

# MANUAL de PROTOCOLO para EVENTOS



# MANUAL DE PROTOCOLO PARA EVENTOS

# **COORDINACIÓN DE COMUNICACIONES**

# CATÓLICA DEL NORTE FUNDACION UNIVERSITARIA

## FEBRERO DE 2014





# Índice

1.	JUSTIFICACIÓN	5		
2.	OBJETIVO			
3.	PLANEACIÓN, EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN 3.1. Pre-organización del evento 3.2.1. Asignarle nombre al evento 3.2.2. Definir los objetivos 3.2.3. Cantidad de invitados 3.2.4. Definir el lugar 3.2.5. Acordar la fecha 3.2.6. Construir los directorios 3.2.7. Cronograma de actividades 3.2.8. Promoción y difusión del evento 3.2.9. Envío de invitaciones 3.2.10. Confirmación de asistencia 3.2.11. Realización del guion protocolar 3.2.12. Elegir el maestro de ceremonias 3.2.13. Mesa principal 3.2.14. Banderas 3.2.15. Arreglo floral 3.2.16. Personal de logística 3.2.17. Señalización del transporte 3.2.18. Organización del transporte 3.2.20. Puestos de agua y café 3.2.21. Sea precavido 3.2.22. Organización 3.2.23. Posicionamiento 3.3. Evaluación del evento	6 6 7 7 7 7 7 7 8 8 8 8 9 9 10 12 13 13 14 14 14 14 15		
4.	INTERVENCIÓN DEL ÁREA DE COMUNICACIONES EN LA ORGANIZACIÓN DE LOS EVENTOS.	16		
5.	CEREMONIAS Y ACTOS INSTITUCIONALES 5.1. Ceremonias Solemnes 5.2. Ceremonias Institucionales 5.3. Ceremonias Interinstitucionales 5.4. Aniversario 5.5. Ceremonias de Honras Fúnebres 5.6. Desayunos, Almuerzos, Cenas o Cocteles 5.7. Grados 5.7.1. La asamblea del graduando	18 18 18 18 18 19 19		





		La Ceremonia	20
	5.7.3.	Ubicación y Logística	22
	5.8. Oı	den general en una ceremonia	23
6.	PROTOCO	LO INSTITUCIONAL	24
	6.1. Pr	otocolo de los símbolos Institucionales	24
	6.1.1.	La Bandera	24
	6.1.2.	El Himno	24
	6.1.3.	El Logo Institucional	26
7.	AYUDAS C	GENERALES	27
	7.1. Tí	tulos y tratamientos	27
		Títulos	27
		Tratamientos	27
		Saludos	28
		Beso social	28
		Saludo de mano	28
		ecedencias	29
	7.2.1.	Autoridades Eclesiásticas	29
		Autoridades del Gobierno	29
		Protocolos Eclesiásticos	31
		Protocolo Militar	31
		Tratamiento de Autoridades Eclesiásticas	32
8.	BIBLIOGR	AFÍA	33





### 1. JUSTIFICACIÓN

El éxito de un evento depende de la buena organización del mismo, es por ello que desde la Coordinación de Comunicaciones de la Católica del Norte Fundación Universitaria, se quiere poner a disposición de toda la Institución un manual en el que se presentan las normas básicas de protocolo que se deben tener en cuenta al momento de la organización de un evento.

En la actualidad el protocolo y las buenas prácticas son indispensables en todo momento, por ello para la Institución es muy importante tener un manual que realce y demuestre lo que se hace y se debe hacer a nivel interno y externo en materia de eventos.

### 2. OBJETIVO

Disponer un manual que le permita a toda la Institución preparar un evento teniendo en cuenta las normas básicas de organización, comprendiendo la pre-organización, la organización y la evaluación y de esta manera garantizar que toda la comunidad UCN manejen un mismo lenguaje con respecto a la logística de los eventos.





### 3. PLANEACIÓN, EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN

Para la organización de un evento debemos tener presente tres etapas importantes de ejecución: la pre-organización, el desarrollo del evento y la evaluación del proceso, esto nos permitirá ir paso a paso, garantizando de esta manera que nada se nos quede por fuera.

### 3.1. Pre-organización:

En este punto de inicio del evento lo que debemos hacer es plantearnos las siguientes preguntas, esto nos permitirá analizar de manera global los objetivos del evento como tal:

- √ ¿Para qué?
- ✓ ¿Por qué?
- √ ¿Cuándo?
- √ ¿Cómo se quiere realizar?
- ✓ ¿Dónde?
- ✓ ¿Para quién?
- ✓ ¿Quién va hacer el equipo de apoyo?

Luego de dar respuesta clara a estos interrogantes básicos se debe:

- ✓ Determinar funciones.
- ✓ Dejar claro quien tomará las decisiones, "duras" en la preparación y realización.
- √ ¿Cómo se va a financiar?
- ✓ ¿Cuánto va a durar?
- ✓ ¿Cómo lo promociono?
- ✓ ¿Será rentable?

Por último es importante "Pensar en lo impensable, cualquier cosa puede suceder", por ello se deben tener en cuenta todos los detalles:

- ✓ Como es el lugar, si es de fácil o difícil acceso.
- ✓ Identificar salidas de emergencia.
- ✓ Mirar si el espacio es cubierto o descubierto.
- ✓ Contar con una caja menor para situaciones que requieran dinero de emergencia.
- ✓ Tener directorios telefónicos (Policía, Bomberos, Hospitales) en caso de que no se cuente con este tipo de presencia en el evento.
- ✓ Los eventos deben tener un seguro de accidentalidad para cubrir los gastos de cualquier acontecimiento que comprometa la seguridad integral de alguno de los invitados al evento.





✓ Informar a toda la organización en especial a las áreas que atienden público los datos básicos del evento y el encargado.

Lo más adecuado en esta instancia es recrear diversas situaciones hipotéticas que nos permitan tener a la mano lo que se necesite en caso de presentarse una situación crítica.

### 3.2. Organización del evento:

Luego de tener claras las generalidades del evento se comienza a trabajar de la siguiente manera:

- 3.2.1. **Asignarle nombre al evento:** Este debe sugestivo, claro y directo.
- 3.2.2. **Definir los objetivos:** Este debe abarcar de manera concisa y clara lo que es y lo que se pretende con el evento.
- 3.2.3. Cantidad de invitados: Es de vital importancia tener claro el número de asistentes, como para ello se requiere la confirmación de asistencia se debe hacer un cálculo aproximado ya que de este dependen varios aspectos de la organización.
- 3.2.4. **Definir el lugar:** Se debe hacer un análisis detallado del lugar para comprobar la viabilidad, verificar muy bien los espacios, ubicación, distribución (no dejar nada al alzar), trabajar sobre medidas de los espacios, esto permite calcular de una manera real como se va a ubicar todo lo que se requiera.

Ejemplo: Para elegir el salón es primordial conocer la cantidad de asistentes, para que una persona este mínimamente cómoda, necesita aproximadamente un metro y medio de espacio.

Cantidad de invitados: 30.

Tamaño del salón: 30 x 1.5mts = 45mts cuadrados.

De esta manera podemos conocer si el lugar es apto o no, es importante tener en cuenta que esa fórmula aplica sólo para asistentes, se debe considerar ubicación de mesa principal, espacios para fotografía, sonido, entre otros.





En ese caso lo que podemos hacer es aumentar el espacio por persona entre 2 a 2.5 metros, esto permite contar con espacio adicional.

- 3.2.5. Acordar la fecha: Es importante tener presente que el tiempo ideal para la preparación de un evento es de 3 meses aproximadamente.
- 3.2.6. **Construir los directorios:** del público objetivo, estos deben contener como mínimo los siguiente datos:
  - ✓ Nombres y apellidos completos.
  - ✓ Cargo
  - √ Empresa
  - ✓ Dirección
  - ✓ Teléfono
  - ✓ Correo electrónico
- 3.2.7. **Cronograma de actividades:** Tener claras las actividades que se van a realizar, esto permite saber que materiales se necesitan para el desarrollo, (sonido, computadores, Videobeam, salones auxiliares, etc).
- 3.2.8. **Promoción y difusión del evento:** Analizar los medios por los cuales se desea difundir el evento, esto permite saber que se puede necesitar (E-card, pendones, plegables, pautas de radio, micrositio, notas de prensa, afiches, pasacalles, volantes, carpetas, libretas, escarapela, etc.).

### 3.2.9. Envío de invitaciones:

Tipos de invitaciones:

- ✓ Verbales: se pueden realizar personales o por teléfono, cuando se trate de un evento informal.
- ✓ **Escritas:** cuando sean eventos formales, o se pueden utilizar tarjetas escritas a mano para reuniones informales.
- ✓ **Electrónicas:** Para eventos internos institucionales que requieran un público muy alto, se hará un texto en JPG con el contenido informativo para los invitados.





El tiempo de entrega debe hacerse aproximadamente 3 semanas antes del evento, púes esto permite que en caso de ser necesario los asistentes puedan confirmar asistencia.

Las invitaciones siempre deben contener los siguientes datos:

- ✓ Nombre del Evento
- ✓ Fecha
- ✓ Lugar
- ✓ Hora
- ✓ Teléfonos
- ✓ Fax
- ✓ Correo electrónico
- ✓ Fecha límite para confirmar asistencia.

Las invitaciones para autoridades del gobierno (Presidente de la República, Ministros, Senadores, Diputados, Concejales, etc.) deberán estar firmadas por el Rector (no se usan en este caso firmas escaneadas).

- 3.2.10. **Confirmación de asistencia:** Se recomienda construir un pequeño guion para confirma asistencia, tenga en cuenta dependiendo del evento consultar, por ejemplo:
  - ✓ Qué tipo de transporte usará (particular o público)
  - Consultar si requiere parqueadero, y ofrecer algunos lugares, indicando tarifas, direcciones y números de teléfono (de ser posible visite los parqueaderos, siempre es mejor verificar).
  - ✓ Indique siempre pormenores (Con que cuenta el lugar, si tiene cafeterías, restaurantes o si está cerca de estos lugares).
  - ✓ Tenga a la mano indicaciones claras y precisas sobre la dirección del lugar.
  - ✓ Repita siempre los datos de contacto.
- 3.2.11. **Realización del guion protocolar:** Este es el que marca la pauta, en él se deben tener en cuenta:
  - ✓ Saludo de bienvenida y contextualización general del evento (Párrafo corto).
  - ✓ Se debe solicitar apagar los celulares o usar modo de silencio.
  - ✓ Iniciar la entrada del grupo de personalidades (se indica el nombre de la persona y el cargo)
  - ✓ Himno Nacional
  - ✓ Cuerpo del evento según sea el caso.





- ✓ Discursos
- ✓ Himno de la universidad
- ✓ Despedida.

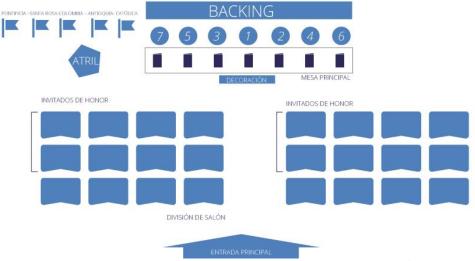
Los guiones deben ajustarse según el evento, lo anterior es general para marcar una pauta, permitiendo tener a la mano todo el material que se requiera (listados, decretos, resoluciones...).

3.2.12. Elegir el maestro de ceremonias: Los actos protocolarios por lo general necesitan un presentador o maestro de ceremonias que dirija correctamente el desarrollo del evento. Normalmente empieza haciendo una introducción y sigue con los puntos del libreto previamente diligenciado por los organizadores de la ceremonia.

Normalmente el maestro de ceremonias debe conocer el libreto para evitar estar leyendo durante la ceremonia.

Se debe tener presente que un maestro de ceremonias en ningún caso es animador o protagonista del evento. Se debe concretar con esa persona la realización del guion.

3.2.13. **Mesa principal:** Siempre debe estar vestida con mantel blanco, en caso de usarse carpetas estas deben ser de color azul en la tonalidad institucional, de lo contrario no debe usarse.









- ✓ En esta mesa deben ir las personas que presiden el acto, de ser posible siempre deben ser número impar.
- ✓ Van ubicadas como se muestra la imagen, siendo el 1 la persona de mayor jerarquía, a su derecha la siguiente, a su izquierda la siguiente y así sucesivamente alternando derecha, izquierda.
- ✓ En caso de ser sólo dos personas, la de mayor jerarquía va al lado derecho.

Ejemplo: 2 1

Pero si son tres:

3 1 2

- ✓ En caso que al evento asistan dos o más personas del mismo rango jerárquico la ubicación debe hacerse:
  - Por orden alfabético ya sea por nombre de la persona o por nombre de la Institución, si son de la misma Institución por cargo.
  - Por la antigüedad en el cargo desempeñado
  - Por los títulos académicos que ha obtenido
  - Por la edad
  - Quién preside el evento
  - El anfitrión
  - ✓ La mesa debe tener porta-nombres, estos deben tener la siguiente información:
    - Nombre completo.
    - Cargo.
    - Nombre de la Institución.
    - La estrella del logo al lado izquierdo.







Imagen 2.

- ✓ Por puntualidad en el inicio de los eventos, en caso de que un integrante de la mesa principal no esté a la hora pautada se debe retirar la silla y se corre la siguiente.
- ✓ Luego de iniciar al acto no es permitido que suba otra persona a la mesa principal, (si esto es necesario el maestro de ceremonias debe invitarlo)
- ✓ No es recomendable colocar botellas de agua en la mesa principal, en caso de que el evento requiera de esta deben colocarse los vasos al lado derecho de cada persona.
- 3.2.14. **Banderas:** Se ubican igual como se organiza la mesa principal es decir: si son sólo dos banderas la mayor al lado derecho, si son más de tres, la mayor en el centro, la siguiente al lado derecho, la otra al izquierdo y así sucesivamente.



Imagen 3.

En caso de ser tres banderas o más:







Para el caso de los actos protocolarios de la Universidad las banderas debe ir de la siguiente manera:

PONTIFICIA SANTA ROSA DE OSOS COLOMBIA 1 ANTIQUIA CATÓLICA DEL NORTE 4

✓ Se debe tener en cuenta que la bandera del lado izquierdo a la de Colombia es la del municipio donde se desarrolle el evento.

Ninguna bandera puede ser más pequeña que las otras, ni puede quedar izada por debajo de las demás. Se aconseja que todas las banderas sean de las mismas dimensiones y es requerimiento que los mástiles sean de la misma altura y tengan el mismo tope.

- 3.2.15. Arreglo floral: Este debe ubicarse en el suelo tomando como referencia el centro y recostado de la mesa principal o en la tarima como tal, nunca debe ir sobre la mesa, debe calcularse que el tamaño del arreglo sea proporcional a la mesa principal.
- 3.2.16. **Personal de logística:** Son las personas que facilitan la ubicación, dan información general, brindan apoyo y están todo el tiempo a disponibilidad de los asistentes.
  - ✓ Es recomendable que por cada 50 asistentes se tenga una persona encargada.
    - ✓ Antes del evento se debe hacer una reunión con el personal de logística con el fin de darles los detalles del evento.
    - ✓ Si el evento es en lugares abiertos y muy amplios es recomendable utilizar radios de comunicación para facilitar la interacción.
    - ✓ Se recomienda tener siempre un punto de información cuando los eventos son en lugares abiertos.
- 3.2.17. **Señalización de los lugares:** Son todas aquellas zonas de uso común, (auditorios, baños, cafeterías, salidas de emergencia).





3.2.18. **Organización del transporte:** No sólo comprende el desplazamiento sino la ubicación de los vehículos, contactar parqueaderos cercanos, capacidad y costos, de ser posible hacer reservaciones, y visitar los lugares, estos aspectos son de vital importancia al momento de confirmar asistencia.

Recuerde organizar el transporte de los invitados especiales, por ejemplo ponentes, dentro del protocolo es vital recoger a los invitados, y volverlos a llevar.

- 3.2.19. **Alimentación:** Esta depende del horario y la duración del evento.
  - ✓ Almuerzo: Debe iniciarse entre las 12:00 m. y la 1:30 p.m. No convendrá que dure más de dos horas y media.
  - ✓ Cóctel: Debe iniciarse entre las 5:00 p.m. y las 6:30 p.m. No convendrá que dure más de dos horas.
  - ✓ Recepción: Los mismos horarios del cóctel, su diferencia radica en que además de los bocadillos se sirve un plato y su horario es más extendido.
  - ✓ Cena: Debe iniciarse entre las 7:30 p.m. a las 8:30 p.m. Puede durar hasta tres horas y media.
- 3.2.20. **Puestos de agua y café:** En caso de utilizarse estos siempre deben estar ubicados junto a la salida.
- 3.2.21. **Sea precavido:** Realice todas las pruebas necesarias.
- ✓ Compruebe el sonido.
- ✓ Verifique que las herramientas tecnológicas estén bien (Video Beam, computadores, cámaras fotográficas, video cámaras)
- ✓ Tenga a la mano todo el material que desea presentar.
- ✓ Verifique que la luz sea la indicada para las proyecciones.
- ✓ Verifique que los himnos y la música en general estén bien, tenga presente la ubicación exacta de la pieza musical que va a utilizar.

"Conserve siempre el orden"





- 3.2.22. **Organización:** Se debe tener presente dar orden al lugar luego de finalizado el evento, contratación de personal de aseo.
- 3.2.23. **Posicionamiento:** Establecer contacto con las personas del área comercial para mirar la viabilidad de tener stand con la información de los servicios educativos de la Institución.

### 3.3. Evaluación del evento.

- ✓ Siempre es importante evaluar cada parte del evento, para ello puede construirse una lista de chequeo que permita calificar todos los aspectos, esto permitirá reconsiderar situaciones y eventualidades que no se tuvieron presentes y que serán de gran utilidad para próximas oportunidades.
- ✓ Conocer la opinión de los participantes es de gran importancia, por ello se deben tener en cuenta diversos puntos de vista, patrocinadores, organizadores, público asistente, etc.
- ✓ Es importante enviar una tarjeta de agradecimiento en formato electrónico y acompañado de esta presentar un breve informe sobre el impacto del evento.
- ✓ Recuerde pagar oportunamente a los proveedores.
- ✓ No olvide agradecer al equipo de trabajo e infórmeles de los pormenores, aspectos positivos y aspectos por mejorar.
- ✓ Conserve el informe final de los resultados del evento, este le será útil como punto de partida de próximas actividades.
- ✓ Si se prestaron objetos, devuélvalos lo más pronto posible a sus dueños y verifique las condiciones de devolución, contemple tener dinero disponible en caso de tener que hacer algún arreglo o reposición.





# 4. INTERVENCIÓN DEL ÁREA DE COMUNICACIONES EN LA ORGANIZACIÓN DE LOS EVENTOS.

Al momento de organizar un evento, se evalúan todos los detalles en la matriz para la organización, a partir de allí se define cual es la intervención que se necesita por parte del área de comunicaciones.

Los requerimientos deben hacerse mínimo con 2 dos meses de antelación al evento a través de correo electrónico, directamente con el coordinador del área, en este mensaje se debe especificar:

- ✓ Objetivo del evento.
- ✓ Fecha
- ✓ Lugar
- ✓ Especificar el tipo de apoyo que requiere por parte del área de comunicaciones.
- ✓ Informar cual es el presupuesto destinado para la organización del evento, ya que a partir de esto se podrá buscar las opciones y prestar las debidas asesorías.

La Coordinación de Comunicaciones se reserva el derecho de participar o no, esto depende del tiempo con que se solicite la intervención.

Las siguientes son las actividades que el área de comunicaciones está en capacidad de realizar:

- ✓ Asesoría en manejo de protocolo.
- ✓ Redacción de documentos: como cartas, comunicados u oficios que sean necesarios, para reservas, autorizaciones, etc.
- ✓ Asesoría en revisiones ortográficas y de estilo del material que lo requiera, guiones, mensajes, cartas, oficios, invitaciones, etc.
- ✓ Diseño de diagramación de invitaciones, tarjetas de felicitaciones, de agradecimiento, certificados.
- ✓ Diseño de piezas publicitarias
- ✓ Elaboración de micrositios
- ✓ Notas periodísticas
- ✓ Generar expectativas a través del portal institucional, redes sociales (Facebook y Twitter) y correos electrónicos, para el caso de redes sociales se retroalimentan comentarios y se actualiza la información según sea el caso.
- ✓ Cubrimiento fotográfico





- ✓ Cubrimiento en video
- ✓ Campañas de recordación del evento.
- ✓ Publicación de fotografías del evento en un álbum tanto en CONECTADOS como en el Facebook, con una breve descripción del suceso.
- ✓ Publicación o entrega del video del evento, (siempre y cuanto sea requerido) en el canal de Youtube de la Católica del Norte Fundación Universitaria o en DVD, USB. Dependiendo de la duración del video se hace la entrega, mínimo 7 días hábiles, máximo 15 días hábiles para su finalización.
- ✓ Acompañamiento y asesoría en los procesos de reserva de los espacios.
- ✓ Asesoría para la decoración
- ✓ Asesoría para la alimentación (refrigerios, almuerzos o comidas, bebidas, cócteles).
- ✓ Asesoría para la elección de intervenciones musicales.
- ✓ Asesoría para la elección de Souvenirs.

### La Coordinación de Comunicaciones no son encargados de:

- ✓ Creación de bases de datos para los eventos, aunque se da asesoría en la convocatoria, los encargados del evento son quienes se hacen parte de esto pues conocen el público objetivo.
- ✓ Llamadas masivas para invitación de eventos o confirmación de asistencias, bien sea digital o telefónicamente.
- ✓ Organización del lugar, en cuanto a mesas, sillas, stand, entre otros, ni al inicio ni al final del evento, el área de comunicaciones sólo se encargará de instalar y desinstalar el lugar donde se ubican los equipos del Centro de Apoyo Multimedial.





### 5. CEREMONIAS Y ACTOS INSTITUCIONALES

Ceremonial viene de la palabra ceremonia. Encierra todos aquellos aspectos que determinan las pautas para el desarrollo de las ceremonias de manera que todo se desarrolle de forma precisa y sin improvisaciones.

Cuando se van a realizar actos o eventos en la Católica del Norte Fundación Universitaria, se debe informar al área de Comunicaciones, quienes deben según el caso dirigir o asesorar los actos para garantizar un buen manejo de logística y protocolo.

### 5.1. Ceremonias Solemnes:

Son las que requieren un contexto de formalidad, organización y planificación. Estas son realizadas por la Coordinación de Comunicaciones. Las invitaciones para los eventos serán concedidas por el Rector de la Institución.

### 5.2. Ceremonias Institucionales:

Son las que sin ser formales incluyen a todos los integrantes de la Institución. Estas serán dirigidas por cada Unidad Académica y apoyadas la Coordinación de Comunicaciones. De igual manera serán concedidas por el Rector y esté podrá delegar al Vicerrector o algún Directivo.

### 5.3. Ceremonias Interinstitucionales:

Estas están conformadas por dos o más Instituciones y su intención es buscar alguna alianza o convenio para fortalecerse entre sí. Serán organizadas por las Unidades Académicas las cuales se van a beneficiar y las invitaciones se harán según los Directivos.

### 5.4. Aniversario:

El aniversario de la Católica del Norte Fundación Universitaria es el único acto solemne y se celebra cuando la Institución cumple años de existencia. Estos son realizados por la Coordinación de Comunicaciones, algunas Unidades Académicas con el direccionamiento de la Rectoría.

### 5.5. Ceremonias de Honras Fúnebres:

El área de Comunicaciones emite la información a la comunidad a través de correo electrónico dando a conocer el hecho. A la ceremonia generalmente asiste el Padre Rector, Sacerdotes y Delegados de las diferentes áreas de la Institución; El Rector envía comunicación de condolencia a la familia del difunto. Se realiza una Eucaristía en ofrenda del difunto.





### 5.6. Desayunos, Almuerzos, Cenas o Cocteles

Cuando son dentro de las instalaciones de la Católica del Norte Fundación Universitaria, el Rector convoca y preside, el mismo hace el ofrecimiento de los alimentos, plantea el objetivo de la actividad, y se procede a desayunar, luego el Rector facilita un conversatorio en el cual se desarrolla el tema propuesto, se despejan o aclaran inquietudes, se extraen las conclusiones generales y se generan los compromisos correspondientes. Se da la palabra espontáneamente y el Rector agradece y cierra el evento.

### 5.7. Grados:

Los actos de graduación se llevan a cabo en el Campus de la Católica del Norte Fundación Universitaria en Santa Rosa de Osos.

Inicialmente se debe disponer con anticipación de un grupo de 3 ó 4 personas, esto depende del número total de graduandos, ellos serán los encargados de:

- ✓ Ubicar a los asistentes en los salones para la asamblea
- ✓ Dirigirlos al lugar del brindis.
- ✓ Organizar la fila para la marcha del graduando e ingreso al lugar de la ceremonia.

Este grupo puede lo elige el área de Comunicaciones con apoyo de Admisiones y Registro, dado a que hay personas que durante varios años se han encargado de esta actividad y tiene la experiencia en el roll que deben cumplir.

### 5.7.1. La asamblea del graduando:

Se lleva a cabo antes de la ceremonia de graduación, es organizada por los Coordinadores de cada programa, quienes son los encargados de recibir a los graduandos, facilitar y dirigir el dialogo a través del cual se comparten las diferentes experiencias a lo largo de la carrera, y sobre todo generar un espacio de conocimiento y acercamiento entre sí.

El Padre Rector pasa por cada uno de los salones, y da un saludo protocolario y de felicitación por los logros.

Finalmente cada Coordinador impone el Escudo Institucional que los identifica como egresados de la Católica del Norte Fundación Universitaria.

Para el buen desarrollo de la asamblea es necesario:

- ✓ Salón donde se reúnen los Coordinadores de programa y los graduandos
- ✓ Mesa principal para el Decano y los Coordinadores de Programa
- ✓ Agua en la mesa principal.





- ✓ Entrega de escudos de la Católica del Norte Fundación Universitaria.
- ✓ Palabras del Decano.
- ✓ Palabras los Coordinadores
- ✓ Palabras del Padre Rector
- ✓ Brindis con todos los graduandos (El brindis se hace fuera de los salones en un espacio en común para todos los graduandos, este es precedido por el Padre Rector).

### 5.7.2. La Ceremonia:

- ✓ Saludo.
- ✓ Presentación de la mesa principal, esta se ubicará de la siguiente manera:
  - 1. Padre Rector (centro)
  - 2. Vicerrector (derecha delo rector)
  - 3. Director Académico (izquierda del rector)
    - Decanos (Se ubican en orden alfabético según el cargo)
  - 4. Facultad de Ciencias de la Educación.
  - 5. Facultad de Ciencias Eclesiásticas
  - 6. Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables
  - 7. Facultad de Ciencias Humanas, Sociales y Políticas
  - 8. Facultad de Ingeniería
- ✓ Himno Nacional de la República de Colombia
- ✓ Himno Antioqueño
- ✓ Música instrumental de fondo que da la pauta a la marcha para el ingreso de los graduados al recinto.

Para ello se organiza una fila esta debe ser de la siguiente manera:

- En el orden de los programas, tal cual como se indica a continuación.
- En orden alfabético por nombres.
- A la persona que encabeza el grupo de cada programa académico se le da la pauta para la ubicación, ejemplo el primero de Ingeniería Informática debe ubicarse en la primera hilera al lado derecho, la primera persona de Psicología se ubica en la primera hilera de lado izquierdo, zootecnia a la derecha, Administración de Empresas a la izquierda y así sucesivamente. (en el orden que se indica a continuación en los programas).
- ✓ Bendición a los graduados por parte del Obispo y Gran Canciller
- ✓ Lectura de la Resolución de Rectoría por parte de la secretaría general
- ✓ Toma del juramento





- ✓ Entrega de diplomas por parte de los Decanos en el siguiente orden. (El orden está definido teniendo en cuenta los ciclos de formación y por orden alfabético)
  - 1. Técnica Profesional en Creación de Soluciones Web
  - 2. Técnica Profesional en Establecimiento y Aprovechamiento de Plantaciones Forestales
  - 3. Técnica Profesional en Procesos Administrativos.
  - 4. Técnica Profesional en Producción Agroindustrial de Alimentos
  - 5. Tecnología en Gestión de Agroindustrias Alimenticias
  - 6. Tecnología en Gestión de Calidad
  - 7. Tecnología en Gestión de Plantaciones Forestales
  - 8. Tecnología en Gestión de Servicios Financieros
  - 9. Tecnología en Gestión de Sistemas de Información
  - 10. Administración de Empresas
  - 11. Comunicación Social
  - 12. Ingeniería Informática
  - 13. Investigación Criminal
  - 14. Licenciatura en Filosofía y Educación Religiosa
  - 15. Licenciatura en Lengua Castellana
  - 16. Psicología
  - 17. Teología
  - 18. Especialización en Gestión de Infraestructura Tecnológica
  - 19. Especialización en Gestión de Seguridad y Riesgo Informático
  - 20. Especialización en Pedagogía de la Virtualidad

Debe verificarse con Admisiones y Registro de que programas hay graduandos para tener claro el orden, al momento de la entrega debe tenerse en cuenta que los diplomas son entregados por cada Decano.

En oportunidades se rompe el protocolo de la entrega de diplomas por parte del decano y entrega el diploma el Padre Rector, por ejemplo si el graduando es un administrativo de la universidad.

- ✓ Aplauso a los graduados
- ✓ Palabras del Padre Rector
- ✓ Himno Institucional
- √ Finalización de la ceremonia





### 5.7.3. Ubicación y Logística

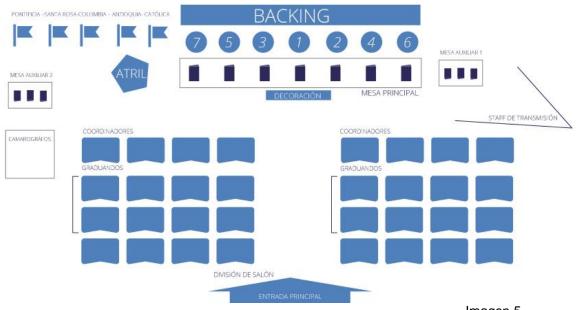


Imagen 5.

En el escenario debe ir la mesa principal, al lado derecho una mesa auxiliar donde se ubican los diplomas y reconocimientos; El atril debe ir ubicado al lado izquierdo de la mesa principal; Ubicado en el piso, recostado a la mesa principal y en el centro va un arreglo floral; el agua para los integrantes de la mesa principal debe ir en vasos al lado derecho de cada persona.

Fuera del escenario: Al frente y en centro se ubican las sillas para los coordinadores de cada programa; al lado izquierdo se ubican las banderas inmediatamente después escenario, en el mismo lado izquierdo aproximadamente a 4 metros de las banderas, se ubica otra mesa auxiliar donde se entregan la carpeta que contiene las actas de grado y tarjetas de felicitación.

- ✓ En el atril debe estar ubicado el libreto para el maestro de ceremonia o los presentadores encargados.
- ✓ Los Coordinadores Académicos de los programas debe ir ubicados fuera del escenario, al frente y centrados, el orden está definido teniendo en cuenta los ciclos de formación y por orden alfabético, exactamente el mismo orden que se usa en la entrega de los diplomas, y se ubican de izquierda a derecha.
- ✓ Los graduandos deben ubicarse a los lados laterales o al frente según el espacio donde se realicen los grados, generalmente la silletería de ellos debe





ir de otro color, de lo contrario dejar un especio considerable o acordonar, con el fin que los invitados distingan perfectamente cuál es el espacio de los egresados, donde comienza y donde termina.

- ✓ Los graduandos para recibir su diploma ingresan al escenario por el lado derecho y se bajan por el lado izquierdo.
- ✓ El espacio para los camarógrafos estará acordonado y dispuesto frente a la mesa auxiliar donde están ubicadas las carpetas de las actas de grado.
- ✓ El personal de comunicaciones encargado del cubrimiento fotográfico y de video no está sujeto a espacios acordonados, el espacio acordonado sólo se dispone para camarógrafos personales de los graduados.
- ✓ Al lado derecho del escenario estará ubicado el staff de transmisión, este espacio sólo es para el equipo de Comunicaciones.

### 5.8. Orden general en una ceremonia

- ✓ Saludo y bienvenida.
- ✓ Introducción breve.
- ✓ Saludo de bienvenida por parte del Padre Rector.
- ✓ Presentación de la mesa principal.
- ✓ Himno Nacional de la República de Colombia Himno departamental según corresponda.
- ✓ Intervenciones
- ✓ Himno de la Institución
- ✓ Agradecimiento
- ✓ Finalización





### 6. PROTOCOLO INSTITUCIONAL

### 6.1. Protocolo de los símbolos Institucionales

La simbología de un País está especificada por La Bandera, El Escudo, El Logo y el Himno Nacional.

En la Católica del Norte Fundación Universitaria son utilizados: El Himno, La Bandera y El Logo Institucional.

### 6.1.1. La Bandera

La Bandera institucional está conformada por los colores blanco y azul, en franjas unidas, iguales y horizontales, que revelan el carácter mariano de la institución y la Diócesis de origen.

En el centro está ubicado el símbolo institucional que está conformado por la rosa de los vientos, señalando el Norte; simboliza la ubicación geográfica de la Universidad y significa la claridad de su direccionamiento estratégico, de su vocación, de su proyección. La disposición de la estrella, la discontinuidad en las líneas revela la virtualidad, el movimiento y el cambio continuo. La "C" es la inicial de Católica que significa de un lado, la universalidad propia de toda la Universidad y de otro, el origen eclesial de la institución y su filosofía de vida.

### 6.1.2. El Himno

El uso de himnos se determina según el acto que se vaya a realizar (internacional, nacional, regional o local).

Al escuchar los himnos:

- Ponerse de pie y dejar los brazos sueltos
- Descubrirse la cabeza si se tiene sombrero o gorra.
- No moverse del sitio donde se encuentra.
- Cantarlo y si no lo conoce, simplemente permanezca en silencio
- No silbar o tatarear
- No se debe aplaudir al finalizar.





Letra: César Parra Montoya Música: César Augusto García Sierra CORO

¡Larga vida Católica del Norte! ¡Madre amada, Oh fuente del saber! Pregonamos con gozo tus logros Orgullosos por doquier.

/

Oh gran rosa que al Norte nos guías Con entrega y constante labor De tu mano alcancemos un día Nuestra meta, con gloria y honor. Facilitas por medios virtuales Formación con cristiano valor.

### Coro...

//

Son tus frutos, destellos perennes, Con conciencia en el saber formar, Hombres nuevos, testigos solemnes, En el duro trabajo forjar. Compromiso y entrega sin calma, Ante Dios nuestro guía jurar.

Por la patria amada del alma, En su honor, nuestra vida ofrendar. El futuro vendrá con la gloria Virgen bella siempre aquí estarás. Danos tu luz y Misericordia Y los sueños un día alcanzar.





### 6.1.3. El Logo Institucional

Está conformado por la rosa de los vientos, señalando el Norte; simboliza la ubicación geográfica de la Universidad y significa la claridad de su direccionamiento estratégico, de su vocación, de su proyección. La disposición de la estrella, la discontinuidad en las líneas revela la virtualidad, el movimiento y el cambio continuo. La "C" es la inicial de Católica que significa de un lado, la universalidad propia de toda la Universidad y de otro, el origen eclesial de la institución y su filosofía de vida.







### 7. AYUDAS GENERALES:

### 7.1. Títulos y tratamientos

Los tratamientos especiales y los títulos con los cuales nos dirigimos a las diferentes personas son una manera de demostrarles consideración y respeto, por la posición social que ocupan.

### 7.1.1. **Títulos:**

Se pueden usar por dignidad y jerarquía.

### Características:

- ✓ Reglamentados mediante leyes
- ✓ Evitan situaciones penosas
- ✓ Facilitan la relación entre países.

### Ejemplos:

- Papa: Santidad
- Emperadores: Majestad Imperial
- Reyes: Majestad
- Príncipes: Alteza Real
- Cardenales: Eminencia
- Servidor público "Señor", comenzando por el Presidente.
- El doctor sólo está reservado para quienes tengan un Doctorado (PhD).
- Lo ideal es utilizar el título que le otorga a cada persona su profesión, si no sabemos el título profesional, se puede recurrir al señor o señora.
- Otros son: señorita, joven, don o doña.

### 7.1.2. Tratamientos:

Se pueden usar por consideración y cortesía:

### Características:

- ✓ Para dirigirnos formal o informalmente a alguien
- ✓ Depende de las circunstancias
- ✓ No se impone como norma.

### Ejemplos:

- Usted
  - Al dirigirse a autoridades
  - Al ser presentados
  - Quienes laboren en contacto con el público
  - Personas de edad
  - Entre jefes y colaboradores
  - En las entrevistas o reportajes de radio o tv.





- Los hombres deben usarlo siempre hasta que la mujer indiquen lo contrario.
- Tú y Vos
  - En familia, si es lo acostumbrad
  - Entre amigos
  - Entre jóvenes
  - Entre compañeros de trabajo que tengan confianza
  - Cuando aceptamos la iniciativa de otro.

### 7.1.3. **Saludos**

Saludar correctamente implica utilizar:

- ✓ Gestos con calidez y respeto.
- ✓ Emplear los títulos y tratamientos
- ✓ Considerar las circunstancias. Ejemplos: Esquimales, Rusos, Japoneses, Occidentales
- ✓ De la mano con firmeza
- ✓ Por los nombres y no apodos.
- ✓ Mencionar cargos o títulos

### 7.1.4. Beso social:

- ✓ Se debe dar si hay vínculo de amistad y por cortesía.
- ✓ No se debe dar, si se acaba de conocer la persona, a los jefes y compañeros y a los bebés.

### 7.1.5. Saludo de mano:

- ✓ Debe ser firme y rápido para demostrar seguridad.
- ✓ Si es presentado a alguien de jerarquía, espere a que esa persona tome la iniciativa del saludo.
- $\checkmark$  Si le van a presentar a alguien, usted da la mano.
- ✓ En auto presentaciones, usted da la mano.
- ✓ Las mujeres deben estrechar la mano entre sí.
- ✓ No hacerle desplante a los hombres.
- ✓ Evitar tener las manos sucias o sudorosas.





### 7.2. Precedencias

### 7.2.1. Autoridades Eclesiásticas

- 1. Papa
- 2. Cardenales
- 3. Patriarcas
- 4. Arzobispos
- 5. Obispos
- 6. Prefectos Apostólicos
- 7. Vicarios Apostólicos
- 8. Canónigos
- 9. Monseñores
- 10. Sacerdotes

### 7.2.2. Autoridades del Gobierno

- 1. Presidente de la República
- 2. Vicepresidente de la República
- 3. Cardenal Primado
- 4. Ex presidentes de la República
- 5. Ministro de Relaciones Exteriores (Si hay diplomáticos o Personalidades extranjeras)
- 6. Decano del Cuerpo Diplomático
- 7. Embajadores Extranjeros
- 8. Presidente del Congreso de la República
- 9. Presidente de la Corte Suprema de Justicia
- 10. Presidente de la Cámara de Representantes
- 11. Presidente de la Corte Constitucional
- 12. Presidente del Consejo de Estado
- 13. Presidente del Consejo Superior de la Judicatura
- 14. Presidente del Consejo Electoral
- 15. Fiscal General de la Nación
- 16. Ministros de Estado en el siguiente orden:
  - a. Ministro de Interior y Justicia
  - b. Ministro de Relaciones Exteriores
  - c. Ministro de Hacienda
  - d. Ministro de Defensa Nacional
  - e. Ministro de Agricultura y Desarrollo Rural
  - f. Ministro de Protección Social
  - g. Ministro de Minas y Energía
  - h. Ministro de Comercio, Industria y Turismo
  - Ministro de Educación Nacional
  - j. Ministro de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial
  - k. Ministro de Comunicaciones





- I. Ministro de Transporte
- m. Ministro de Cultura
- 17. Secretario General de la Presidencia
- 18. Alto Comisionado para la Paz
- 19. Alto consejero Presidencial
- 20. Embajadores Colombianos
- 21. Comandante General de las Fuerzas Militares
- 22. Generales y Almirantes de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional
- 23. Procurador General de la Nación
- 24. Defensor del Pueblo
- 25. Auditor General de la República
- 26. Contralor General de la República
- 27. Registrador del Estado Civil
- 28. Alcalde Mayor de Bogotá
- 29. Jefe Departamento Nacional de Planeación
- 30. Jefes de Departamentos Administrativos (por orden de creación)
  - a. Aeronáutica Civil (AEROCIVIL)
  - b. Estadística (DANE)
  - c. Función Pública
  - d. Cooperativas (DANCOOP)
  - e. Exteriores (Si hay diplomáticos extranjeros)
- 31. Mayores Generales y Vicealmirantes
- 32. Viceministros (mismo orden que los Ministros)
- 33. Gobernador de Cundinamarca
- 34. Gobernadores (orden alfabético)
- 35. Brigadieres Generales y Contralmirantes
- 36. Arzobispos y Obispos
- 37. Senadores de la República
- 38. Representantes a la Cámara
- 39. Alcaldes de Capitales
- 40. Magistrados de la Corte Suprema de Justicia
- 41. Magistrados de la Corte Constitucional
- 42. Consejeros de Estado
- 43. Magistrados del Consejo Superior de la Judicatura
- 44. Jefe de la Casa Militar de la Presidencia
- 45. Director General del Protocolo del Ministerio de Relaciones Exteriores
- 46. (En los actos protocolarios a los cuales asista el Presidente de la República, tendrá la precedencia el Jefe de la Casa Militar. En los demás actos la tendrá el Director General del Protocolo del Ministerio de Relaciones Exteriores).
- 47. Coroneles y Capitanes de Navío
- 48. Secretarios del Departamento Administrativo de la Presidencia
- 49. Consejeros Presidenciales
- 50. Encargados de Negocios a.i.
- 51. Tenientes Coroneles y Capitanes de Fragata





- 52. Tenientes Coroneles y Capitanes de Fragata
- 53. Asesores Presidenciales
- 54. Ministros Consejeros
- 55. Secretarios Generales de los Ministerios
- 56. Directores Ministerio Relaciones Exteriores
- 57. Coordinadores del Protocolo Ministerio de Relaciones Exteriores
- 58. Gerentes Institutos Descentralizados (orden creación Institutos)
- 59. Consejeros de Embajada o Legación
- 60. Edecanes del señor Presidente de la República
- 61. Mayores o Capitanes de Corbeta
- 62. Presidente de la Asamblea Departamental
- 63. Presidente del Tribunal Superior
- 64. Presidente Concejo Municipal
- 65. Oficiales Subalternos de las Fuerzas Militares

### 7.2.3. Protocolos Eclesiásticos

Este protocolo Eclesiástico tiene precedencias, tratamiento y símbolos e indumentarias y se adapta a las costumbres propias de cada región. Las ceremonias litúrgicas que tienen un protocolo son:

- 1. Los Sacramentos
- 2. Las Bendiciones
- 3. La Santa Misa

### 7.2.4. Protocolo Militar

Es importante conocer con claridad los términos fuerzas armadas y fuerzas militares, los cuales suelen confundirse. Las Fuerzas Militares incluyen únicamente al Ejército, la Armada Nacional y la Fuerza Aérea y la Policía Nacional. La precedencia de las autoridades militares, de acuerdo con el Reglamento de Protocolo Militar FFMM3-11 Público, está determinada por el grado y la antigüedad de los miembros de las Fuerzas Militares y por la sucesión legal del mando, primando el concepto de grado y antigüedad de la siguiente manera:

- 1. Ejército
- 2. Armada
- 3. Fuerza Aérea
- 4. Policía





### 7.2.5. Tratamiento de Autoridades Eclesiásticas

- 1. Papa
  - a. Su Santidad
  - b. Santo Padre
  - c. Sumo Pontífice.

Al Papa se le besa el anillo del pescador, de rodillas.

- 2. Cardenales:
  - a. Eminencia
  - b. Eminentísimo Señor.
- 3. Patriarcas: nombre que se le da a ciertos obispos, actualmente existen cuatro patriarcas en el mundo, el de Jerusalén, el de Alejandría, el de Antioquía y el de Gua en la India.
- 4. Arzobispos:
  - a. Su Excelencia.
  - b. Señor Arzobispo.
- 5. Obispos:
  - a. Señor Obispo
  - b. Monseñor
- 6. Prefectos Apostólicos: designados para territorios de misión
- 7. Vicarios Apostólicos: Excelentísimo Señor
- 8. Canónigos
- 9. Monseñores
- 10. Sacerdotes
  - a. Padre
  - b. Reverendo o Reverendo Padre
- 11. Nuncios son los representantes del Papa en los distintos países. En los lugares donde existe el concordato, son nombrados Decanos del Cuerpo
- 12. Los primados son títulos honoríficos, sin jurisdicción alguna.





### 8. BIBLIOGRAFÍA

ZÚÑÍGA, Ana Eloísa. Moderno Manual de Etiqueta y Protocolo. Círculo de Lectores: Santafé de Bogotá, 1996.

CONTRERAS A., Elvira. Etiqueta y Protocolo: cómo organizar eventos sociales: México, 1998.

SOKOLOSKY GRANT, Valerie. Protocolo Corporativo. Ediciones Castillo: México, 1995.

PORTO, Evelia. Diccionario de la etiqueta. Ediciones Gama: Bogotá, 1992.

RESTREPO del Corral, Eduardo. Ceremonial Diplomático y Etiqueta. Banco de la República: Bogotá, 1973.

STEWART M. Young y FAUX M. Etiqueta para Ejecutivos. Editorial Acervo: Barcelona, 1992.

DE URBINA, José Antonio. El Arte de Invitar. Editorial El Ateneo: Barcelona, 1991.

SUÁREZ, Ana María. Eventos, organización y realización. Medellín, 1991.



