales o dependiendo de las actividades previstas para este, en un rol activo, dentro de las que se

desarrollarán, como ser representaciones, demostraciones, desfiles, oratoria, etc.

3.3. Organizaciones.

Cuando se hace mención a organizaciones, en general se hace referencia a aquellas que, de alguna manera, participan en forma activa o pasiva en el desarrollo de los actos oficiales, ya sea formando parte de la organización como en carácter de invitados, participantes u otro tipo de actividad, que no estén relacionadas directamente a las previstas por el evento pero que igualmente deban ser consideradas.

3.4. Fuerzas Armadas.

Si dentro de las actividades previstas en el evento, se desarrollan desfiles cívico militares, se tendrán en cuenta las consideraciones especiales en relación con las diferentes normas previstas dentro del protocolo de Estado, en cuanto a precedencia y organización, por lo que la persona designada por las Fuerzas Armadas, para coordinarlas, trabajará en estrecha relación con quienes organizan el evento general.

4. Organización general.

4.1. Selección del lugar en donde se va a desarrollar el evento.

Dependiendo de las características del acto, la organización encargada deberá considerar cuál es el lugar indicado para su ejecución. Dentro de estas características, no solamente se considerarán las relacionadas a las necesidades de espacio para el desarrollo de las actividades por parte de los participantes directos, sino que, resulta de vital importancia, por tratarse de un evento público que en definitiva está destinado a la participación de la ciudadanía en general, tener en cuenta la comodidad requerida para que los involucrados puedan disfrutar de las diferentes actividades dentro de un marco adecuado de seguridad y comodidad.

4.2. Autoridad que presidirá el evento.

Dependiendo de la región del país donde se desarrollará, de la presencia o no de algunas autoridades nacionales y de las características del acto, acorde a lo establecido en el capítulo I del Manual de Ceremonial Público, se determinará la autoridad que presidirá el evento.

4.3. Precedencias.

El orden de precedencias enlista a las principales autoridades nacionales y departamentales de acuerdo con la importancia del cargo que ocupan, constituyéndose en el único documento oficial, que determina dentro del protocolo de Estado cómo estas se ubicarán en los diferentes actos oficiales.

4.3.1. Actos generales.

En el capítulo II Art. 18 del *Manual de Ceremonial Público*, modificado por decreto del Poder Ejecutivo, del 4 de marzo de 2011, se regula el orden general de precedencias.

4.3.2. Desfiles cívico militares.

En el caso de los desfiles cívico militares, el capítulo IV Art. 20 detalla cómo se ubicarán las diferentes autoridades, con variaciones de lo que establece el Art. 18, básicamente atendiendo a las necesidades protocolares que regulan a estos.

4.3.3. Representación de autoridades.

Los artículos 13 al 17 del mencionado manual, refieren a aquellas autoridades que pueden hacerse representar, quiénes pueden hacerlo, y el lugar que les corresponde en el orden de precedencia en estos casos.

4.4. Previsiones.

4.4.1. Invitaciones.

Dependiendo del tipo de evento se tendrán en consideración las invitaciones a aquellas autoridades nacionales o departamentales correspondientes.

4.4.2. Locución y maestro de ceremonia.

El maestro de ceremonia acompaña la imagen institucional, por eso debe vestir formalmente. Se recomienda uniforme o traje sastre de color sobrio. El saludo de bienvenida y el agradecimiento a los invitados es buen comunicador establecerlo en lenguaje formal y cordial a la vez.

4.4.3. Palcos

El empleo de palcos es adecuado para ubicar a las autoridades desde donde presenciarán el evento. La selección, la ornamentación, el tamaño y la disposición de estos dependerá, entre otras cosas, de la cantidad de autoridades presentes, las facilidades de su acceso, el tipo de actividad a desarrollar.

4.4.4. Ornamentación

La ornamentación del lugar elegido para el evento se realiza principalmente para engalanarlo con una temática acorde a la realización.

Para ello se utilizan diferentes elementos decorativos e incluyen además los símbolos nacionales.

4.4.4.1. Utilización de símbolos nacionales.

La utilización de símbolos nacionales, como elementos de ornamentación deberá tener un correcto empleo, de manera de evitar que sean desjerarquizados. Para ello existen normas

previstas referentes a su ubicación, precedencia y correcta colocación.

4.4.4.2. Símbolos de carácter institucional o departamental.

Normalmente estos acompañan a los de carácter nacional, y para su utilización deberán ajustarse a las normas previstas, principalmente en su ordenamiento y colocación.

4.4.5. Amplificación.

El objeto de la amplificación es que todo el público que concurre al evento, tenga oportunidad de escuchar desde su ubicación el desarrollo de la oratoria.

4.4.6. Seguridad.

La seguridad garantiza el normal desarrollo de todas las actividades, siendo en sí misma uno de los elementos más complejos dentro de la organización, ya que participan diferentes agencias que deberán ser cuidadosamente coordinadas de manera de garantizar la normalidad en la ejecución del evento.

Esta se orienta a diferentes aspectos tales como la que se brinda a las autoridades nacionales y, dependiendo de la jerarquía, ya cuentan con una seguridad personal, la seguridad pública y circulación vial.

4.4.7. Ofrendas Florales.

En el caso de la colocación de ofrendas florales como parte de los actos programados, en estatuas o monumentos, normalmente las de carácter nacional, serán colocadas por la máxima autoridad presente acompañada por el anfitrión del evento.

También podrán ser colocadas ofrendas a nombre de otras organizaciones o delegaciones extranjeras, en este caso el orden

deberá ser determinado previamente, sobre la base de que las instalarán, en última instancia, las principales autoridades.

El criterio de ubicación será similar al utilizado para el ordenamiento de pabellones, para ello se tendrá en cuenta el rango jerárquico de la autoridad que coloca.

4.4.8. Personal de Relaciones Públicas.

Dentro de la organización se contará con el personal necesario para atender todas las actividades de protocolo, siendo este aspecto de particular importancia.

La adecuada capacitación que recibe este personal asegura, a quien organiza el evento, una apropiada coordinación del desarrollo de todas las actividades.

4.4.9. Prensa

La prensa juega un rol fundamental dentro del desarrollo de un evento de estas características, ya que posee los medios tecnológicos para difundir las actividades desarrolladas, particularmente para aquellas personas que no presenciarán la actividad en forma personal.

Deberá considerarse la ubicación de la prensa que cubrirá los eventos, y será necesario garantizar que cumpla con las necesidades de los medios en concordancia con las posibilidades de infraestructura física con que se cuente, para que puedan desarrollar su labor con facilidad.

EVENTOS INTERNACIONALES

Estos eventos revisten características especiales y requieren una organización bastante compleja, ya que no solo participan representantes de otros países (a veces una cantidad importante), con todo lo que ello implica como recursos, traslados desde sus países, hospedaje, las diferencias culturales e idiomáticas a considerar en la organización, la responsabilidad institucional (el organizador atiende a las delegaciones en lo relacionado con la agenda oficial, desde su llegada al país hasta su partida), sino que exige la coordinación de varias oficinas de la institución organizadora y de otros organismos estatales y privados. No siempre se desarrolla en un solo edificio, el programa suele incluir diferentes actividades como actos de apertura y clausura, sesiones plenarias, comisiones de trabajo, reuniones de

sectores, reuniones bilaterales, audiencias privadas, conferencia de prensa, recepciones protocolares, comidas, tours, agendas paralelas, etc.

En general, el trabajo se organizará de la siguiente manera, teniendo en cuenta las particularidades de cada evento. Seguramente hay factores que se mencionan y no son necesarios siempre, y otros que no están aquí, pero en general, estos son los más comunes.

La Dirección Política designa a la Comisión Organizadora, le trasmite la información más relevante sobre el evento, razones de su realización, objetivos, participantes, programa tentativo, colaboradores, posibles panelistas, características generales, fecha posible, lugar, recursos disponibles, criterios y directivas generales para la organización.

La Comisión Organizadora (CO) estará encargada de:

- Mantener un vínculo fluido con la Dirección Política (promover las resoluciones correspondientes).
- Planificar y organizar el evento, en función de los lineamientos políticos generales que establezcan las autoridades (ver antecedentes de eventos similares).
- Elaborar el programa oficial definitivo (con la Dirección política). Es conveniente que al fijar la fecha definitiva, se tenga en cuenta que no coincida con otro evento que, por sus características, le reste invitados o genere dificultades en la reserva de hoteles para los participantes extranjeros.
- Elaborar un programa operacional completo, que puede incluir una agenda social, cultural y turística, acompañando la agenda oficial del evento.
- Elaborar un plan de acción, con el correspondiente listado y cronograma de actividades, que permita controlar el cumplimiento de las metas, etapa por etapa. Para algunas ceremonias y recorridos es necesario tomar los tiempos.
- Crear la estructura organizativa, distribuir tareas y definir a un responsable por área (coordinador general, Secretaría ejecutiva, comisiones de trabajo), y asegurar su funcionamiento.
- Orientar a la Secretaría ejecutiva y a los equipos de trabajo, a través de sus responsables, a los efectos de la concreción de los objetivos (reuniones regulares en torno al plan).
- Disponer los recursos necesarios para el desarrollo del evento.
- Gestionar apoyos, auspicios y colaboraciones (según orientación de la Dirección política).

- Gestionar si corresponde, la declaración de “interés” nacional, departamental o del ministerio relacionado con el tema de la actividad.
- Efectuar las coordinaciones operativas con los organismos nacionales y departamentales que intervienen en la organización del evento, así como con las instituciones y empresas relacionadas, en aquellas cuestiones que no sean viabilizadas a través de los equipos de trabajo.
- Realizar el control general, el seguimiento, el balance y el informe final del evento.

Secretaría Ejecutiva (SE)

Esta secretaría dependerá de la CO y contará con:

- Un secretario y funcionarios a cargo.
- Un espacio físico y equipamiento adecuado.
- A través de la dirección electrónica, página web, teléfono y fax institucional se canalizará la comunicación con la organización central.
- Debe asegurar que la imagen gráfica del evento esté presente en todos los instrumentos de comunicación: página web, mail, hojas, sobres, carpetas, lapiceras, invitaciones, programas, documentos, publicaciones, carteles, banners, identificaciones personales, tarjetas de ubicación, etc.

Se ocupará de:

- Mantener el vínculo entre los panelistas y los participantes desde el inicio de la preparación del evento, lo que incluye el envío de las cartas invitación, los objetivos, temas, lugar y fecha propuestos, requerimientos, formularios de inscripción, intercambio de información y documentación, etc.
- Mantener el vínculo con la CO y con los responsables de los equipos.
- Realizar las citaciones a las reuniones que defina la CO.
- Gestionar la información y la documentación previa, durante y posterior al evento (en los idiomas correspondientes).
- Gestionar la información (del evento y del país).
- Preparar carpetas para los participantes (con agenda general, programa, documentos, información sobre el país, folletos, hojas, lapicera, etc.).
- Preparar los distintivos personales (de organizadores y participantes) y, si es necesario, identificaciones para el estacionamiento.
- Recibir las inscripciones.
- Registrar asistencia y entregar distintivos personales y carpetas con documentación, etc. en el evento (con apoyo de protocolo).
- Atender a los integrantes de las mesas de trabajo y a los participantes

durante las sesiones.

- Facilitar fotocopias para los participantes.
- Hacer notas, listados, programas, saludos, etc.
- Coordinar con la imprenta, fotoduplicación, taquigrafía, informática, servicios de traducción simultánea, etc. para atender los requerimientos del desarrollo del evento.
- Preparar certificados, diplomas, distinciones, etc., en casos que corresponda.
- Preparar cuestionario de evaluación.
- Distribuir las resoluciones y conclusiones filiales del evento (suele realizarse una publicación).
- Enviar notas de agradecimiento según corresponda en cada caso (a solicitud de la CO).

Posibles comisiones y tareas:

a) Protocolo

- Seleccionar y reservar las salas y los espacios físicos necesarios —para las comisiones generales, de las comisiones, para audiencias bilaterales, secretarías, sala de prensa, de comunicación para los participantes, para los *coffee break*, lunch y recepciones, para los servicios gastronómicos y de apoyo, ropería, en los casos necesarios, etc.—, garantizar su acondicionamiento y la provisión de los equipamientos y servicios correspondientes —pensar en la funcionalidad integral de los espacios, y en el confort material y ambiental de los participantes—.
- Participa en garantizar la estructura y logística necesaria: arreglo de las salas (mobiliario y ornamentación), de las mesas principales (mantel, portanombres, copas y jarras para servir el agua, arreglos florales), iluminación adecuada, sonido, señalización de salas y espacios (prensa, *coffee break*, lunch, etc.), equipamiento material, medioambiental, técnico y de apoyo al funcionamiento general.
- Supervisar los lugares donde se realizarán las actividades (sesiones, reuniones, lugares de paso, etc.), para tomar las medidas necesarias para que estén en buenas condiciones para el evento.
- Coordinaciones generales y particulares, en el organismo con otros organismos estatales, con instituciones privadas, con servicios internos y externos, con las “avanzadas” de organismos y representantes extranjeros, etc. Es conveniente tener un resumen de las ceremonias, planos de recorridos y ubicación de las autoridades e invitados, así como de los equipamientos, con el fin de informar a quien corresponda.
- Asistencia protocolar: participar en la organización del recibimiento de los

participantes en el aeropuerto y el puerto, en el arreglo de la sala VIP si es necesario, proveer listados de autoridades nacionales y cuerpo diplomático, invitaciones a las ceremonias de inauguración y de clausura, recepciones, etc. (con diez días de anticipación), confirmaciones de su asistencia, himnos, ubicación de símbolos nacionales e institucionales (hay que tener especial cuidado en esto), definición de las precedencias en la mesa y en la sala, reserva de lugares (genéricos y con nombre), recibimiento y ubicación de las autoridades (mapa con ubicaciones en sala y en la mesa principal), participantes e invitados especiales, programa de locución, maestro de ceremonia, asistencia protocolar en las ceremonias de apertura y clausura, en las sesiones, audiencias privadas, recepción, comidas, foto oficial, agenda social, regalos, etc.

- Obtener información sobre la cultura y las costumbres de los países de los invitados, que se deben tener en cuenta en el relacionamiento, así como la información sobre la asistencia de personas con dificultades de salud, alimenticias, etc., con el fin de asistir a quien corresponda de acuerdo a la información obtenida.

b) Atención a las delegaciones extranjeras

(Oficinas de relaciones internacionales y de protocolo)

- Control de la llegada de los participantes.
- Recepción en el puerto y en el aeropuerto de las autoridades extranjeras (con las autoridades uruguayas, tramitar sala VIP, puestos de recepción e información).
- Entregar acreditaciones en los hoteles (coordinar con la SE).
- Traslados, desde y hacia el aeropuerto, entre el hotel y la sede del evento y a todas las actividades sociales (coordinan con locomoción de la organización, con la empresa de transporte contratada, con el MI (intercambio de información, horarios, etc.).
- Puesto de información en el evento: confirmación de pasajes de regreso, información turística, sobre cambio de monedas, traslados, paseos de compras, etc.

c) Prensa y comunicaciones

- Difusión previa, durante y posterior al evento (conferencia de prensa, gestionar entrevistas a organizadores y participantes en televisión, radio, publicidad, etc.).
- Coordinación previa, convocatoria y atención a la prensa durante las actividades.
- Armar un centro de prensa (equipado).

- Diseño de la imagen gráfica del evento.
- Carteles de fondo de las mesas principales, banners de ubicación de salas, folletos, etc.
- Dossier de prensa para conocer la repercusión en los medios.
- Fotografía y filmación.

d) Seguridad (Ministerio del Interior)

- Seguridad integral del evento en general y de los participantes extranjeros en particular, incluyendo en el traslado del aeropuerto y puerto hacia los hoteles, locales del evento, actividades sociales, culturales y turísticas, estacionamientos, etc.
- Coordinaciones con otras dependencias del Ministerio del Interior (MI) y con los organismos que sean necesarios para cubrir la seguridad de las actividades de la agenda oficial.
- Gestionar los permisos correspondientes para algunos equipos que ingresan al país.
- Bomberos.

e) Servicios

- Cobertura sanitaria integral de la agenda oficial (prever la atención en cada lugar, emergencia móvil, hospital o sanatorio para posible internación).
- Personal administrativo, técnico, asistencia en sala, servicio de atención al usuario en informática, servicios generales, operadores audiovisuales, mantenimiento, electricidad, etc.
- Armado, desarmado y limpieza de las salas.
- Infraestructura (mesas principales y auxiliares, sillas, podio, alfombra roja, banderas con sus mástiles y bases, tarimas, módulos, plataforma para la prensa, pantallas, pizarras, pedestales, cordones, vallas, etc.).
- Equipamiento informático (computadoras e impresoras).
- Materiales de oficinas (hojas, lapiceras, marcadores, grapadoras, etc.).
- Audio (con los micrófonos necesarios en cada caso, himnos, grabación de las sesiones, música de fondo, si es necesaria).
- Taquigrafía.
- Equipos de comunicación.
- Proyección (proyectores y laptops).
- Agua (jarras, copas y personal que preste el servicio según las necesidades de la agenda).

- Fotoduplicación e imprenta (antes y durante el evento).
- Limpieza e higiene.
- Clima ambiente adecuado.
- Mantenimiento y reparaciones.
- Fotografía (de las ceremonias, de las sesiones, foto oficial, foto de familia; preparar un CD para entregar a los participantes al finalizar el evento, con fotos y documentos).
- Filmación.
- Ropería.
- Locomoción (con sus choferes).

f) Contrataciones

- Pasajes.
- Transporte.
- Hospedaje (reserva de hoteles).
- Alimentación (comidas y refrigerios).
- Alquiler de locales.
- Alquiler de equipamiento (computadoras, impresoras, fotocopidora, celulares, pantalla gigante, etc.).
- Audio, con grabación.
- Traducción de documentos.
- Interpretación simultánea (intérpretes, cabinas, auriculares, personal que los administre).
- Espectáculos culturales.
- Tours por la ciudad, visita a otra ciudad o establecimiento, etc.
- Arreglos florales, plantas.
- Regalos.
- Imprevistos.

g) Administración Contable

- Presupuesto disponible y costo estimado del evento.
- Aportes de coorganizadores y otros posibles.
- Pagos y controles.
- Balance e informe del costo final del evento.

La organización de un evento de estas características exige un nivel muy importante de organización, coordinación y colaboración entre todas las partes involucradas, lo mismo que cada actividad señalada en esta guía requiere de la cuidada organización y planificación de sus responsables y ejecutores.

Guía General Operativa

GUÍA GENERAL OPERATIVA

La herramienta de trabajo que se propone permite ordenar y visualizar, en una o dos hojas, los factores principales que debemos resolver y el tiempo que tenemos para hacerlo. Tener un método de trabajo donde se registre lo que se hace sirve para que la experiencia se vaya acumulando en el organismo, de manera que cuando esos u otros funcionarios organicen un evento similar, tengan cómo guiarse con mayor seguridad.

La ficha que presentamos es para un evento cuya preparación lleva seis meses, los primeros cuatro meses están divididos en quincenas, y los dos últimos meses en semanas. Obviamente, esta planilla es un modelo, no para un evento en particular pero sí contiene la mayor cantidad de factores que es necesario tener en cuenta.

ORGANIZACIÓN de EVENTOS
Guía operativa

Descripción General	
Evento:	
Fecha:	Lugar:
Participantes:	Cantidad estimada:
Institución/es organizadora/s:	
Presupuesto a cargo de:	
Objetivos:	
Equipo de organización:	

Referencias (Nº/fecha):	
1	--- hasta ---
2	--- hasta ---
3	--- hasta ---

Precedencia

DEFINICIÓN DE PRECEDENCIA

La participación en las actividades del Estado, de autoridades de distintos países, organismos y personas de diferentes ámbitos de la sociedad hace imprescindible la definición de normas y criterios comunes que permitan ubicar a cada uno con objetividad. Las principales normas que rigen la relación entre las naciones, sus organismos y autoridades son las de precedencia.

La precedencia es la primacía que se le reconoce a un país, institución o persona sobre otra, que determina que vaya adelante en tiempo o lugar en un ordenamiento general. De ahí que es una herramienta de trabajo que ayuda a ordenar y dar seguridad a la organización de un evento.

NORMAS Y CRITERIOS GENERALES DE APLICACIÓN

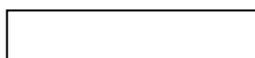
El principio de independencia e igualdad jurídica de los estados, se expresa en las siguientes normas de precedencia:

- Regla del orden alfabético (ubicación de los estados de acuerdo a sus nombres, considerados en el idioma del país anfitrión).
- Regla de la antigüedad (ubicación de acuerdo a la fecha de acreditación de los agentes diplomáticos en el país anfitrión).

En la práctica, el orden general de precedencia en un evento se define guiándose por las siguientes normas:

La “Regla del centro métrico” determina que la ubicación del anfitrión de una actividad es el punto central del lugar principal: mesa, estrado, etc. A la vez, según la tradición de que la derecha es el lugar de honor: “Regla de la derecha”, a la derecha del anfitrión (la izquierda del observador) se ubica el invitado de mayor rango, a la izquierda del anfitrión el siguiente, y así sucesivamente en forma alternada, lo que determina que a mayor jerarquía más cerca se ubica del anfitrión: “Regla de la proximidad”.

4 2 (1) 3 5



PÚBLICO

Hay dos grandes tipos de precedencia: de derecho y de cortesía. La precedencia de derecho es la que le corresponde a los países, instituciones y autoridades que las representan, establecida en un orden general de precedencia. En Uruguay, ese orden está establecido en el decreto 435/007: "Ceremonial de Estado". Cabe señalar que en los ámbitos departamental y municipal, el orden de precedencia se establecerá por analogía con el nacional. Siempre es conveniente la coordinación entre las oficinas de protocolo de los distintos ámbitos.

La precedencia de cortesía es la que se le otorga a una persona en honor a su destacada trayectoria (científica, intelectual, etc.), posición social (dirigente político, social, cónyuge de un jerarca, etc.) o usos y costumbres de la sociedad (la mujer precede al hombre, el mayor al joven, etc.).

En la precedencia de derecho se utilizan diferentes reglas para asignar la precedencia: entre las instituciones y autoridades de igual jerarquía se ordenan por la regla del orden alfabético (ejemplos: por el orden alfabético de sus organismos, los intendentes municipales; por el orden alfabético de los apellidos, los diputados) o por la regla de la antigüedad (por la fecha de creación de los organismos, ministros de Estado, presidentes de entes autónomos, y entre dos personas de la misma jerarquía tendrá mayor precedencia la de mayor antigüedad en el cargo, diplomáticos, militares). Entre funcionarios de la misma jerarquía de distintos organismos se puede utilizar la regla de la analogía (por similitud de sus funciones) complementada con las anteriores si es necesario.

La precedencia de cortesía es un instrumento utilizado para ubicar a personas en honor a su destacada trayectoria o su posición en la sociedad. Por ejemplo: la mujer adopta la jerarquía de su esposo. No ocurre lo mismo a la inversa. Si el caballero tiene una responsabilidad oficial ocupará la precedencia correspondiente, de lo contrario se le adjudicará un lugar especial por precedencia de cortesía.

Es preciso tener en cuenta que una persona puede ocupar un lugar distinto en el orden de precedencia de acuerdo al evento. Cuando a una persona le corresponde más de una precedencia, se debe aplicar la de mayor rango, y en ocasiones, la relacionada con la actividad. Cuando se plantean dudas respecto a la precedencia de una persona es conveniente consultar al organismo de referencia.

Un tema a resolver adecuadamente se presenta en la ubicación de invitados que tienen establecida su precedencia en una relación oficial junto con otras que, siendo personalidades destacadas en la sociedad, no la tienen. En estos casos se utiliza la técnica del "peinado", que consiste en elaborar una lista por grupo de invitados atendiendo su investidura, el cargo que desempeña, la posición que ocupa en su ámbito de acción, su prestigio, y otras variables relacionadas con el evento y los invitados. Luego, se integran en una sola lista intercalando a los participantes de acuerdo a las normas, criterios generales y el sentido común.

Existen dos excepciones a la regla de la derecha:

- Al caminar por la vereda el lugar de precedencia es el más cercano a la pared, que puede no ser a la derecha.
- Cuando el Presidente de la República pasa revista a las tropas formadas a su izquierda (o cuando las tropas rinden honores a un presidente extranjero), al marchar estará a la izquierda de la jerarquía militar que lo acompaña.

Entonces, de acuerdo al evento, existen diversos criterios a seguir para definir la precedencia:

- Precedencia oficial (leyes y decretos)
- Precedencia jerárquica (organigrama institucional)
- Precedencia consuetudinaria (usos y costumbres)

En todos los eventos, el anfitrión debe buscar el equilibrio, para no herir la sensibilidad de sus invitados en general, y en el caso de los que desempeñan cargos en el Estado, no sientan menoscabada su jerarquía.

Debemos tener siempre presente que la precedencia es un instrumento para lograr los fines del evento, por lo tanto se debe aplicar con sentido común y flexibilidad. Los sistemas demasiado rígidos en lugar de facilitar el ordenamiento lo entorpecen.

ALGUNAS APLICACIONES DE LAS NORMAS

GENERALES DE PRECEDENCIA

Orden lineal

Cuando las autoridades se desplazan una detrás de la otra, la de mayor rango deberá ir en primer lugar, y el resto la seguirá en orden de precedencia. El funcionario de protocolo (P) que guíe el camino, se ubicará, según corresponda, al lado de la autoridad más importante o un paso adelante (siempre a la izquierda).

3	3
2	2
(1) P	(1) P

FRENTE

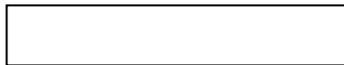
Orden lateral

Esta regla establece que todas las autoridades estarán ubicadas, a derecha e izquierda del anfitrión (ubicado en el centro), en forma alternada, de manera que a mayor jerarquía más cerca se estará del mismo.

Al ubicar a las autoridades en sentido lateral, estén sentadas, de pie o en movimiento, el orden es el siguiente:

- Si es una cantidad impar, el lugar más importante es el centro, y luego se ubican a derecha e izquierda, en forma alternada, según su precedencia.

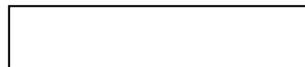
6 4 2 (1) 3 5 7



PÚBLICO

- Si se trata de una cantidad par, el lugar de honor es el primero a la derecha del punto central. El centro se completa con el número 2. Las otras autoridades se ubican a derecha e izquierda, en forma alternada, de acuerdo a su precedencia.

5 3 (1 . 2) 4 6



PÚBLICO

Cuando en la mesa que preside una ceremonia participa una persona de jerarquía notoriamente superior a las otras (por ejemplo, el Presidente de la República) es conveniente que haya una cantidad impar de personas, para que el centro se visualice claramente.

Cuando esa autoridad es el anfitrión (A) y debe compartir el centro con un invitado (IH) de igual jerarquía (por ejemplo, el presidente de otro país), es conveniente que sea un número par de personas. El anfitrión le cederá la derecha a su invitado.

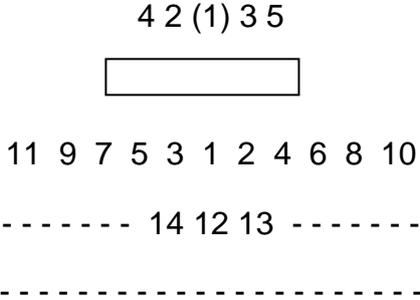
3 1 (IH . A) 2 4



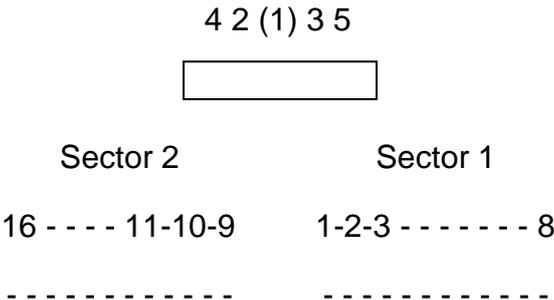
PÚBLICO

Auditorios

El lugar de honor es el central y a partir de allí se ubica a los invitados, de la derecha a la izquierda, en forma alternada, por orden de precedencia. Cubierta la primera fila se continuará con las siguientes, con el mismo criterio.

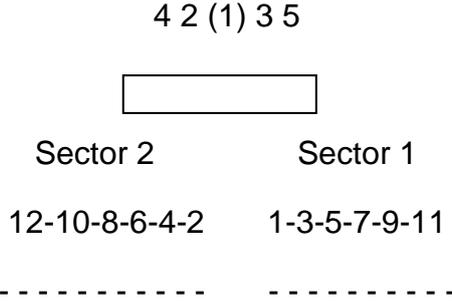


Si la sala tiene un pasillo central es conveniente ubicar a las principales autoridades en el sector derecho y continuar en el izquierdo por orden de precedencia. Este método también se puede utilizar cuando es necesario separar autoridades nacionales y extranjeras, autoridades de organismos distintos, etc.



También se puede ubicar a la principal autoridad en la primera butaca del centro del sector derecho, a la siguiente en la primera butaca del sector izquierdo, y luego alternadamente por orden de precedencia.

Este método tiene el inconveniente de separar a las dos principales autoridades, por lo que hay que aplicarlo con flexibilidad, analizando en cada caso la forma más conveniente. Además, esta forma puede presentar una dificultad importante: si falta alguno de los invitados de la primera fila se altera el orden de precedencia, con escaso margen para resolverlo adecuadamente.



Tribunas y palcos

Es conveniente que en la primera fila de la tribuna o del palco haya una cantidad impar de personas, para marcar claramente el centro o un número par si el centro es compartido.

Las autoridades de menor rango ocuparán sus lugares antes de que lleguen las máximas autoridades de la ceremonia.

Orden alternado

Esta regla se utiliza en la firma de acuerdos entre dos países o instituciones. Las autoridades de cada país firman un ejemplar del documento en forma simultánea, a su derecha, y luego lo intercambian para rubricar la segunda firma. Así cada firmante puede conservar el ejemplar que tiene su firma en el lugar de honor.

Presentaciones, himnos y discursos

En general, los eventos oficiales cuentan con un maestro de ceremonia que abre y cierra el evento, realiza las presentaciones correspondientes y va pautando el programa.

Las presentaciones siempre comienzan por la persona de mayor rango y continúan en orden decreciente.

El Himno Nacional siempre se ejecutará en primer lugar. Los himnos extranjeros lo seguirán por orden de precedencia.

En general, los discursos comienzan con el anfitrión y luego hablan los oradores de menor a mayor rango; cierra la oratoria la autoridad de mayor jerarquía.

Medios de transporte

El lugar de precedencia en un vehículo oficial es el lado derecho del asiento trasero, y la autoridad que le sigue en importancia se ubicará a su izquierda. De acuerdo a la delegación, el asiento derecho al lado del chofer, puede ser ocupado por la persona de menor jerarquía de los tres, por un funcionario de seguridad, o quedar vacío.

(1)	2	(1)	2	(1)	2
3	Chofer	Seguridad	Chofer	Chofer	
	FRENTE		FRENTE		FRENTE

En un vehículo oficial, la persona de mayor jerarquía asciende primero y desciende en último lugar.

En un avión, la persona de mayor rango asciende en último término y desciende en primer lugar.

Lo mismo sucede en una embarcación pequeña (yate).

En una embarcación grande, el de mayor rango de la comitiva oficial es el primero que asciende y que desciende.

Escaleras

Las normas de cortesía aconsejan que cuando una dama y un caballero utilizan una escalera, y el espacio obliga a que suban o desciendan de a una persona, la dama lo hace primero. En algunos casos, para evitar que la dama se sienta observada al subir, y por seguridad al bajar, el caballero puede ir primero.

En las escaleras mecánicas es conveniente ubicarse a la derecha, para ceder el paso a otras personas que deseen adelantarse.

Ascensores

La autoridad de mayor rango sube y desciende en primer lugar. Si por razones de espacio esto no es posible, los que bajan primero esperan a un costado del ascensor y le ceden el paso.

El funcionario de protocolo sube en último lugar y desciende primero para continuar guiando a las autoridades. Si el ascensor no es automático y no tiene ascensorista, abrirá las puertas al llegar y las cerrará antes de continuar.

Símbolos Nacionales

Son símbolos nacionales de la República Oriental del Uruguay:

1. **El Pabellón Nacional**
2. **El Escudo de Armas del Estado**
3. **El Himno Nacional**
4. **La Bandera de Artigas**
5. **La Bandera de los Treinta y Tres**
6. **La Escarapela Nacional**

La gradación de jerarquía, precedencia y respeto es la indicada anteriormente y son atributos exclusivos del Estado. El Museo Histórico Nacional conservará un patrón de cada uno de ellos y el Ministerio del Interior cuidará de su empleo.

PABELLÓN NACIONAL



Como símbolo de mayor jerarquía no cederá la derecha y presidirá toda ceremonia oficial.

Se deberá izar todos los días a la salida del sol y se arriará a su puesta.

En caso de decretarse duelo oficial, a partir del momento que se toma conocimiento del mensaje, la bandera se arriará a media asta en todos los casos, tanto para el izado como para

el arriado el Pabellón irá a tope primero.

En los días de fecha Patria el Pabellón Nacional, las Banderas de Artigas y de los Treinta y Tres permanecerán siempre a tope en todas las reparticiones, aun cuando se disponga su permanencia a media asta en esa fecha.

En tales casos, desde el día siguiente se volverá a colocar el Pabellón Nacional en la posición decretada hasta completar el número de días establecidos, contabilizando el día de referencia.

Deberá ser izado, en términos obligatorios, todos los días festivos o de conmemoración cívica en las oficinas públicas, establecimientos fiscalizados por el Estado o con protección oficial. En estas oportunidades los ciudadanos están autorizados para engalanar sus hogares y locales en general. Si por algún motivo se corre un feriado, la nueva fecha no deberá ser considerada.

Diariamente se izará también en:

- Presidencia de la República
- Edificios de los Ministerios
- Residencia del Presidente de la República
- Barcos de la Marina Mercante
- En la sede donde esté hospedado el Presidente de la República, cuando este se encuentre en visita oficial a un departamento.

Se cuidará su prestancia, por lo que se deberá arriar la bandera si las inclemencias del tiempo, como el viento o la lluvia, amenazan con su deterioro, así como mantenerla limpia y presentable, y se deberá cuidar que no toque el suelo.

Cuando un Pabellón deba ser sustituido por su estado de deterioro, el viejo se quemará y para ello se recurrirá a las unidades del Ejército Nacional con ese fin.

Las astas de las banderas tendrán un largo equivalente al triple del ancho de la bandera a izar.

Sus dimensiones de confección deben ajustarse a la relación de tres en el largo y por dos en el ancho.

A la bandera nacional se la denomina *Pabellón Nacional*, al resto se les dice *banderas*.

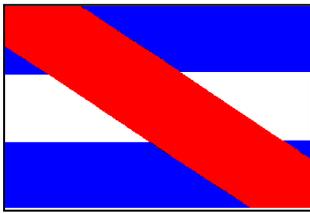
De acuerdo a la jerarquía de la institución que representa, la precedencia de las banderas es la siguiente:

Estados
Organismos Internacionales
Intendencias
Instituciones

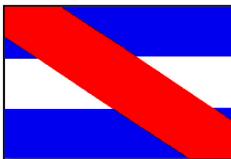
Si bien las banderas de los estados tienen la misma categoría, en Uruguay el Pabellón Nacional tiene la precedencia sobre las demás banderas, que se ubicarán a su izquierda de acuerdo al orden alfabético de los países. Es posible ver al Presidente de la República ceder la derecha a un mandatario extranjero por cortesía, debiéndose recordar que el Pabellón Nacional no lo hace.

Comparte su ubicación solo con las banderas de Artigas, Treinta y Tres y de otras naciones, además de las departamentales e institucionales, siendo su ordenamiento el siguiente:

ORDENAMIENTO DE BANDERAS NACIONALES

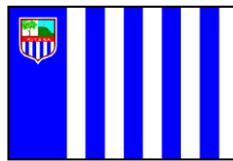


Ordenamiento de banderas nacionales



Flores

Ordenamiento de banderas nacionales con departamentales o institucionales, estas últimas deberán tener una ubicación claramente distanciada.



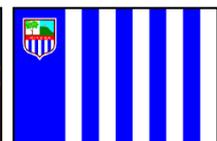
Rivera

Salto

San José

Ordenamiento con banderas departamentales.

Estas se ubicarán por orden alfabético, ladeando al Pabellón la correspondiente al departamento que preside, si es el caso.



Florida

Artigas

Flores

Rivera

*Ordenamiento con banderas departamentales.
Estas se ubicarán por orden alfabético y de manera alternada.*



Brasil



Argentina



Bolivia



Chile

*Ordenamiento con banderas de otros países de manera alternada.
Estas se ubicarán por orden alfabético.*



Uruguay



Argentina



Bolivia



Brasil



Chile

Ordenamiento con Banderas de otros países ubicadas alfabéticamente.

ORDENAMIENTO DE BANDERAS EN LA ENTRADA DE UN SALÓN O EDIFICIO

Si la puerta principal está centrada

ENTRADA



Chile



Bolivia



Uruguay



Argentina



Brasil



Colombia

Si la puerta principal no está en el centro



ENTRADA

ORDENAMIENTO CON BANDERAS DE ORGANISMOS INTERNACIONALES



Uruguay



España



E.E.U.U.



Francia



Reino Unido

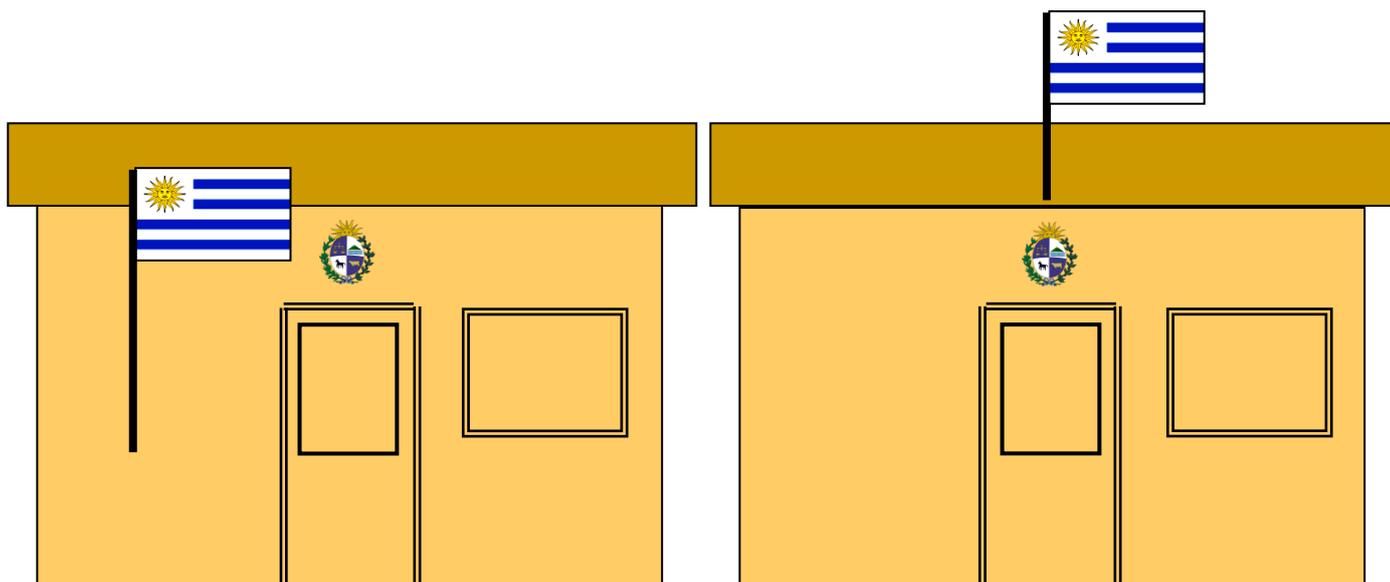


Naciones Unidas

Ordenamiento lineal alfabético.

UBICACIÓN DEL PABELLÓN CON RESPECTO AL ESCUDO DE ARMAS DEL ESTADO

El Pabellón se deberá ubicar siempre a la derecha, arriba o adelante del Escudo de Armas del Estado.



ESCUDO DE ARMAS DEL ESTADO



El Escudo Nacional se deberá construir y representar siempre en la forma siguiente:

- 1) Un ovalo dividido en cuatro cuarteles y coronado por un sol.
 - 2) Una balanza como símbolo de la igualdad y justicia, colocada sobre esmalte azul en el cuartel superior de la derecha.
 - 3) En el cuartel superior de la izquierda el Cerro de Montevideo, como símbolo de fuerza, en campo de plata.
 - 4) En el cuartel inferior de la derecha un caballo suelto, como símbolo de libertad, en campo de plata.
 - 5) En el cuartel inferior de la izquierda, sobre esmalte azul un buey como símbolo de abundancia.
- Dicho óvalo será orlado por dos ramas de olivo y de laurel unidas en la base por un lazo azul celeste.

EL OVALO. Será construido por cuatro arcos y cuatro centros. Se dividirá en cuatro cuarteles, se tomará como eje la parte longitudinal y transversal, y alternándose diagonalmente con dos colores o fondos: el azul esmalte y el plata (metal), quedando del primero los dos cuarteles, el superior de la derecha y el

inferior de la izquierda; y del segundo, el superior de la izquierda y el inferior de la derecha. (Se considera parte derecha del óvalo la izquierda del observador).

EL SOL. Este corona el óvalo y se configurará con sus tres cuartas partes visibles, dibujándose el disco con una cara, se deberá ver los ojos y la nariz solamente; desde el disco saldrán siete rayos en forma de punta de lanza; de entre estos saldrán otros ocho rayos dibujados en forma tal, que parezcan llamas de fuego, el disco y los rayos referidos se pintarán con oro bruñido o pulido.

LA BALANZA. Se configurará de un tipo romano antiguo y se pintará con oro bruñido.

EL CERRO DE MONTEVIDEO. Se pintará imitando el cerro natural como también la fortaleza que lo corona, tratando de configurar a esta con las proporciones que se observan en los modelos o en el patrón oficial; al pie del cerro el agua se configurará heráldicamente, tendrá cinco franjas azules y onduladas, alternadas entre sí con un fondo de plata.

EL CABALLO. Se pintará de negro y en actitud de movimiento, e indicará estar suelto y libre.

EL BUEY. Se pintará de oro, con sus contornos y sombras naturales. Estos dos símbolos (caballo y buey) no deberán tener piso, como si fuera su apoyo.

Las ramas del laurel y olivo orlarán el ovalo, colocándose la primera en la parte izquierda y la segunda a la derecha, se tratará de imitar, en lo posible, a las ramas y hojas naturales.

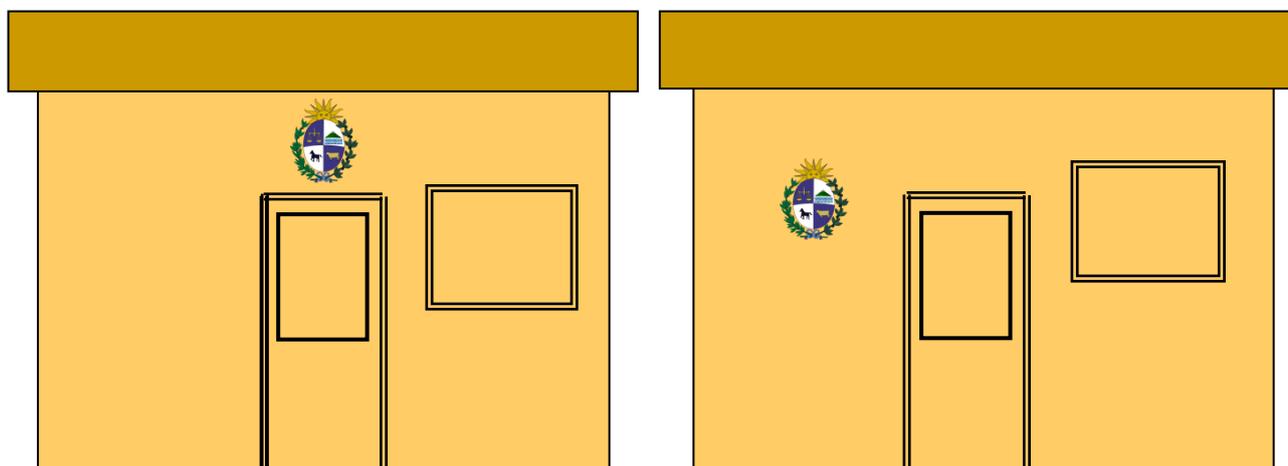
En el caso de que el escudo lleve inscripciones, estas se pintarán siempre de oro o imitación de este, quedando prohibido usar otro color.

El escudo es de uso obligatorio en todas las oficinas públicas, salvo decisión expresa por el contrario.

Se utilizará como sello del Estado y contendrá la denominación de la repartición pública.

Sin perjuicio de lo establecido, las reparticiones públicas podrán utilizar escudos especiales, previa autorización del ministerio correspondiente y del Ministerio del Interior.

Las inscripciones que deba llevar el Escudo, se pintarán siempre de oro o amarillo quedando prohibido usar otro color.



Ubicación preferencial en fachadas.



Ubicación con un Escudo departamental.

HIMNO NACIONAL

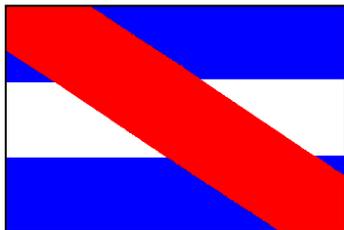
El Himno Nacional deberá ejecutarse:

- A. En todas las ceremonias oficiales de importancia.
- B. Con prelación a la ejecución de cualquier himno extranjero o composiciones musicales similares.
- C. En las transmisiones radiales que se efectúen en los días festivos.
- D. Los particulares podrán utilizar el himno en cualquier ceremonia que esté de acuerdo con la importancia y seriedad del símbolo, y en toda oportunidad que se denote respeto y subordinación a este.
- E. No podrá ser ejecutado sin la presencia del Pabellón Nacional.
- F. Podrá ser ejecutado parcialmente utilizándose la introducción y el coro.

BANDERAS DE ARTIGAS Y DE LOS TREINTA Y TRES

Estas tendrán las mismas dimensiones que el Pabellón Nacional y lo acompañarán en días feriados o festivos y demás ocasiones que ameriten su uso.

Podrán ser usados por los civiles para engalanar sus hogares o locales en días feriados y festivos.



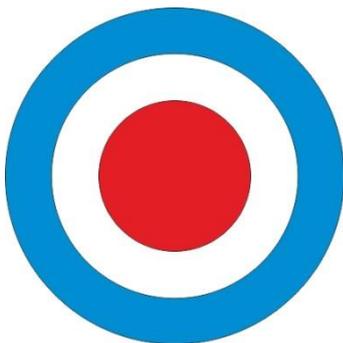
ESCARAPELA NACIONAL



Escarapela con los colores del Pabellón Nacional.
De uso libre para la ciudadanía.

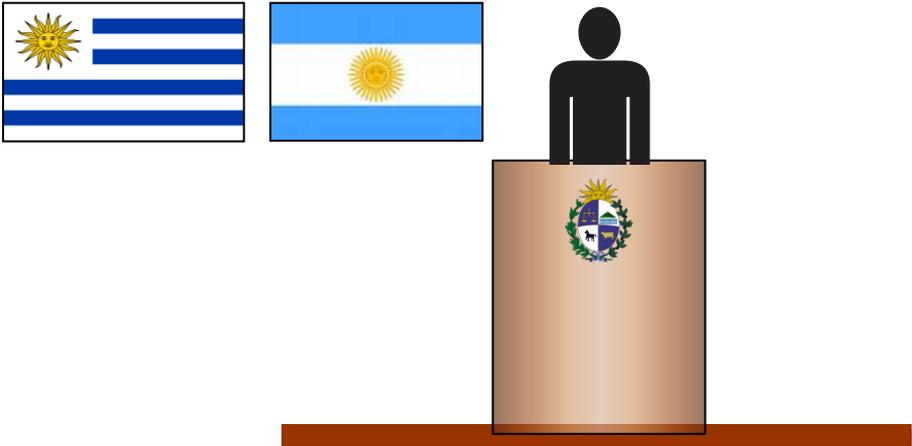


Escarapela con los colores de la Bandera de Artigas.
De uso exclusivo de las Fuerzas Armadas.

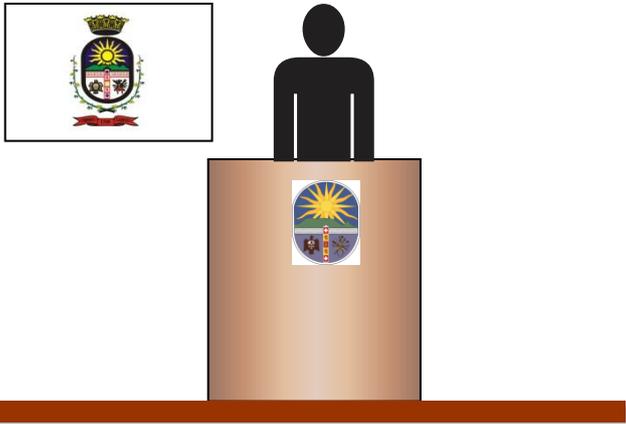


Escarapela con los colores de la Bandera de los Treinta y Tres.
De uso exclusivo de la Policía Nacional.

UBICACIÓN DE BANDERAS EN CONFERENCIAS



Alocución del Presidente de la República con presidente extranjero.



Alocución de intendente departamental.



Alocución de intendente departamental.

Precedencias: Uso de banderas y logos internacionales

BANDERAS Y LOGOS INTERNACIONALES

En el ejercicio de toda actividad, diplomática o de estado, seguir el debido orden de la colocación de las personas o de los objetos es primordial por representar un reconocimiento a las jerarquías oficiales y la demostración de respeto que debe prevalecer en estos actos. Este orden está regulado por la "precedencia".

La precedencia, del verbo latino *praecedere* (ir delante, preceder), significa la preferencia o anterioridad que una persona o un objeto tiene con respecto a otra: "Es la plasmación real que personas, banderas e himnos ocupan en la escala valorativa de las instituciones". Es decir, constituye el orden jerárquico entre iguales y está regulada por el derecho y por la costumbre, de acuerdo al lugar, al momento y a las circunstancias en que deba aplicarse. Para fijar la precedencia en las organizaciones internacionales se debe tomar en consideración la complejidad del asunto en cuestión, ya que el orden está determinado por la naturaleza de su constitución, su calidad política o militar, su condición universal o regional, el número de sus miembros constitutivos o su sistema de financiamiento. De acuerdo con la práctica, el orden de precedencia de las organizaciones entre sí es como se detalla a continuación:

1) (Mundial) La Organización de Naciones Unidas (ONU) por constituir la de más importante cometido y la que aglutina a mayor número de integrantes de la comunidad internacional.

2) (Continental) OEA, UE

3) Regionales y subregionales: MERCOSUR, ALADI, CAN, SICA, ASEAN, APEC, etc. Las organizaciones regionales se ocupan de asuntos de grupos de países unidos por su distribución geográfica.

4) Las uniones y las organizaciones administrativas intergubernamentales autónomas con intereses comunes.

5) Las organizaciones internacionales no gubernamentales. El orden dentro de cada clase se determina por la fecha de su creación. En cuanto a la precedencia en organizaciones no gubernamentales, en actos oficiales se aplica la misma regla que en las gubernamentales, que es el orden alfabético en el idioma oficial, pero solo para la precedencia de su director o secretario general, ya que no se acepta la participación de otro integrante. En relación con la precedencia interna puede variar muchísimo, dada la heterogénea naturaleza de esas organizaciones.

Ejemplo de la presentación:



La diversidad que se presenta en la naturaleza y en los cometidos de las organizaciones existentes en la comunidad mundial provoca que cada una de ellas, de acuerdo a las normas generales de protocolo que marcamos antes, siga sus propios procesos de determinación de la precedencia en los actos que realiza.

Cabe señalar que los símbolos representativos de la identidad han sido creados por la organización y obedecen a criterios pautados de antemano, que establecen las oportunidades en que deben ser usados así como sus limitaciones.

Con esta breve reseña pretendemos bajarlo al ámbito nacional, aplicando la debida analogía cuando corresponda.

El Arte de Recibir

EL ARTE DE RECIBIR

Se debe tener en cuenta:

- Contar con una buena organización y planificación.
- Considerar el presupuesto con que se cuenta.
- Controlar todos los elementos que intervienen en el evento.
- Ser cortés al invitar, al recibir y al despedir.
- Cuidar el estilo de cada detalle.
- Tener calma en el trascurso del evento.
- Ser cálido y transmitir sonrisa.

PROTOCOLO EN LAS COMIDAS

Elementos a tener en cuenta:

- I) Selección de la recepción.
- II) Selección del lugar.
- III) Selección del catering.
- IV) Lista de invitados.
- V) Confección de la invitación.
- VI) *Brief* del evento.(instructivo)
- VII) Comportamiento en la mesa.
- VIII) Responsabilidades del anfitrión.
- IX) Responsabilidades de los invitados.
- X) Consideraciones ante la presencia del Presidente de la República.
- XI) Consideraciones ante la presencia de invitados extranjeros.

I) SELECCIÓN DE LA RECEPCIÓN

¿Qué tipo de recepción conviene realizar?

Según el objetivo del evento y los recursos económicos con que se cuenta.

Tipos de recepción:

- 1) Desayuno de trabajo
- 2) *Brunch*
- 3) *High tea*
- 4) Refrigerio

- 5) *Coffee break* o té
- 6) Lunch
- 7) Vino de honor
- 8) Almuerzo/cena
- 9) Comida bufé o mesa americana
- 10) Cóctel
- 11) *Aprés dinner*

1) Desayuno de trabajo:

Horario: se realiza desde las 8 o 9 a 11 h

Si hay expositor y se utiliza pantalla es conveniente ubicar a los participantes en una mesa en forma de herradura.

Si no hay expositor y según la cantidad de personas, se sugiere una mesa en herradura o una sola mesa grande y todos alrededor.

Servicio: este ya debe estar ubicado en la mesa o podría estar en una mesa auxiliar y las personas se servirán antes de sentarse. Puede haber un mozo para la bebida si la reunión no es confidencial.

Comida: salada y dulce, lo que es con relleno ya debe venir pronto.

Bebida: té, café, leche, jugo y agua.

2) *Brunch*: es la contracción de dos palabras inglesas: *breakfast*: desayuno y *lunch*: almuerzo.

Horario: se realiza entre las 10 y 14 h

Comida: se comienza con algo salado y dulce, tipo desayuno, acompañado con café y luego se incorporan bocados fríos o calientes, ensaladas, frutas y bebidas.

3) *High tea*: así se le llama al té completo, es más que una merienda y por la cantidad de alimentos que se sirve puede ser la única comida del día.

Comida: se presentan variedades de emparedados y pasteles, además el típico té y se ofrecen también bebidas.

4) Refrigerio: es una comida ligera que se toma a cualquier hora del día para reponer fuerzas.

5) *Coffee break* o té: es el clásico té o café que se sirve a media mañana o a media tarde y se acompaña de algo salado o dulce.

- 6) Lunch: palabra inglesa que se refiere a una comida ligera que se sirve generalmente al mediodía, es un almuerzo liviano compuesto por ensaladas o bocaditos fríos y calientes.
- 7) Vino de honor: es la forma más sencilla de agasajar, donde los invitados permanecen de pie. Normalmente se utiliza luego de una conferencia, presentación y entrega de diplomas, y se realiza antes del mediodía o antes de la cena.
Se sirve una copa de vino acompañada con algún bocadillo que ofrecen los mozos en bandejas.
- 8) Almuerzo o cena: son recepciones de primer nivel, para las cuales se debe contar con otras comodidades como guardarropa, estacionamiento, seguridad y un espacio para la recepción de los invitados.
En el espacio destinado a la recepción de los invitados es donde se efectuarán las presentaciones y saludos, se puede servir un aperitivo, vino, champán o cóctel acompañado de algún bocado.
Esta recepción dura aproximadamente 30 minutos y da lugar a que lleguen todos los invitados.
Además en ese lapso se controlará la asistencia de los invitados y si alguno no concurriera se reordenará la mesa según el orden de precedencia.
Luego se pasa al salón principal donde se ofrecerá la comida. El menú y la bebida estarán acordes a la categoría de la recepción.

Tipos de almuerzo:

- De trabajo: es con una conferencia, no se ofrece alcohol.
- De pausa: ligero, sin alcohol ni comida pesada. Dura aproximadamente de 1 a 2 h.

Estilos de almuerzo o cena:

- Criollo: degustación de platos típicos: asado, empanadas, vinos nacionales y postre típico. Estas reuniones no son tan protocolares, únicamente se ubican a las autoridades principales.
Se suelen amenizar con música o danzas folklóricas. Se realizan en lugares cerrados o al aire libre, tratando de que los asadores queden a la vista de los comensales.
- Social: con motivo de un festejo, es para comer y divertirse. Se ofrece alcohol, no hay hora fijada de duración, la gente va llegando de a poco.

- 9) Comida *bufé* o mesa americana: Es adaptación gráfica de la voz francesa *buffet* ("aparador"). Antiguamente se ponían las fuentes con comida en mesas y los comensales se servían.

Son recepciones menos formales donde los invitados se ubican en las mesas según 3 modalidades:

1) Mesas con tarjeta de ubicación de todos los comensales para lo cual se requiere de un plano a la entrada del salón.

2) Mesas en las que solo se pone tarjeta de ubicación en la cabecera.

3) Mesas que no tienen tarjetas de ubicación. Una vez que los invitados se ubicaron en sus respectivas mesas pasan a servirse la comida de la mesa principal. Esta mesa estará ubicada en un lugar estratégico del salón de manera de facilitar el acceso de los comensales.

Las mesas pueden ser circulares o pueden estar adosadas a la pared. Se calcula que cada mesa podrá abastecer desde 100 a 130 personas. Puede ser una mesa con comidas frías y calientes a la vez. La comida caliente deberá estar acondicionada en los *rechaud* (conservadores de calor).

Para este servicio se requiere de menos mozos, estos estarán para indicar a la gente como es el servicio o para ayudar a servir la comida.

10) Cóctel: se realiza antes del almuerzo o de la cena. Es una recepción informal donde los invitados permanecen de pie y pueden conversar con diferentes grupos y dura aproximadamente 2 horas.

Horarios: antes del almuerzo de 11 a 13 h

antes de la cena de 20 a 22 h

En la invitación debe figurar hora de comienzo y finalización del evento. Se calcula el espacio necesario para esta recepción, teniendo en cuenta que 2 personas ocupan un metro cuadrado.

Servicio: los mozos presentan la bebida y la comida en bandejas.

Mozos: se deberá calcular un mozo cada 15 personas

Bebida: No tiene porqué ser necesariamente cóctel (mezcla de distintas bebidas) sino que puede ser vino, whisky, champán y refrescos.

Consumo: Refresco. Se calcula de $\frac{1}{2}$ a un 1,5 litro por persona dependiendo del evento.

Otras bebidas, por ejemplo para una fiesta de 100 personas con una duración de aproximadamente 6 horas, se calcula:

- Whisky: 12 botellas + 4 si no hay otra bebida.
- Champán: 48 botellas.
- Vino: 24 botellas +12 si no hay whisky.

Si la hora del cóctel llegara a coincidir con el almuerzo se puede ofrecer bocadillos fríos o calientes en bandejas y un plato caliente o bocadillos fríos o calientes en bandejas y una mesa buffet de carnes, fiambres, ensaladas y guarniciones donde los invitados se sirven en un plato. Se recomienda que todas las comidas se puedan comer con tenedor únicamente ya que los invitados estarán de pie.

Otra modalidad del cóctel es presentar una mesa con los bocadillos en fuentes decoradas y distintas carnes con pancitos. De esta manera se requiere menos mozos.

11) *Après dîner*. (después de la comida). Suele servirse en el ámbito público o diplomático donde se realizan reuniones a las que concurren las más altas jerarquías y la segunda línea jerárquica suele ser invitada a una recepción a las 22:30 h, luego de la comida.

Los invitados llegan a la hora indicada y esperan en un salón contiguo al principal hasta que finalice la comida. Una vez que se hacen presentes todos y el anfitrión, se realizan las presentaciones y saludos al homenajeado.

Bebidas: refrescos, champán, whisky, licores y café.

Comida: se presenta una mesa con bocadillos salados y dulces.

Tiempo de duración: no más de una hora.

Los asistentes podrán retirarse luego que el homenajeado se haya ido.

II) SELECCIÓN DEL LUGAR

Se deberá tener en cuenta:

- Objetivo del evento.
- Cantidad de invitados.
- Tipo de recepción.

Consideraciones a la hora de elegir un lugar:

- Entorno
- Infraestructura edilicia
- Aire acondicionado
- Iluminación
- Guardarropas

- Ambientación
- Sanitarios
- Estacionamiento
- Emergencia Médica
- Seguridad, Policía y Bomberos
- Hall para recibir invitados

Tipos de lugares:

- Hoteles
- Chacras
- Salón de eventos
- Salas de convenciones en organismos

III) SELECCIÓN DEL CATERING

Se deberá a tener en cuenta:

- Tipo de reunión
- El lugar
- La cantidad de personas
- El presupuesto que se tenga disponible.

Variedades de comidas:

- Bocados fríos o calientes
- Plato caliente
- Mesa bufé, fría o mixta
- Asado con ensaladas
- Menú temático (criollo, mexicano, etc.)
- Estaciones (de tacos, de pescados, etc.)
- Festival, por ejemplo, de pastas.

- Postre: puede ser una mesa con postres típicos, una mesa con variedad de tortas, helados, frutas, panqueques o servir un postre individual.

IV) LISTA DE INVITADOS

- Confeccionar la lista de invitados con un mes de anticipación al evento, considerando autoridades, invitado de honor, público objetivo.
- Chequear la lista con la autoridad máxima convocante de la reunión.
- Confirmar asistencia de los invitados.
- Establecer el orden de precedencia.
- Confirmar la presencia del Presidente de la República y otras autoridades nacionales.
- Considerar que las invitaciones a reuniones convocadas por el Presidente de la República no son transferibles.

Consideraciones hacia los invitados:

- Confirmar la participación de todos los invitados y en especial de las autoridades.
- Recibir a los invitados el día del evento.
- Definir la ubicación de todos los asistentes, en caso de tratarse de una reunión formal en mesa.
- A la hora de ubicar a los invitados, tener en cuenta que la mujer adopta la jerarquía de su marido, en cambio el marido no adopta la jerarquía de su mujer.
- Tener en cuenta obsequios en caso de considerarse pertinente.
- Agasajar al invitado de honor en caso que lo amerite.

V) CONFECCIÓN DE LA INVITACIÓN

- Diseñar la invitación.
- Distribuir las invitaciones con 20 días de anticipación al evento.

- Especificar si la invitación va dirigida a una sola persona o incluye también a su acompañante.
- Adjuntar el plano del lugar donde se realiza el evento, en caso de ser necesario.
- Acuso de recibo.

VI) BRIEF DEL EVENTO (INSTRUCTIVO)

Confección de una planilla con todos los aspectos a considerar para la realización de un evento de acuerdo a su característica:

Eventos

- A. Formales
- B. Informales

Y dentro de cada uno de estos estilos pueden ser:

1. En mesa
2. De pie

A.1 Eventos formales en mesa

Se deberá tener en cuenta:

- Dimensiones y características del salón
- Disposición de las puertas
- Cantidad de invitados
- Carácter de la recepción
- Elección de la mesa redonda, imperial o ambas
- Espacio para los comensales
- Utilización de porta nombres

Asignación de lugares a los asistentes

Para poder realizar la ubicación de los comensales en recepciones con más de 20 personas, es necesario utilizar:

- Mesero o plano de orientación de las mesas: Para armar este plano se debe tener la certeza de quiénes serán los comensales. De esta manera, podremos

ubicarlos según la precedencia correspondiente, en caso de una comida mixta, tener siempre presente que a los miembros de un matrimonio se los ubica separados.

El plano se ubica en el salón donde se realiza la recepción en una mesita o atril. De esta forma, los invitados tendrán conocimiento previo del lugar que les fue asignado en la mesa.

Si la cantidad de asistentes fuera importante se pueden utilizar varias copias del mismo plano ubicadas en diferentes lugares de la recepción de manera que los invitados puedan ubicarse fácilmente.

- Azafatas: una azafata informará al invitado cuál es la mesa asignada y otra lo acompañará al lugar.
- Tarjeta: cuando llegan los invitados se le entrega una tarjeta con el número de la mesa con la ubicación.

Asignación de las cabeceras y distribución de los invitados en la mesa

La mesa se preside desde la cabecera, la que puede ser única o compartida. La cabecera podrá ser ocupada por:

el anfitrión.

el anfitrión y su cónyuge.

el anfitrión y el invitado de honor.

el matrimonio anfitrión y el matrimonio invitado de honor.

el o los invitados de honor, si estos superan en jerarquía a los anfitriones.

- Se debe intercalar hombres y mujeres, no ubicar dos mujeres o dos hombres juntos.
- Las personas mayores tienen precedencia sobre los jóvenes.
- Los matrimonios no se sentarán juntos ni enfrentados.
- Se evitará que las mujeres ocupen los extremos de la mesa.
- Cuando la mesa es presidida por los anfitriones el lugar de honor será a su derecha o frente al anfitrión o la anfitriona.
- En caso de igualdad de jerarquía se da preferencia a los extranjeros sobre los nacionales.
- La cabecera de la mesa se ubicará frente a la puerta principal.

Tipo de mesa

- A) Imperial (estilo anglosajón o francés)
- B) Redonda
- C) Ovalada
- D) En Peine
- E) En U
- F) En T

A) **Mesa Imperial**

1. Cabecera francesa: el anfitrión o los anfitriones se ubican en el centro de la mesa.
2. Cabecera inglesa: el anfitrión o los anfitriones se ubican en las puntas de la mesa.

En todos los casos el anfitrión mira hacia la puerta de ingreso de los invitados.

1. Mesa imperial con cabecera francesa

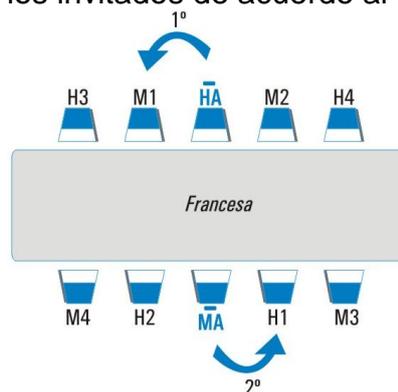
- Una sola cabecera
- Doble cabecera
- Mixta (anfitrión/anfitriona) con doble cabecera
- Mixta con cabeceras especiales. Cuando el número de invitados no permite alternar damas y caballeros, como es el caso de mesas con ocho, doce o dieciséis comensales en la que quedan juntos damas y caballeros se sugiere ocupar las cabeceras con comensales del mismo sexo, por ejemplo, el dueño de la casa puede pedir al invitado más importante que lo acompañe en la otra cabecera y la anfitriona se ubica a la derecha; de esta forma se puede hacer una distribución equilibrada
- El anfitrión cede la cabecera
- El invitado de honor es de mayor jerarquía que el anfitrión

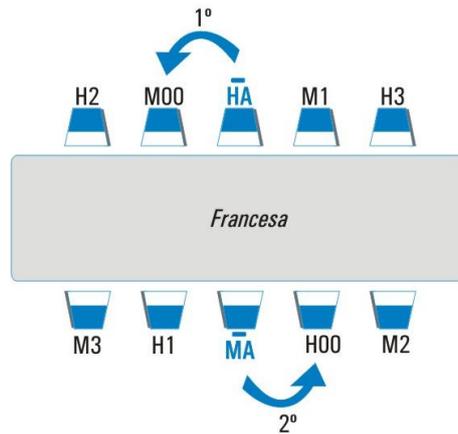
Ejemplo de doble cabecera

HA – *Hombre Anfitrión*

MA - *Mujer Anfitriona*

Luego va el resto de los invitados de acuerdo al orden de precedencia.





La cabecera la toma el matrimonio anfitrión y luego se continúa de acuerdo al orden de precedencia.

2. Mesa imperial con cabecera inglesa

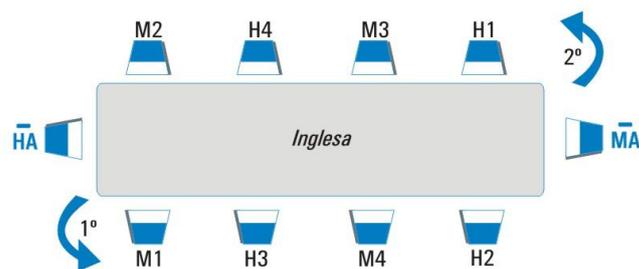
- Una sola cabecera
- Doble cabecera
- Mixta (anfitrión/anfitriona) con doble cabecera
- Mixta con cabeceras especiales, igual tratamiento que en caso de cabecera francesa.
- El anfitrión cede la cabecera
- El invitado de honor es de mayor jerarquía que el anfitrión

Ejemplo de doble cabecera

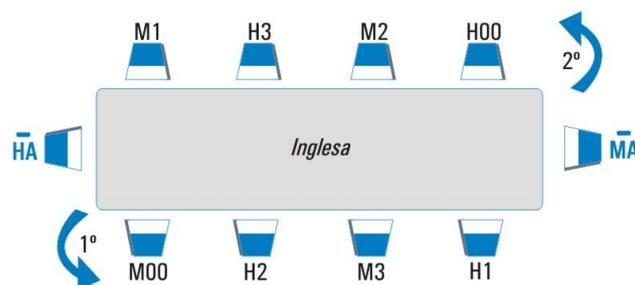
HA – Hombre Anfitrión

MA - Mujer Anfitriona

Luego va el resto de los invitados de acuerdo al orden de precedencia.



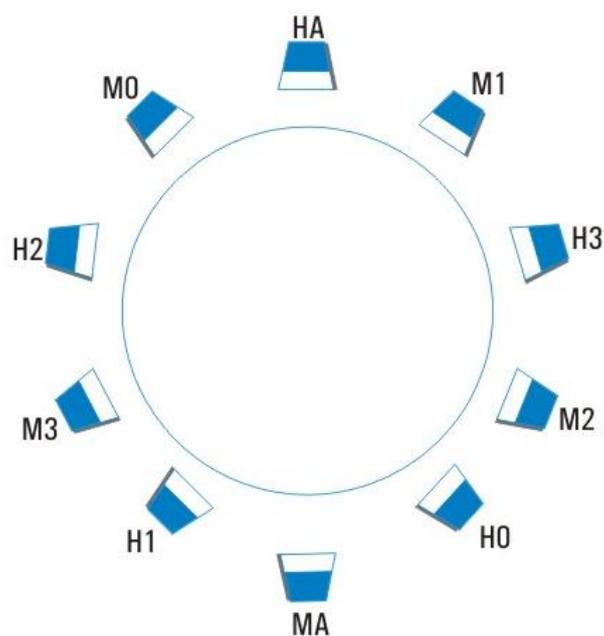
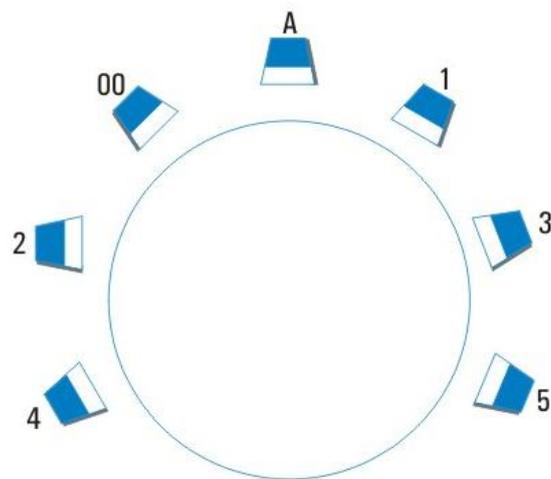
La cabecera la toma el matrimonio anfitrión y luego se completa de acuerdo al orden de precedencia.



Mesa Redonda

- Una sola cabecera
- Doble cabecera
- Mixta con doble cabecera
- Cuatro cabeceras
- El anfitrión cede la cabecera
- El invitado de honor es de mayor jerarquía que el anfitrión

A – Anfitrión y luego se completa con el resto de los invitados de acuerdo al orden de precedencia.



B) Mesas Múltiples

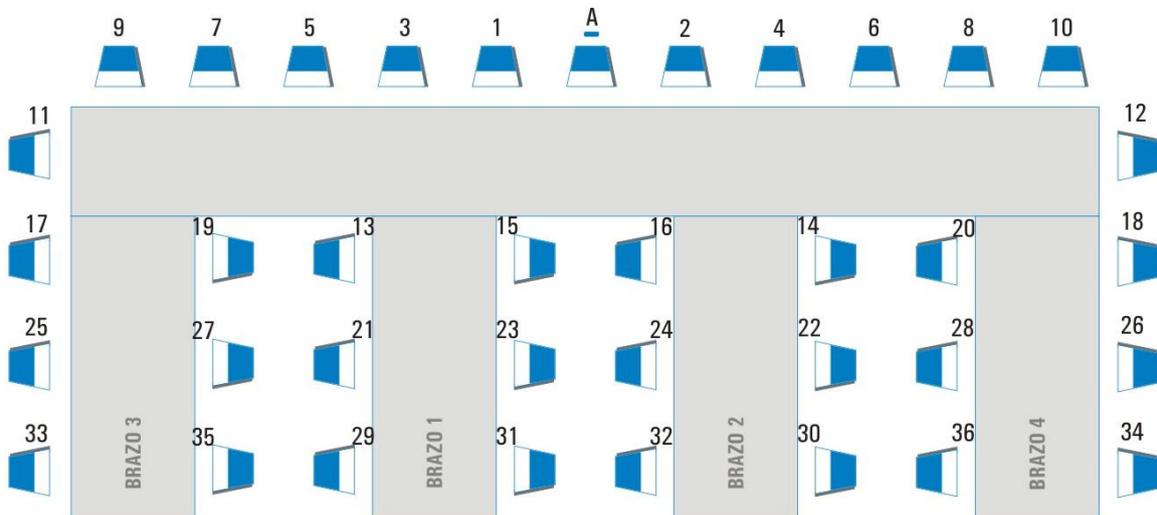
- Peine
- Peine mixta
- Herradura o en U
- En forma de T
- Redonda combinada con rectangular
- Ovalada

Ubicación de los comensales dependiendo de la mesa.

Ejemplificación con o sin anfitrión, con o sin homenajeado, asistentes solo sexo masculino o femenino o mixto.

- **Peine**

A = Anfitrión y luego de ordena el resto de los invitados de acuerdo al orden de precedencia



- **Herradura en U**

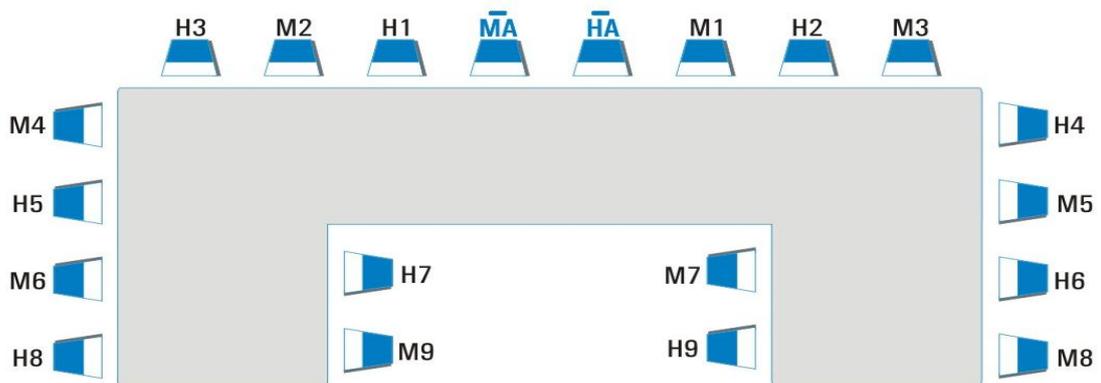
HA – Hombre Anfitrión

MA - Mujer Anfitriona

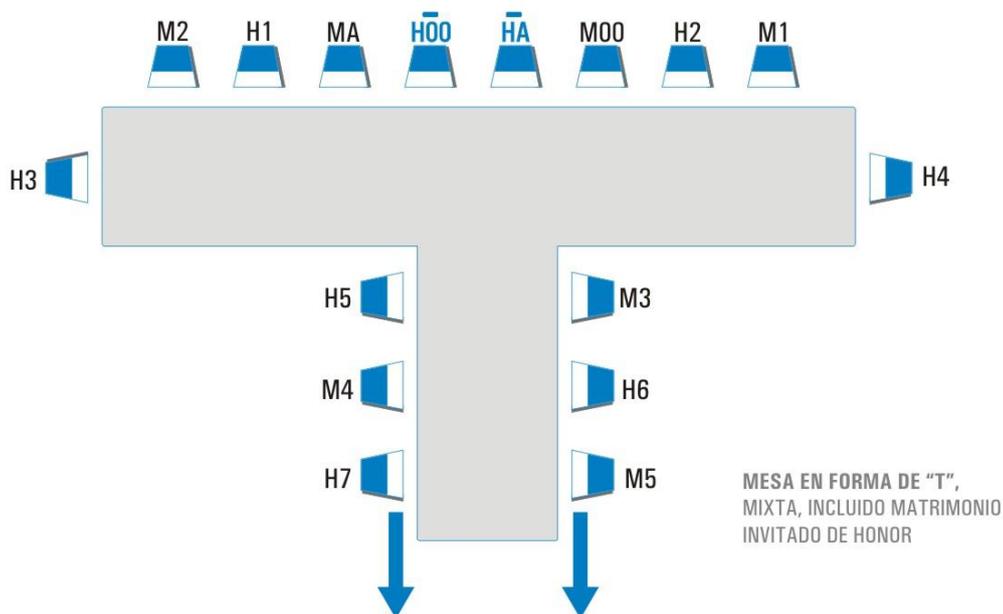
Luego va el resto de los invitados de acuerdo al orden de precedencia



MESA EN "U" MIXTA

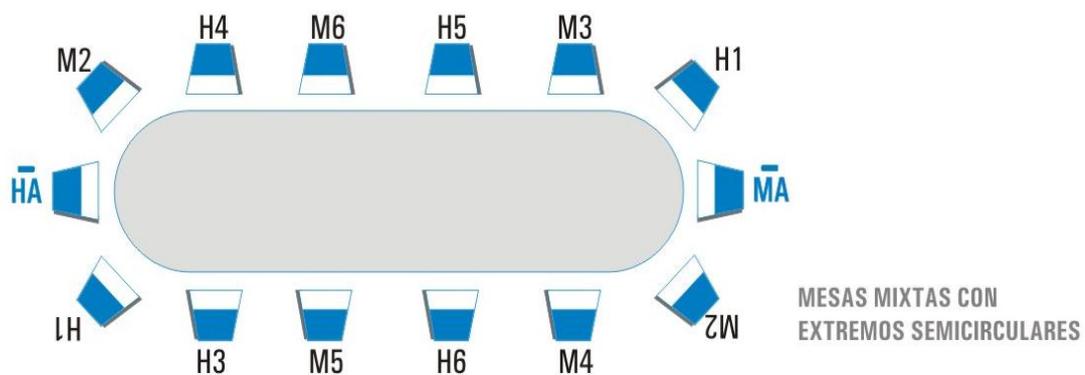


- En forma de T

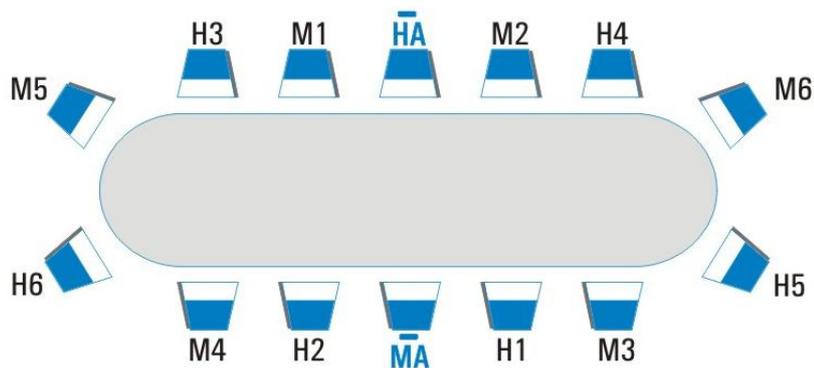


- Ovalada

Ovalada–estilo inglés



Ovalada–estilo francés



Arte de la mesa

- 1) Muletón, mantel, sendero o cubre mantel y cubre silla
- 2) Servilleta
- 3) Centro de mesa
- 4) Vajilla
- 5) Tarjeta de menú
- 6) Porta nombre

1) Muletón, mantel, sendero o cubre mantel y cubre silla

- Muletón: es un paño que cubre la mesa con el fin de amortiguar los ruidos o golpes de la vajilla.
- Mantel: base que se ubica arriba del muletón, de color liso que llegue hasta el piso, teniendo en cuenta que la caída sea igual en todo el contorno de la mesa.
- Sendero o cubre: en de otro tono diferente al del mantel.
- Cubre sillas: son del mismo color que el mantel base y puede llevar moño al tono con el sendero o cubre en el respaldo.

2) Servilleta

- De tela, del mismo color que el mantel base
- Ubicación:
 - Antes de comerse sobre el plato principal.
 - Durante la comida sobre la falda desplegada.
 - Al finalizar la comida a la derecha del plato sin doblar prolijamente.

3) Centro de mesa

- No debe interceder la visual de los comensales.
- Puede ser bajo, alto o colgado. La dimensión está sujeta al estilo de mesa.
- Candelabros: solo para la noche y deben estar prendidos.
- Arreglos florales: preferiblemente naturales. El aroma no debe ser intenso, ni flores que tengan mucho polen. Usar tonos pasteles.
- Cuidar que no haya algún objeto que pinche.

4) Vajilla

La cantidad de cubiertos estará de acuerdo al servicio que se ofrezca.

Disposición de la vajilla en la mesa

Platos:

Se ubican uno encima del otro, comenzando por el de sitio, que va sobre el mantel.

- Plato de sitio: de peltre o porcelana, permanece durante toda la comida. Marca la ubicación del comensal en la mesa.
- Plato de la comida principal, es más pequeño que el de sitio.
- Plato de entrada: es más pequeño que el plato de la comida principal.
- En el caso de servir consomé se debe utilizar una taza con dos asas, apoyada sobre su plato mediano.

Cubiertos:

Tenedores

- Se ubican a la izquierda del plato de sitio
- Con las puntas hacia arriba.
- El más alejado del plato es el tenedor de pescado que se diferencia por tener 3 dientes y es más corto.

Cuchillos

- Se ubican a la derecha del plato de sitio
- Con el filo hacia el plato
- El más alejado del plato es el cuchillo o pala de pescado

Cuchara grande

- En los banquetes principales no suele usarse al menos que se sirva consomé.
- Se ubica a la derecha del plato de sitio y a continuación del cuchillo.

Cubiertos de postre

- Van en el extremo superior del plato de sitio.
- El tenedor va con el mango hacia la izquierda, pegado al extremo superior del plato.
- La cuchara va con el mango hacia la derecha a continuación del tenedor.

Posición de los cubiertos:

- Durante la comida, estos se dejan sobre el plato, con ambas puntas que se tocan en el vértice formando una V invertida.
- Finalizada la comida, los cubiertos se dejan juntos en la mitad del plato con una leve inclinación hacia la derecha. Marcando las 5.25 o 6.30

Copas:

- Agua
- Vino tinto
- Vino blanco
- Champán: puede ser modelo flauta o ancha

Se ubican en la mesa por tamaño desde la más grande a la más chica, tomando como referencia la mitad del plato de sitio hacia la derecha y arriba. Comenzando desde la más alejada del plato: la copa de agua, y bajando en diagonal, le sigue la de vino tinto y vino blanco.

La copa de champán, en caso de situarse en la mesa, se ubica a la derecha de las otras mencionadas, enfrentada a la de vino tinto.

Plato de pan:

Este se ubica en el extremo superior izquierdo del plato de sitio.

5) Tarjeta de menú

Esta puede figurar en el idioma del país y en inglés en caso de haber invitados de habla anglosajona.

Modelos:

- Formato carpa (en V invertida). Se coloca en el extremo superior del plato de sitio hacia la derecha del portanombre.
- Tarjeta plana. Se ubica arriba del plato.

6) Porta nombre

Es una tarjeta, en forma de V invertida, que identifica la ubicación del comensal. En las dos caras contiene los datos de la persona y, según la formalidad del evento, podría tener el nombre, cargo y organismo.

Se ubica en la línea media del plato de sitio arriba de los cubiertos de postre.

En el caso de las señoras que acompañen a sus cónyuges, figurarán en el portanombre con su apellido, y las que asistan en función de su cargo se confeccionarán con su título y posición.

En los sitios que ocupan los anfitriones no se coloca tarjeta.

Dinámica del servicio

Tipos de servicio:

- A la francesa

Los alimentos llegan a la mesa en bandeja para que el invitado se sirva por sí solo, no se apoyan en la mesa.

El mozo pasa las bandejas por la izquierda del comensal para que este se sirva

- A la americana

La comida llega a la mesa servida en sus respectivos platos y el mozo la presenta por la derecha del comensal

Cómo se sirve

Por la izquierda:

- Se presentan fuentes
- Se renueva el pan
- Se retira el pan antes del postre

Por la derecha

- Se sirven las bebidas
- Se colocan los platos servidos
- Se retiran los platos sucios

Siempre se comienza sirviendo al invitado de mayor jerarquía y por último, al anfitrión.

Si en la comida participan hombres y mujeres, se sirven primero a las mujeres y luego a los hombres, iniciando por la dama de mayor jerarquía sentada a la derecha del anfitrión y luego el resto de las damas, según el sentido horario.

La anfitriona es la última de las damas a las cuales se sirve. A continuación se sirve a los caballeros, comenzado por el que está sentado a la derecha de la anfitriona y por último, el anfitrión.

Bebidas

Tipo de bebidas a utilizar:

- Agua
- Refresco, de tratarse de un banquete formal, no se sirve.
- Aperitivo
- Vino: blanco y tinto. Dependiendo del tipo de comida: con carnes blancas se sirve vino blanco y con carnes rojas, vino tinto.
- Whisky
- Champán, cada vez que haya un brindis.
- Cóctel, en general se utiliza para la recepción de las reuniones.
- Licor o coñac, como acompañamiento del café.
- Café
- Té

Los refrescos y el agua se sirven en jarras y se dejan en la mesa, el resto de las bebidas las sirve el mozo continuamente, abasteciéndose desde mesas auxiliares (geridones), ubicadas cerca de las mesas.

La selección de las bebidas dependerá del evento y de la comida que se realiza.

A.2 Eventos formales de pie

Se deberá tener en cuenta:

- Dimensiones y características del salón
- Cantidad de invitados
- Carácter de la recepción
- Contar con mesas de apoyo.

La precedencia solo se va a considerar a la hora de recibir y presentar a los invitados, no para su ubicación en el salón por tratarse de un evento formal de pie. En caso de haber un discurso, sí se toma en cuenta la precedencia para ubicar a los disertantes en la oratoria.

Variedades de comidas:

- Bocaditos fríos y o calientes. Se sugiere que estos sean de tamaño pequeño.
- Combinación de bocados con plato caliente individual, usando solo un tenedor.
- Mesa buffet.
- Estaciones.

B. Eventos informales

Estos no requieren de consideraciones protocolares.

De existir mesas no es necesario el orden de precedencia de los comensales. Por lo general este tipo de eventos se realiza de pie.

VII) COMPORTAMIENTO EN LA MESA

Ubicación de los comensales

- Primero se sientan las señoras. Si a la derecha de un caballero se ubica una señora, le ayudará a sentarse, retirando la silla para facilitar su entrada a la mesa y luego la acerca con cuidado.
- La anfitriona se sienta y se levanta primero.
- Si los lugares no están señalizados, la anfitriona es quien indica donde debe sentarse cada comensal.

Comportamiento de los comensales

- No se debe comer ni beber de lo que está sobre la mesa, hasta que todos los comensales estén servidos.
- Una vez servida toda la comida, se comienza a comer en el momento que la anfitriona coloca la servilleta en su falda y da el primer bocado.
- No se debe levantar de la mesa hasta que lo haga la anfitriona, al menos que surja una emergencia, y en ese caso se pide las excusas pertinentes.
- No se habla con la boca llena.
- No se habla o gesticula con los cubiertos en la mano.
- Hay que adaptarse al ritmo de la comida y no comer de forma acelerada, ansiosa o demasiado lenta.
- Se mastica sin abrir la boca y sin hacer ningún tipo de ruido. Lo mismo a la hora de beber.
- Las alabanzas a la comida, el vino o cualquier otro tema deben ser moderadas. Nada de exageraciones que comprometan a los anfitriones.
- Si no se quiere que le sirvan más cantidad de un plato o bebida, no se pone la mano sobre el plato o la copa, se indica de forma verbal que no se desea más.
- Hablar en un tono moderado. No se habla de extremo a extremo de la mesa con otro invitado, ni se levanta la voz. Hablar solo con los más cercanos a usted.
- En el caso de accidentes en la mesa, pedir disculpas siempre. Los anfitriones deben disimular si les afecta que se haya ensuciado o roto algún elemento.
- Cuando dudemos cómo proceder para comer algo, esperemos y observemos cómo lo hacen los demás.

Postura en la mesa

- La postura en la mesa es con la espalda recta y no se inclina el cuerpo para comer, se lleva el cubierto a la boca.
- No se apoyan los codos en la mesa, solo se permite apoyar los antebrazos.
- No se cruza el brazo por delante de un comensal para tomar algún elemento de la mesa, se debe pedir que lo acerquen.

Tratamiento de los cubiertos y la servilleta

- Antes de comenzar a comer se coloca la servilleta en la falda.
- Los cubiertos se toman de afuera hacia adentro.
- Una vez que se comienza a comer, estos no vuelven a apoyarse sobre el mantel, sino sobre el plato.
- Si ocurre que uno de los cubiertos o la servilleta se cae al piso, no se levanta; lo hará el mozo.
- La servilleta se utiliza obligatoriamente cuando uno desea beber algo o posterior a ingerir algo líquido, y toda vez que uno lo crea necesario.
- La comida pinchada o depositada en un cubierto se come, no se deja en él mientras hablamos, escuchamos o miramos.
- El pan se troza con las manos sobre su plato, nunca mordiéndolo directamente o cortándolo en rodajas.
- La manteca, salsa, mermelada, nunca se sirven directamente desde el recipiente que las contiene, se pone una pequeña cantidad en el plato que preparamos el bocado.
- Al retirarse de la mesa se deja la servilleta al costado izquierdo del plato, sin doblar.

VIII) RESPONSABILIDADES DEL ANFITRIÓN

- Tener todo listo para recibir a los invitados media hora antes de la hora fijada en la invitación.
- Recibir y despedir a los invitados.
- Se encarga de hacer las presentaciones e iniciar una conversación de tema general.
- La anfitriona pasa primero al salón principal donde se desarrollará la comida, siendo el anfitrión el último en pasar.
- En caso de ser solo un anfitrión, este pasa en primer lugar indicando el sitio al resto de los asistentes.
- El anfitrión se ubica en la cabecera principal, le corresponde la segunda precedencia a la anfitriona, en caso de que participe.

- El anfitrión podrá ceder una de las cabeceras a su invitado de honor cuando este sea de mayor jerarquía o por motivo de agasajo. De lo contrario el invitado de honor se ubica a la derecha del anfitrión.
- Debe estar presente durante todo el evento.

IX) RESPONSABILIDADES DE LOS INVITADOS

- Confirmar asistencia entre las 24 y 48 h de haber recibido la invitación.
- Concurrir en todos los casos según la modalidad indicada en la invitación (solo o acompañado).
- Llegar puntualmente.
- Acudir adecuadamente vestido.
- Ser agradable, contribuir a que la reunión sea amena.
- Debe permanecer de pie hasta que la anfitriona tome asiento. Luego se sentarán las señoras y por último los caballeros.
- No se debe retirar del evento hasta que lo haya hecho la anfitriona o pasada la media hora de finalizada la sobremesa.
- Dependiendo del evento, se debe considerar llevar un obsequio.

X) CONSIDERACIONES ANTE LA PRESENCIA DEL PRESIDENTE

- Definir el lugar destinado al Presidente. En caso de que concurra con su señora, considerar la ubicación de la primera dama también.
- El anfitrión debe recibirlo en la puerta de entrada al salón.
- Si concurriera la primera dama, el anfitrión deberá estar acompañado también.
- Se lo acompañará al lugar que tiene asignado.
- Considerar que el Presidente es el último en llegar y el primero en retirarse.
- Se le debe dar prioridad durante todo el agasajo.

XI) CONSIDERACIONES ANTE LA PRESENCIA DE INVITADOS EXTRANJEROS

Si a una comida se invita y asiste una persona extranjera hay que considerar los siguientes puntos dependiendo del país de origen del invitado:

- Estilo y color de la vestimenta. Este punto es sobre todo para las mujeres cuando asisten personas de países de distinta cultura a la

nuestra. Por ejemplo, cuando concurren invitados procedentes de países árabes, el tema del escote es de cuidado o si se trata de una comida de negocios con japoneses, no corresponde concurrir vestido de color negro.

- La selección de la comida. Para determinadas culturas hay comidas puras e impuras. Por ejemplo, la carne es sagrada para un hindú y el cerdo es impuro para un judío.
- La selección de la bebida. En el caso que asistan musulmanes, estos no toman alcohol.
- Considerar la puntualidad.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN _ 5

DEFINICIONES GENERALES _ 9

Ceremonial _ 10

Protocolo _ 10

Etiqueta _ 11

COMUNICACIÓN _ 17

Introducción _ 17

Relaciones Públicas y la Comunicación Protocolar _ 17

Comunicación Corporativa _ 18

Comunicación Interna _ 20

Comunicación Externa _ 24

ORGANIZACIÓN DE EVENTOS OFICIALES _ 35

Consideraciones generales sobre la organización de eventos _ 35

Diferentes tipos de eventos _ 42

Elementos concretos a considerar en la organización de un evento _ 46

Eventos Nacionales _ 46

Eventos Internacionales _ 52

GUÍA GENERAL OPERATIVA _ 61

PRECEDENCIA _ 65

Definición de Precedencia _ 65

Normas y criterios generales de aplicación _ 65

Algunas aplicaciones de las Normas Generales de Precedencia _ 67

SÍMBOLOS NACIONALES _ 75

PRECEDENCIA: USO DE BANDERAS Y LOGOS INTERNACIONALES _ 89

EL ARTE DE RECIBIR _ 93

Protocolo en las Comidas _ 93

