

2018



Instituto de Acceso
a la Información Pública

MANUAL DE PROTOCOLO

Instituto de Acceso a la
Información Pública

UNIDAD DE COMUNICACIONES



Aprobación del Plan

| | | |
|---|--|--|
| <p>Elaboró: Nombre: Wilfredo Moreno Torres Cargo: Jefe de Comunicaciones Fecha: Noviembre 2018</p> | <p>Revisó: Nombre: Roberto Gutiérrez Cargo: Jefe de Planificación Fecha: Noviembre 2018</p> | <p>Aprobó: Nombre: Carlos Adolfo Ortega, Comisionado Presidente Fecha: Noviembre 2018</p> |
|---|--|--|

ÍNDICE

Contenido

Objetivos

Apartados sobre el uso del Manual de Protocolo Oficial dentro de la institución-IAIP-.

Protocolo Oficial

Precedencias de los puestos en los actos oficiales como:

Inauguraciones

Actos públicos

Visitas y acontecimientos especiales

Tratamientos oficiales

Banquetes

Su invitación

Colocación en la mesa

Ordenación

El menú

Los vinos

Las reglas de oro de la comida y sus aplicaciones

Discursos y brindis

Agasajos importantes

Comidas y cócteles empresariales

Materiales para la organización de eventos

Rueda de Prensa

Nota de Prensa

Actos oficiales

Comportamientos laborales internos

Tratamientos en los Actos Oficiales

Inauguraciones

Actos Públicos

Presentación en conferencias de prensa

Comportamientos en Eventos Sociales



Protocolo en Caso de Funeral (Miembro del IAIP)

Anexos



OBJETIVOS

Objetivo General:

Brindar al Instituto de Acceso a la Información Pública, una guía formal y coherente sobre los diferentes criterios protocolarios, orientados a la efectividad y cumplimiento de objetivos en cada evento a organizar.

Objetivos Específicos:

- Establecer las principales reglas y normas protocolarias a aplicar en las diferentes actividades que se organizan en el Instituto de Acceso a la Información Pública (IAIP).
- Mantener las buenas relaciones entre el Instituto con otras organizaciones, mediante los tratamientos apropiados hacia cada invitado o autoridad.
- Lograr efectividad en todas las acciones ejecutadas al mejoramiento de imagen del IAIP, mediante la correcta aplicación del proceso protocolario.



Apartados sobre el uso del Manual de Protocolo Oficial dentro del Instituto de Acceso a la Información Pública IAIP

El presente Manual estará a la disposición de los Señores Comisionados y Jefes y personal de las diferentes unidades cuyas indicaciones y orientaciones pueden ser tomadas en cuenta para los diferentes eventos y actividades en las que se es necesario tomar aspectos protocolarios.

El Manual de Protocolo Oficial está diseñado con el objetivo de ayudar a sus interesados en programar, planificar, dirigir y realizar los actos públicos de la institución a la de la cual forma parte y prestan sus servicios.

Todos los procesos a seguir irán de acuerdo a lo establecido en el Manual de Protocolo Oficial.



PROTOCOLO OFICIAL

PRECEDENCIAS EN ACTOS OFICIALES

LEY DE LA DERECHA:

La derecha es **EL PRINCIPAL PUESTO DE HONOR EN EL PROTOCOLO**. Por tanto, el lugar de honor en un acto es la derecha del anfitrión. Sobre este principio se fundamenta el **RÉGIMEN DE PRECEDENCIAS** en los actos protocolarios.

Nota: en los siguientes apartados que se conforman de reglas protocolarias generales que se utilizan para: Inauguraciones, Actos Públicos, Visitas y conocimientos especiales, el orden de precedencia dependerá de la Institución de cual desee utilizar para cada acto.

Ejemplos:

- Entre dos sillas, la de la derecha es más importante.
- Entre dos banderas, la de la derecha tiene mayor rango que la de la izquierda.

POR EJEMPLO:



1



2

1: Presidente del Instituto de Acceso a la Información Pública.

2: Comisionado

A tomar en cuenta:

Cuando en un evento se haga uso de la bandera de la República, siempre tiene que ir a la derecha del anfitrión, mientras que los estandartes a la izquierda.

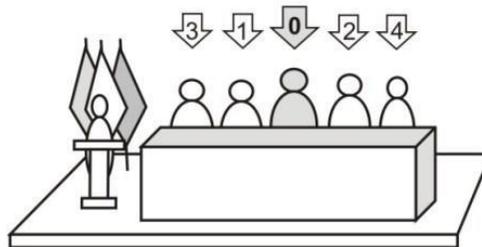
PRECEDENCIA:

Proviene del latín “PRAECEDERE” que significa “ **IR ADELANTE**” O “**POR DELANTE**”, por tanto, la precedencia en protocolo se define como **LA ORDENACIÓN DE LAS PERSONAS EN VIRTUD DE SU NIVEL O RANGO OFICIAL, ESTABLECIDO COMO NORMA LEGAL, TRADICIÓN O USO.**

Normalmente las **PRESIDENCIAS** se ordenan por orden de precedencia y de acuerdo con el sistema de alternancia o lineal.

POR ALTERNANCIA

- La persona que preside se sitúa en el centro, los invitados se van ubicando de derecha a izquierda, según el orden de normas oficiales.
- Si el número de personas es impar en la mesa de honor se coloca así:

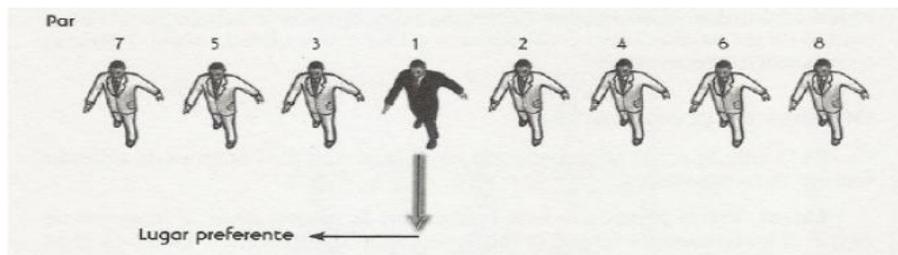


Aplicado a un acto oficial realizado por el Instituto de Acceso a la Información Pública, la persona que va a presidir en el evento, es el Presidente de dicha institución, es decir el puesto (0). Posteriormente, quienes ocuparán los puestos del (1) en adelante, será dependiendo de la importancia y el cargo de un comisionado o invitado especial.

- Sin embargo, la presidencia (el lugar que corresponde al anfitrión de un evento) puede ser cedida a otra autoridad o invitado especial, sólo si el anfitrión así lo desea.
- En el caso que el Presidente de la República sea un invitado de honor, tiene que ser él obligatoriamente quien presida el acto.

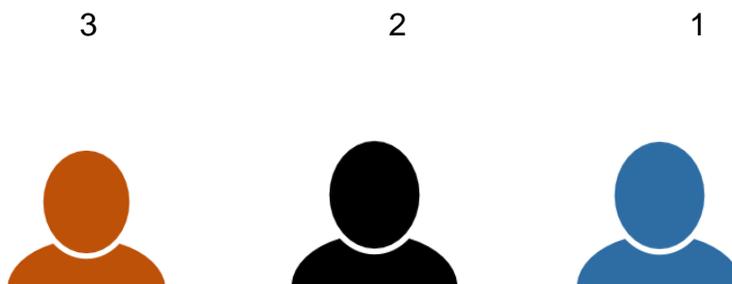
- Si coinciden cargos iguales, por ejemplo el director de una empresa privada y una pública, tiene precedencia los organismos del Estado u oficiales, sobre los privados.

Si el número de personas en la mesa es par, los del centro forman un punto clave y se colocan así:



LINEAL

- A un lado del que preside u ocupa la primera plaza se van situando el resto de autoridades e invitados, a modo de “FILA INDIA”.
- Este formato se usa mucho en recibimientos diplomáticos, y es más funcional cuando no hay mesa de honor.



Puesto (1): La persona de mayor jerarquía, en este caso el Presidente de la Institución.

Puesto (2): Comisionado o invitado.

Puesto (3): Comisionado o invitado de menor jerarquía en la mesa de honor.

Cabe destacar, que en este tipo de orden de precedencia, a diferencia del sistema de alternancia, los funcionarios civiles van a la derecha desde la vista de los invitados, y los militares a la izquierda.

A continuación, se presenta el orden de precedencia, según el Ministerio de Relaciones Exteriores.

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

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

<http://asamblea.gob.sv/eparlamento/indice-legislativo/buscador-de-documentos-legislativos/ley-del-ceremonial-diplomatico-de-la-republica-de-el-salvador>

Nota: Cuando se ha invitado al Presidente de la República y este asiste al evento es obligatorio utilizar un segundo Pódium que será utilizado por el Presidente (el pódium debe estar colocado a la derecha a partir desde la vista de la mesa de honor) y debe poseer su Heráldica (escudo de El Salvador).

¿Cuál es la importancia de este listado?

Es de mucha importancia, ya que si el Instituto de Acceso a la Información Pública, está organizando un evento, en el cual se estipula la participación de cualquier autoridad antes mencionada en el listado, por reglas protocolarias, debe aplicarse el orden de precedencia que ahí se señala.

Ejemplo: Si se está organizando “X” evento, en el cual preside el anfitrión (quien organiza evento) pero se han invitado a autoridades gubernamentales, por ejemplo: Diputado de la Asamblea Legislativa y Presidente de la Corte de Cuentas, el orden correcto, es el siguiente:

APLICADO AL SISTEMA DE ALTERNANCIA



2



1



3

Número 1: Presidente del Instituto de Acceso a la Información Pública.

Número 2: Diputado de la Asamblea Legislativa.

Número 3: Presidente de la Corte de Cuentas.

(Esto basado, en el orden de precedencia detallado en la lista).

TRATAMIENTOS:

A la hora de relacionarnos con una persona, ya sea presentándola, hablando con ella o escribiéndole una carta, es fundamental conocer el tratamiento que debemos utilizar al dirigirnos a ella. Para presentar, para escribir una carta o para cualquier actividad que nos haga dirigirnos a otra persona, deberemos utilizar el tratamiento adecuado.

Los tratamientos pueden venir definidos por razones de cargo o por razones de méritos. Los tratamientos por razones de cargo suelen ser limitados en el tiempo (cargo empresariales, políticos, etc.), mientras que los determinados por razones de méritos (o título) suelen ser vitalicios, es decir perduran en el tiempo mientras lo haga la persona que ostenta el mérito o título. La utilización del tratamiento adecuado, es un símbolo de respeto hacia la persona que nos dirigimos.

El tratamiento más generalizado es el de **Señor Don / Sra. Da.**, que utilizamos para dirigirnos a la mayoría de las personas. Existe una manera errónea y muy extendida de utilizar estos dos elementos por separado (**utilizar el Señor con el nombre de pila o el Don con el apellido Señor Carlos o Don Rodríguez**). Siempre debemos utilizar el **Señor con el apellido y el Don con el nombre** de pila, o utilizar la fórmula completa Señor Don con el nombre completo de la persona a la que nos dirigimos.

Cuando concurren circunstancias en determinadas personas, que tengan más de un cargo o mérito, siempre se debe utilizar el tratamiento de más alto rango que le corresponda. Otro detalle a tener en cuenta, es que la utilización del título nobiliario no debe ir precedida de “Señor”, ya que esta particularidad sólo queda destinada al personal de servicio de la persona. (Señor Marqués, Señor Conde... etc).

En caso de duda en la utilización de un tratamiento, lo mejor es consultar, o poner el inmediato superior. Es mejor tratar a una persona con un grado superior que inferior.

ÁMBITOS DE APLICACIÓN DE LOS TRATAMIENTOS

TRATAMIENTOS REALES

- Majestad, Su Majestad o Señor/a. Los Reyes de España. Su abreviatura es S.M.
- Su Alteza Real. Príncipes, Infantas de España y cualquier persona a la que el Rey conceda este tratamiento. Por regla general, suelen tener este tratamiento la familia de los Reyes (tíos/as, primos/as, sobrinos/as, y en general todos los familiares de primer, segundo y tercer grado, aunque esto no es una norma, y puede haber excepciones). Su abreviatura es S.A.R.

TRATAMIENTOS ECLESIASTICOS

Debido a la gran cantidad de órdenes religiosas existentes y congregaciones, así como de religiones, vamos a dar los tratamientos más habituales:

Iglesia Católica

- Su Santidad, Santísimo Padre, Beatísimo Padre, Sumo Pontífice o Padre Santo, entre otros, El Papa.
- Eminencia o Eminencia Reverendísima, Cardenales.
- Excelentísimos o Reverendísimos Señores o Excelencia Reverendísima, Arzobispos. (También es aplicado al Decano del Tribunal de la Rota, Nuncios e Internuncios Apostólicos),
- Ilustrísimos Señores o Ilustrísima Reverendísima, Obispos, Abades Mitrados, Auditores, Fiscales y Defensores del Nuncio.
- Muy Ilustre Señor o Señoría, Canónigos y Vicarios de las Diócesis.
- Monseñor, Nuncios y Delegados Pontificios.
- Se les da el tratamiento de Reverendos, Párrocos. Y otras Dignidades eclesiásticas, monásticas o cargos superiores de las religiones.
- Ilustrísimo, Priors y Vicarios Generales Castrenses.
- Reverendo Padre, Abades y Padres de las distintas Órdenes Monásticas.
- Reverenda Madre o también en ciertos conventos Madre Superiora, Abadesas.
- Padre y Hermana, Sacerdotes y Monjas respectivamente. Aunque en determinadas ocasiones y congregaciones en función de los votos hechos pueden ser Hermanos en vez de Padres. Y para las monjas también existe el tratamiento de Sor.

TRATAMIENTOS MILITARES

- Excelentísimo Señor. Capitanes Generales, Tenientes Generales y Almirantes, Generales de División y Vice-Almirantes, Generales de Brigada y Contra-Almirantes. General de los Ejércitos.
- Ilustrísimo Señor. Coroneles y Capitanes de Navío, Teniente Coronel y Capitán de Fragatas.
- Señor. Comandante y Capitán de Corbeta, Capitán y Teniente de Navío, Teniente y Alférez de Navío, y Alférez de Fragata, así como resto de graduaciones desde Sub-Oficial Mayor hasta soldado o marinero (Comandantes, Capitanes, Tenientes y Alférez).

TRATAMIENTOS CIVILES

Relación de los principales tratamientos civiles:



Excelentísimo Señor, cuya abreviatura es Excmo. Sr. y el tratamiento es de Excelencia:

- Excelentísimo: Se da este tratamiento entre otros a:
 - Presidente y Vicepresidente del Gobierno,
 - Ministros,
 - Diputados y Senadores,
 - Director General de la Guardia Civil,
 - Directores Generales del Ministerio de Defensa,
 - Consejeros de Gobierno de las Comunidades Autónomas
 - Delegados del Gobierno en las Comunidades Autónomas,
 - Presidentes de: las Comunidades Autónomas
 - Congreso de los Diputados,
 - Congreso del Senado,
 - Tribunal de Cuentas,
 - Tribunal Constitucional,
 - Tribunal Supremo de Justicia.
 - Consejo del Poder Judicial.
 - Vicepresidentes de las mesas del Congreso y el Senado, y del Tribunal Constitucional.
 - Vocales del Tribunal Constitucional.
 - Fiscales y Magistrados del Tribunal Supremo,
 - Fiscal General del Estado.
 - Embajadores acreditados en otros países,
 - ex-Presidentes y
 - ex-Ministros del Gobierno,
 - Presidentes de las Asambleas Parlamentarias
 - Tribunales Superiores de Justicia de las Comunidades Autónomas.
- Presidentes
- académicos de las Reales Academias del Estado,
- Vice-rectores de las Universidades,
- Alcaldes,
- Jefe de Protocolo del Estado y Secretario.
- Ilustrísimo. Se da este tratamiento entre otros a:
 - Vicepresidentes de las mesas del Congreso y el Senado, y del Tribunal Constitucional.
 - Vocales del Tribunal Constitucional. Fiscales y Magistrados del Tribunal Supremo, así como el Fiscal General del Estado.
 - Embajadores acreditados en otros países,
 - Ex-Presidentes y Ex-Ministros del Gobierno,

- Presidentes de las Asambleas Parlamentarias y Tribunales Superiores de Justicia de las Comunidades Autónomas.
- Presidentes y académicos de las Reales Academias del Estado,
- Vice-rectores de las Universidades.

TRATAMIENTOS DIPLOMÁTICOS

- Excelentísimo. Embajadores de El Salvador y Ministros plenipotenciarios de primera y de segunda clase.
- Ilustrísimo. Consejeros de Embajada y Ministros plenipotenciarios de tercera clase.
- Señor Don. Secretarios de Embajada de primera, segunda y tercera clase.

TRATAMIENTOS EN LA UNIVERSIDAD

Los principales tratamientos dados al personal Universitario son:

- Rector. Magnífico y Excelentísimo Señores
- Vicerrector. Excelentísimo.
- Decano. Muy Ilustre Señor o Ilustrísimo.
- Vicedecano. Ilustrísimo.

TRATAMIENTOS EN EL ÁMBITO JUDICIAL

Algunos de los tratamientos más habituales que se dan en el ámbito de la Administración de Justicia son:

- Excelentísimo Señor, cuya abreviatura es Excmo.
- Sr.: Presidente del Tribunal Constitucional, Presidente de la Audiencia Nacional, Fiscal General del Estado.
- Presidente y Vicepresidentes del Consejo General del Poder Judicial
- Vocales del Consejo General del Poder Judicial.
- Presidente del Consejo Superior de Justicia
- Militar, Presidente del Tribunal Supremo.
- Fiscales y Magistrados del Tribunal Supremo.
- Decano del Ilustre Colegio de Abogados.
- Ilustrísimo Señor, cuya abreviatura es Ilmo. Sr.
- Presidente de la Audiencia Provincial, Fiscales y Magistrados de la Audiencia Provincial.
- Magistrado del Tribunal Superior de Justicia Magistrado - Juez de Primera Instancia,
- Magistrado-Juez de Instrucción.
- Magistrado Juez de Menores.
- Abogados del Estado. Magistrado-Juez de lo Social.
- Magistrado-Juez de lo Penal.

- Magistrado-Juez de vigilancia penitenciaria.
- Ilustre Señor, cuya abreviatura es Iltre. Sr. Jueces, Notarios y Secretarios Judiciales.

Banquetes

- ✓ La comida
- ✓ Los invitados
- ✓ Su invitación

Organización General Protocolaria

Relación de autoridades y jerarquías

La relación de jerarquías y autoridades deben estar establecidas por orden de precedencia de antemano y con anterioridad a cada acto, teniendo un excesivo cuidado en mantenerla constantemente actualizada.

El orden de esta relación será la siguiente:

1. Autoridades
2. Altos cargos y jerarquía relacionados con el acto
3. Empresas colaboradoras
4. Cooperación internacional
5. Entidades culturales
6. Prensa, radio, televisión y agencias informativas
7. Invitados especiales
8. Invitados en general

Lista de invitados

- Se obtendrá de la relación de autoridades, personalidades, invitados especiales y jerarquías, etc., a los que respectivamente se añadirá la invitación colectiva que más convenga.
- Sólo se invitará a las autoridades, personalidades y jerarquías que se crea o estime más oportuno, de acuerdo con el carácter del acto y de acuerdo a la relevancia que se quiera o se puede dar.
- Además de las autoridades, deben invitarse a todas aquellas personas que tengan relación directa con el carácter del acto.
- En todo acto que se tenga interés en que se haga público o se deba proyectar al exterior, hay que invitar a la prensa, radio, televisión y agencias informativas.

Invitaciones

- La norma general es invitar por medio de oficios o carta, a las autoridades de más categoría y con saludas a los de igual o menor categoría o precedencia. A las demás personas se les puede invitar por medio de Saludas o invitación impresa. (*Ejemplos en anexos*)
- Es correcto y protocolario adjuntar al Saluda un programa o una invitación impresa, donde al revés se establezca el detalle del acto a desarrollar. En este caso la redacción de los Saludas y escritos pueden variar de acuerdo con esta circunstancia.
- Se enviara la invitación a los invitados aproximadamente 15 días antes del evento.
- Si son invitados de gobierno, se les enviara la invitación un mes antes del evento.
- Si se tendrán invitados internacionales, se les debe enviar la invitación con más de un mes de anticipación.

La indumentaria para acontecimientos importantes

Debemos tener en cuenta ciertas normas a la hora de vestir de etiqueta, que vienen determinadas por la hora del día en la que se celebra el acto o ceremonia, y por la solemnidad del mismo.

Las prendas recomendadas y usuales en la etiqueta civil son las siguientes:

1. El chaqué: es una prenda de etiqueta para la mañana y tarde hasta las siete de la noche. Es una especie de levita, con faldones separados por delante, de color negro o gris, el pantalón es de tejido especial gris con rayas negras. Su complemento es el sombrero de copa gris o negro, guantes, camisa blanca, corbata gris, zapatos y calcetines negros.

2. El Smoking: es una prenda de media etiqueta, para últimas horas de la tarde y noche. Es una prenda americana especial, con detalles variables según la época, que puede ser de varios colores aunque el negro es el más usado. Su complemento es la camisa negra, corbatín de lazo del color del traje, guantes blancos o gris, chaleco o fajín, zapatos y calcetines negros.

3. El frac: es la vestidura de gran gala. Por delante llega hasta la cintura y por detrás tiene dos faldones. Es de color negro o azul-negro y se complementa con el sombrero de copa, guantes blancos o grises, camisa blanca, cuello duro de pajarita, con corbatín y chalecos negros o blancos.

| Indumentaria para cada evento | | |
|-------------------------------|----------------------------------|---|
| | Indumentaria | Hora de evento |
| Caballeros | Chaqué | Mañana o Media tarde |
| Damas | Vestido corto | |
| Caballeros | El frac | Únicamente por la noche |
| Damas | Vestido Largo | |
| Caballeros | Smoking | Se utiliza de las 4:00 pm en adelante y en Eventos Coctel |
| Damas | Vestir de largo o vestido coctel | |

Nota: El uso de las prendas de etiqueta no dependerá de las personas que asisten a los actos empresariales. Por el contrario depende de los organizadores o anfitrión del acto.

Para decidir la clase de indumentaria que deben llevar los asistentes de los actos:

- Según la naturaleza de cada uno de los actos
- La hora en que se celebren.
- Según el relieve que los organizadores quieran darle al evento

Esto se hace saber en la invitación o carta de invitación, en la parte inferior de ésta, que acompaña al Saluda, y se pondrá una expresión ya convenida.

Las expresiones más usuales que se recomiendan son las siguientes:

- “Se ruega etiqueta” o “Etiqueta suplicada”, que significa que se le pide al invitado se vista de etiqueta sencilla (Chaqué, smoking), aunque no con carácter obligatorio.
- “Chaqué o uniforme”, expresión que indica que el invitado debe vestir obligatoriamente tales prendas.
- “Rigurosa etiqueta”, o simplemente “Etiqueta”, que también tiene carácter obligatorio.
- “Frac o uniforme”, expresión también de signo obligatorio.

Es una atención que debe tenerse para con los organizadores, por parte de las personalidades e invitados a los actos, el asistir a los eventos vistiendo el indumento que se indica en la invitación.

Redacción de la lista de invitados, su ordenación y numeración

- Al organizar una comida (Desayuno, almuerzo o cena, incluso cóctel), se comienza con la confección de la lista de los posibles invitados, quienes serán escogidos en función del motivo de la misma.
- Realizar un análisis cuidadoso, para conocer los posibles problemas que pudiera presentar.
- Preparar una segunda lista de invitados de recambio, para rellenar los huecos en caso que no asista alguno de los invitados originalmente.
- Enviar las invitaciones y recibir respuestas ya sea por medios electrónicos o por teléfono.
- Realizar un previo plano de la mesa con la colocación de los invitados, antes de enviar las invitaciones. Si el plano muestra problemas delicados, solucionarlos a tiempo, modificando la lista de invitados.

✓ Ordenación y Colocación en la mesa

Colocación de los comensales en la mesa

Existen dos sistemas:

Se recomienda dos sistemas dependiendo de la naturaleza del acto, estos sistemas son:

✓ El Sistema del Reloj.

Válido para las comidas donde asistan señoras, y para las comidas de señoras o caballeros solos, pero en este caso únicamente cuando la primera presidencia tenga un rango muy superior a la segunda presidencia

✓ El Sistema Cartesiano.

Válido para las comidas de señoras o caballeros solos. Para las comidas con señoras solamente es válido si presiden dos personas del mismo sexo.

Aspectos protocolarios generales a tomar en cuenta en la organización de eventos

- El motivo del evento. Cuál es la razón por la que se organiza
- Objetivo. ¿cuál es el objetivo del evento? Qué pretende el instituto con el acto.
- El público al que se dirige. Definir el perfil del público al que va dirigido.
- Características singulares del acto. Modelo, duración, rigor protocolario, tipo de facilidades. Atenciones, etc.

- Número de personas invitadas. Es determinante para tomar decisiones en los siguientes puntos.
- Tipo de reunión. Sobre la base de los objetivos del evento se decide que prototipo de evento se realizará.

Procedimientos para realizar un evento

1. Definir el salón acorde a la reunión
2. Determinar los medios audiovisuales a utilizar
3. Acordar el tipo de comida a ofrecer (si los invitados lo requieren.)
4. Diseñar el tipo de montaje adecuado (tomando en cuenta, el orden de precedencia y la presidencia que rige para ordenar las personalidades). Las mismas organizadas bajo la “ley de derecha”.
5. Determinar si se requiere espacio para abrigos y maletines
6. Asignar espacio a la prensa (Si está invitada).
7. Uso de material de apoyo
8. Servicio Personal (si se desea se puede contratar profesionales).
9. Relación de posibles profesionales:
 - Azafatas
 - Asesores de protocolo
 - Traductores
 - Técnicos de imagen y sonido
 - Camareros y auxiliares
10. Menú o minuta (si se ofrece comida o banquete). Pensar alimentos y bebidas que se pueden servir durante la actividad. Tomar en cuenta el horario y la duración del mismo.

Nota: Al momento de definir el menú, se necesita comprobar si algún invitado es intolerante a alimentos específicos, alergias, dietas especiales por motivos de salud y cultura.

11. Recursos. Recursos materiales para la decoración, instalación y desenvolvimiento del evento.

Materiales:

- Sillas limpias y en buenas condiciones
- Mesas limpias y en buenas condiciones
- Manteleros limpios, planchados y sin huecos
- Servilletas limpias, planchadas y sin huecos
- Ceniceros limpios
- Cristalería limpia y brillada
- Jarras para servir agua
- Jarras para servir leche y café
- Utensilios de servir (hieleras y pinzas)

- Decoración, flores, ambientes, y escenarios
- Equipos auxiliares (Proyector, pantalla, pizarrón, micrófonos, pedestales, equipos de transmisión, mesa, banderas)
- Suministro de papelería

12. Serie de actividades previo al acto: serie de puntos por realizar dos horas antes del evento.

- Supervisar limpieza del salón, baños, mobiliario y equipos.
- Encender aire acondicionado
- Verificar audio
- Tarjetas de ordenación
- Agua
- Documentación o material de apoyo
- Personal preparado una hora antes de iniciar el evento
- Recibir personalidades y acompañarlas al salón y posteriormente a la mesa de honor.
- Colocación de manteles
- Colocación de banderas (si el acto lo requiere)
- Decoración general
- La señalización (indicadores que ayudan a los invitados colocarse en las mesas)
- Aromatización de la sala
- Iluminación del salón
- Verificar el tipo de menú.

13. Serie de actividades durante el acto. Serie de puntos por realizar durante el acto.

- Supervisar el desarrollo del acto en general
- Entregar documentación sobre la hora indicada
- Durante el descanso reponer el agua en el salón
- Desmontar los utensilios
- Prepararse para despedir a los invitados
- Acompañarlos hasta la salida

14. Tiempo. Optimizar el tiempo del evento

15. Costo. Trabajar en base al presupuesto previsto

16. Evaluación del evento. Habiendo reportes de sucesos importantes ocurridos durante el evento, determinando si se cumplieron los objetivos, si se creó una buena impresión en los invitados.

Normas en los salones

Respetar las siguientes normativas:

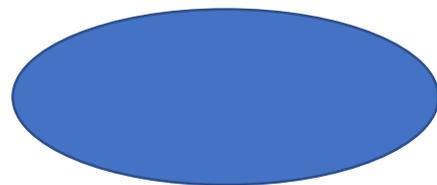
- Se establece estrictamente prohibido fumar, comer y beber cuando se esté realizando el montaje o desmontaje del evento.
- No se permite la colocación de carteles y pancartas en las paredes o en el suelo.
- No está permitido pegar o clavar carteles o calcomanías en los muebles de madera y mesas presidenciales.

Los tipos mesas presidenciales que deberán ser utilizadas:

Rectangular



Ovalada



Cuidar que los materiales externos que han entrado al salón no dañen las instalaciones.

- Visualizar que los cables del equipo técnico no interfieran en la buena gestión del acto.
- En los desmontajes no permitir que el salón queden desperdicio de comidas ni basura.
- No dejar ocultos los extintores ni pulsadores de alarma.
- La circulación del personal durante el evento debe limitarse exclusivamente a su área de trabajo.

Elementos ambientales. Los elementos ambientales deben seleccionarse de acuerdo a las características del salón y del tipo de evento y también el escenario que se quiera proyectar durante la celebración del acto.

Los elementos que se deben tomar en cuenta: Elementos de imagen corporativa

- Logotipo
- Estandarte
- Símbolos
- Acrílicos
- Banner

Elementos decorativos

- Plantas ornamentales
- Iluminación
- Música
- Escenografías
- Tapices
- Arreglos florales

Ordenación de precedencias

El puesto de honor en la presidencia

Esta posición le corresponde al presidente de la asociación, como anfitrión que es, la presidencia de todos los actos ya sean internos o externos y queda a su juicio cederla o no. En caso que el presidente no se encuentre se deberá seguir el orden jerárquico de las autoridades y eventos.

El anfitrión tiene la libertad a alguna persona el puesto de “Invitado de Honor” y este deberá ser ubicado a la derecha del anfitrión. Ordenamiento de Precedencia

Para ordenar personas se toma al igual que las banderas la llamada “ley de la derecha”.

Los actos serán presididos por la autoridad que organiza.

El anfitrión: Es el personaje principal del acto, ocupa el puesto de honor, indicador de puestos en la mesa, el que invita, recibe, preside, despide, agradece, dirige y organiza el acto.

El invitado de honor es a quien se le dedica el acto.

Consejos para la organización de todo acto

- Si la reunión fuese muy larga o muy formal, es conveniente disponer de un servicio de cafetería u ofrecer algún aperitivo, para reponer energías y no hacer de la reunión algo tan pesado.
- Tiempo: Las reuniones suelen tener una duración perfilada de antemano. Hay que medir muy bien el tiempo y evitar las reuniones largas, que van más allá del tiempo establecido.
- Hay que hacer distinción entre reuniones informales/ internas de las reuniones más formales externas.
- En las reuniones internas el ambiente suele ser más relajado, incluso en el tema del vestuario. Se trata con personas conocidas y cercanas

generalmente unidas por algún tipo de vínculo: compañeros de trabajo, compañeros de departamento, etc. En estas no son prescindibles las precedencias y tratamientos. Aunque si se respetan las reglas básicas de cortesía.

- Por otra parte en reuniones externas, en muchos casos se suele tratar con personas desconocidas, en estos casos las formalidades se deben ver reflejadas en aspectos como el vestuario, tratamiento más respetuoso, la ubicación correcta de cada participante según su cargo o puesto.
- Respeto, educación y sentido común son las claves del éxito en cualquier ámbito.
- La puntualidad es esencial en cualquier tipo de acto.
- Los buenos gestos hablan por sí solos.
- Las presentaciones son la primera impresión ante la otra persona.

El menú

Cuando se organiza una comida es esencial elaborar un MENÚ, este debe ser adecuado a la categoría del acto.

No es aconsejable servir dos platos con salsa o elaboraciones similares.

Aspectos a considerar:

Se debe medir la graduación del sabor de MENOR A MAYOR. Los sabores más delicados van antes de los más fuertes.

Hay que estar al tanto de las particularidades dietéticas de los invitados, pues se debe tomar en cuenta si pertenecen a una religión que les impide consumir algún alimento, si es vegetariano o es alérgico.

El orden de presentación para una comida, por lo general, es el siguiente:

1. Sopas, cremas, caldos o consomés o ensaladas, arroces, pastas, verduras.
2. Plato principal: pescado o carne (blanca o roja).
3. Postres.

Los desayunos podrán realizarse en las instalaciones del instituto, en restaurantes, hoteles o salones particulares, siempre y cuando se propicie un ambiente en el que los invitados se sientan cómodos.

Nota: Cundo realizan eventos que requieren servir alimentos a los invitados en mesas, es importante siempre colocar en la mesa para cada comensal un menú donde se especifiquen los alimentos y bebidas que se servirán, o se

puede colocar una minuta donde será más generalizado lo que se servirá a cada comensal. (Ejemplos en anexos).

Servicio

- Si se realiza en un restaurante u hotel, los meseros no deben de estar permanentemente en el salón donde se lleva a cabo el desayuno, ya que se tratan asuntos importantes y privados.
- Es importante colocar una mesa extra para colocar jarras con jugo, agua, café y, si se desea, frutas en trozos.
- Debe servirse un menú ligero y que permita a los invitados comer cómodamente: un desayuno Continental o Americano son las mejores opciones.
- Es conveniente que durante el transcurso de la reunión haya siempre agua, especialmente para los expositores.

Los cocteles podrán realizarse en salones de hoteles o restaurantes puesto que se llevan a cabo para ocasiones especiales.

Servicio

En los eventos coctel, se elegirá entre dos tipos de servicio:

1. Servicio por camareros: ellos serán los encargados de ir circulando entre los invitados ofreciendo en bandejas los crostini y las bebidas.
2. Servicio buffet: colocar 2 mesas principales, una mesa para colocar toda la comida, tanto dulce como salado y en la otra se dispone toda la bebida así como la cristalería, la vajilla y las servilletas. Además, suele colocarse una mesa de descarte en la que se depositan copas y otros elementos usados.

✓ **Los vinos**

Los vinos pueden ser clasificados según: Su contenido de azúcar, color y edad.

Por color: tintos, blancos y rosados.

Por cantidad de azúcar: secos, abocados, semi-secos, semi-dulces, dulces.

Por edad: sin crianza, crianza, reserva, gran reserva.

Reglas básicas del maridaje:

1. Vinos blancos deben ser utilizados con pescados y carnes blancas.
2. Vinos tintos con carnes rojas.
3. Beber vinos blancos antes que los tintos.
4. Beber vino seco antes que el dulce.
5. Beber vino joven antes que los viejos.

Eventos en los que se pueden utilizar los vinos:

| Uso del Vino | |
|----------------------|-----------------|
| Evento | Utilización |
| Aniversario | Si/ Opcional |
| Día Anticorrupción | Si/ Opcional |
| Rendición de Cuentas | Si/ Opcional |
| Firmas de Convenio | Si/ Opcional |
| Juramentaciones | Opcional |

Nota: Cuando el IAIP decida hacer uso de vino en algún evento, ver tabla de maridaje para hacer buen uso de la combinación y saber que vino puede usar con el alimento que se ofrecerá.

Datos importantes:

- Es de valiosa importancia saber que por cada botella de vino salen 4-5 copas, esto nos ayuda a calcular cuantas botellas necesitamos si conocemos la cantidad de personas que nos acompañaran en el brindis en un evento especial.
- Vinos secos: antes de los dulces.
- Vinos blancos: antes de los tintos.
- Vinos livianos: antes de los de cuerpo.

Maridaje:

Se le llama maridaje al combinar los alimentos con los vinos.

| Maridaje | |
|--------------------|--|
| Alimento | Tipo de vino |
| Vegetales | Blanco seco y Espumosos |
| Verduras Asadas | Blanco seco, Tinto Ligero y Tinto Medio |
| Quesos Suaves | Blanco Dulce, Blanco Afrutado, Espumoso y Vino Dulce |
| Quesos Fuertes | Blanco Dulce, Espumoso, Tinto Ligero y Tinto Medio |
| Almidones | Blanco seco, Blanco Afrutado, Tinto Fuerte, Tinto Ligero, Tinto Medio, Espumosos y Tinto Medio |
| Pescados | Blanco seco, Blanco Afrutado y Espumosos |
| Crustáceos | Tinto Ligero y Blanco Afrutado |
| Carne Blanca | Tinto Ligero y Blanco Afrutado y Tinto Medio |
| Carnes Rojas | Blanco seco y Tinto Medio |
| Carnes Curadas | Blanco seco, Tinto Fuerte, Tinto Ligero, Tinto Medio y Tinto Medio |
| Dulces | Blanco Dulce y Vino Dulce |

✓ Las Reglas de Oro de las Comidas

Es muy importante para el diplomático saber y conocer el tema del “Buen Comportamiento” en la mesa.

La comida está gobernada por normas, reglas o usos históricos que fueron apareciendo paulatinamente en la sociedad humana y que conforman las denominadas “Reglas de Oro de la comida”.

Estas reglas están compuestas por tres principios:

A. El principio de la domus, de la casa, sea choza o palacio.

La mesa es consecuencia de la casa, con el anfitrión, anfitriona y el invitado.

B. El principio de la imagen eficaz.

La mesa posee una estética e imagen propia, una belleza efecto de estructura y entorno, que ha de igualar en lo posible la eficacia de la misma.

C. El principio del dinamismo personalizado.

La mesa posee una dinámica propia, consecuencia de las condiciones personales de los anfitriones y de los comensales, y del fin para que esta sea utilizada.

La comida, en sí misma, ha de ser bella en su presentación, inteligente y variada en su esencia, apetitosa, digestible, armoniosa y sobre todo eficaz.

Su base y entorno-materiales: mesa física, vajilla, cristalería, cubertería, adornos (plata, porcelana, flores, etc.) han de ser en efecto hermosos, armoniosos y eficaces.

Esta regla se basa en tres sub reglas:

- a) **Sub Regla de la dinámica de la comida:** Toda acción humana es movimiento y la comida también lo es. Posee entonces:
 - El prólogo: La entrada que estimula el apetito.
 - La acción: La comida propiamente dicha
 - El epílogo: Los postres, que cierran la comida con el propósito de ayudar a la digestión

- b) **Sub Regla de la función de la comida:** La comida ha de ser diseñada en función de su objeto. Por ejemplo:
 - Comida de trabajo: Sencilla, muy digestible y breve.
 - Comida de Gala: rica, variada, menos digestible, larga.

- c) **Sub Regla de la esencial conversación:**
 - Comida: Acción de comer + Acción de hablar.

La conversación es esencial en la comida.

Si la comida tiene un objeto, éste se obtiene por medio de la conversación. Es consecuencia lo que se come ha de estar en función de lo que se habla. Es decir, la comida (lo que se come y bebe + base física + entorno) ha de ayudar a la conversación y no perjudicarla.

Esta sub reglas deben estar interrelacionadas, han de formar un entorno armónico para obtener la eficacia de la comida.

DISCURSOS Y BRINDIS:

Brindar es manifestar el bien que se desea a alguien o algo al ir a beber vino. Por lo tanto el brindis será esta acción pero también las palabras que se dicen al hacerlo.

✓ **Los brindis**

Normalmente se hace después de los postres ya que es el momento donde se sirve el cava y es con esa bebida o con vino es que acostumbra a brindar.

Consta de tres partes:

- 1- Un saludo por parte del anfitrión al homenajeado o a los presentes si no hubiera un homenajeado o invitado de honor.
- 2- Unas palabras al momento de la reunión.
- 3- Un brindis por los mejores deseos de salud y felicidad del homenajeado y de los presentes o por la prosperidad de la empresa.

A continuación tomara su copa con cava o vino, la levantarán a la altura de sus ojos y beberán. Al mismo tiempo, los comensales, de pie o sentados alzarán la suya mirando al anfitrión.

En comidas muy formales, las copas no se chocarán unas con otras.

✓ **Los discursos en las comidas**

Los discursos ayudan a la solemnidad a una comida. La costumbre general es que estos se realicen al final de la comida.

Las palabras finales en comidas y banquetes deben ser breves: es recomendable que no pasen de los seis minutos.

En comidas oficiales el anfitrión y el invitado de honor pronuncian su discurso en su propio idioma ya que los invitados deben tener una traducción impresa de ambos discursos.

En caso de pronunciarse varios discursos, el invitado de menor relevancia hablará primero y el de más importancia lo hará el último. No es conveniente que haya más de cinco discursos. Si estos son de homenaje abrirá el turno la palabra el organizador, quien explicará el porqué del mismo, presentará el resto de oradores.

Es importante que los miembros del Instituto al indicar al personal de servicio una serie de pasos a seguir como por ejemplo servir el cava con diligencia antes del momento de los discursos para no molestar a los comensales durante los mismos y que a su término todos ya estén servidos para poder brindar.

-EL ¿CUÁNDO DEL DISCURSO?

- Si el café y los licores son servidos fuera del comedor, al término de los postres.
- Si el café y los licores son servidos en la mesa, unos cinco minutos después de servidos.

-EL ¿CUÁNTO DEL DISCURSO?

-Un discurso es un modo formal de decir algo determinado a un público determinado. Por tanto ese “algo” debe ser claro, preciso y breve.

- Es necesario utilizar un buen lenguaje.

-Es permisible, y a veces recomendable, el uso del humor, la suave ironía, breve anécdota. Pero han de ser bien contados, pocos y adecuados.

Agasajos Importantes

Se comprenderá por agasajos importantes cuando un miembro del Instituto este cumpliendo años y se realice la preparación para poder ofrecerle un agasajo.

Por otra parte también se puede agasajar a un invitado de honor que asista a un evento que tenga relación con el Instituto, también se refiere a la asistencia de El presidente de la Republica donde se le puede ofrecer una placa en honor de agradecimiento y agasaja miento.

Razones para agasajar:

- -Devolver Hospitalidad
- -Conocer a una persona como posible colaborador
- -Conocer la competencia y sus objetivos
- -Solución Oportuna de algún Problema.
- -Convencer a los dudosos.

El Cóctel

- El cóctel siempre será la antesala de una comida, una cena o la terminación de un acto. Por sí mismo carece de sentido, motivo por el cual habrá que organizarlo dependiendo del acto al que está ligado y si bien la forma de prepararlo es importante, también lo es la actitud que se adopta dentro del cóctel como anfitrión o como invitado.
- Como ANFITRIONES se debe ir pasando por todos los grupos que se formen, participando de la conversación y presentando a los que no se conocen, dirigiendo a los invitados hacia el comedor si se va a continuar con una comida o cena o hacia la salida a la hora de cerrar y marcharse.
- También tiene que pensar al organizar el cóctel que no es una sustitución de ninguna comida, sino sencillamente un pequeño aperitivo en el que la comida y bebida que se sirve tiene la función de hacer más agradable la espera de pie, no debiendo poner por tanto platos complicados.
- Es conveniente poner muchas mesitas de apoyo en las que se puedan posar las copas para tener las manos libres, ya que al estar de pie enseguida se ocupan las manos con cigarrillos, bebida, canapé de turno, servilleta, etc., lo que lleva a veces a situaciones verdaderamente grotescas al tener que

realizar uno de los motivos del cóctel: la presentación y no poder ejecutarla físicamente por no tener las manos libres para ella.

-Cosas a necesitar para la organización de actos

Rueda de prensa y Nota de prensa

- 1) Tener un mensaje/información realmente importante para transmitir y que justifique la presencia de los periodistas.
- 2) Tener interlocutores interesantes para participar y directamente implicados con la noticia o acontecimiento a divulgar.
- 3) Disponibilidad para hablar con la prensa por parte del representante del Instituto de Acceso a la Información Pública y responsables de la información. Es conveniente hacer una simulación con algunas preguntas-respuestas que puedan surgir, sobre todo si el tema es polémico.
- 4) Dirigir la invitación a los órganos de comunicación realmente interesantes e interesados en el asunto. Por ejemplo, no será adecuado convocar para el balance de cuentas de una empresa a una revista de consumo femenina.
- 5) Dirigir la invitación para la persona adecuada dentro de cada organismo de comunicación social. Es necesario actualizar con cierta periodicidad la base de datos de los medios, ya que a menudo se suceden los cambios de personal y responsables.
- 6) Mantener un contacto privilegiado y personalizado con los periodistas. Considerando que la mayoría de los periodistas tienen una agenda muy intensa, es conveniente mantener algún contacto, informando periódicamente sobre asuntos de relevancia.
- 7) Preparar un buen dossier de prensa para entregar a los periodistas presentes (con la síntesis de la información a transmitir y los datos pertinentes, así como con imágenes o estudios que puedan ilustrar la noticia; no colocar información inapropiada, con confirmada o sin interés).
- 8) Tener en cuenta la fecha de la rueda de prensa (considerar las fechas de cierre de las diferentes ediciones de los periódicos y revistas, así como de otros medios).
- 9) Definir cuál es la mejor hora para que la prensa esté presente (sobre todo si la convocatoria de medios incluye a la televisión y, se es así, contemplar la hipótesis de que el periodista pueda hacer algún directo o preparar la noticia para los principales bloques informativos). Lo habitual es que se convoque a los medios por la mañana, de modo que puedan organizar el contenido informativo, aunque este término también depende del tipo de mensaje e información que se maneje.

- 10) Tener en consideración la importancia del local donde se organiza la rueda de prensa (local adecuado al tipo de rueda de prensa en términos de imagen, filosofía o valores). Debe ser un local central y de acceso fácil.
- 11) No olvidar que se debe de preparar los aspectos de logística a tiempo: Una mesa donde se colocaran los representantes del IAIP que serán los que estarán solventando cualquier duda que ofrecieran los medios, así mismo colocar toda la publicidad posible detrás, a lado de las personas de la mesa para que estas salgan en los diferentes medios y se identifiquen con facilidad.

¿Qué necesito para organizar un acto público?

ACTO PÚBLICO

- Principio de ordenación: Antes de organizar un acto, este debe ser perfectamente clasificado según el tipo o naturaleza del mismo, en este caso: acto público.
- **Principio de jerarquización:**

Se deben establecer las categorías necesarias para la correcta ubicación de elementos y personas. La jerarquización puede ser:

a) Material: La que ordena símbolos e instrumentos. (Por ejemplo las banderas).

Bandera nacional a la derecha del anfitrión y estandarte del Instituto de Acceso a la Información Pública, a la izquierda.

b) Personal: La que ordena personas dentro de los espacios que se establezcan. (Autoridades, Invitados Especiales, Público, etc.).

- **Principio de armonización:**

Dentro de este principio, se debe tratar de suavizar y solucionar situaciones nuevas y desconocidas, que se nos pueden presentar en determinados actos y ocasiones.

Este principio, no es más que un apoyo en las relaciones cada vez más complejas, con distintos pueblos, razas, religiones y culturas, y fundamentalmente personas. La base de este principio de armonización es el respeto.

- **Programación:** Es importante que el Instituto, posea una programación con las actividades específicos a realizar dentro del evento, y sobre todo que trate con puntualidad de tiempo cada punto.

- **Anfitrión:**

Es el que tiene convidados a su mesa. Él organiza como quiere o como debe, las cuestiones protocolarias. Así, cuando se planifica: el puesto central de todo acto ha de partir del número uno (anfitrión); por ser la figura principal ocupa el puesto de honor y le corresponde dirigir el acto. Su lugar en la presidencia lo puede ceder una sola vez y a una sola persona; en este caso, pasa a sentarse a la izquierda (cuando esta cesión es de carácter voluntario); si la cesión fuera obligatoria, ocupará el lugar inmediato a la derecha.

El anfitrión, es el que realiza el evento, por lo tanto es el Instituto de Acceso a la Información Pública, representado por su máxima autoridad, el Presidente actual de dicha institución.

- **PRESIDENCIA:** Mayor honor en un acto. Indica quién ha de dirigir ese acto a lo largo de su desarrollo. Las presidencias son unipersonales y siempre son impares. Aquí también se admite la cesión a favor de quien ostente el mayor cargo.

Citar precedencias y ley de la derecha

- **INVITADOS:** El anfitrión es quien aplica las normas de preferencia teniendo en cuenta la selección entre los invitados. Se aconseja en todo caso que los invitados han de ser objeto de selección, todo dependiendo de la temática que el Instituto de Acceso a la Información Pública, quiera abordar.

Orden de precedencias

- Se trata de una de las fases del protocolo que establece la orden de prelación entre las autoridades. Significa prioridad o antelación para determinar la situación posicional en base a la jerarquía, al cargo o a la categoría.
- Para algunos autores consiste en la plasmación real del puesto de las personas, a pesar de que también incluye banderas y otros signos.
- Para otros, las precedencias implican el orden, situación o colocación de las personas.
- Cada país tiene la prelación de precedencias indicada para aquellas personas que posean una responsabilidad institucional en él, la misma regla se aplica a cada Institución Pública o Privada según la jerarquía de cada uno de los asistentes.

- **Ceremonial:** El ceremonial y la cortesía se relacionan ya que el primero imprime la cortesía que debe prescindir en las relaciones entre los hombres. La base está en el hacer sentir bien a todos miembros del acto.

Construcción del CEREMONIAL:

El CEREMONIAL incluye todas las indicaciones o palabras del maestro de ceremonia, se detallan pausas, turnos, discursos. Se debe redactar en formato de letra mayúscula y de preferencia a tamaño 16.

- **Sitio de honor**

Como se ha dicho sobre las precedencias, el ordenamiento correcto en cualquier acto es de gran importancia, ya que puede provocar errores, molestias e incluso hay personas que se pueden sentir ofendidas (antiguamente, producían hasta conflictos).

Dentro de las precedencias, existe la denominada "ley de la derecha" o principio de la derecha, con el cual se está más identificado, siendo más usado.

Este principio indica que el sitio de honor o preferente es el que se sitúa a la derecha de la persona de la más alta jerarquía en cualquier tipo de acto o evento.

Según este principio, si el sitio de honor está situado en el sitio central, respetando este principio, el sitio de más jerarquía debe situarse a su izquierda, visto desde el público, (para que quede a su derecha el sitio de honor).

Este principio es de aplicación tantos en actos donde las personas están sentadas como en actos donde se está en pie.

Preparación de la Mesa de Honor:

- ✓ Mantelería limpia y planchada.
- ✓ Colores que combinen y acorde a la imagen institucional o a la imagen del evento.
- ✓ El mantel no debe quedar corto, ni arrastrar.

- **Banderas Oficiales.**

Precedencia y Colocación.

Dado un acto organizado por el Instituto de Acceso a la Información Pública, suele surgir el problema de donde se coloca la Bandera Nacional y la Institucional. A la derecha, a la izquierda, adelante, detrás, las preguntas son muchas pero no así las respuestas. Más no solamente surgen dudas sobre la ubicación, sino el tamaño que

debe tener, con respecto a los tamaños de la oficial; como se iza, como se arría, etc.

Una bandera de institución nunca debe "mezclarse" con banderas oficiales, o sea colocarse en el mismo mástil. La bandera nacional debe situarse a la derecha del anfitrión junto al pódium, mientras que los estandartes, a la izquierda.

Las banderas oficiales pueden ondear siempre que se organice un acto público, o actos a los que asisten autoridades (bien sean locales, provinciales, autónomas, nacionales o internacionales). Dependiendo de las autoridades que asistan así será el número de banderas a ondear. La Nacional, no deben faltar nunca. Luego se pueden izar más banderas a medida que se conoce la asistencia de autoridades locales (bandera municipal), autoridades de otras autonomías (su bandera autónoma), autoridades de otros países (bandera de su país), etc.

Ninguna bandera puede ser de mayor tamaño que la Bandera Oficial de la Nación, ni puede estar por encima de ella.

Al igual, cuando se hacen uso de diferentes banderas, es decir de muchos países, se pueden ordenar bajo el sistema "Fila única", y comenzar de derecha (vista del invitado) a izquierda, por orden alfabético.



Comportamiento en el área laboral.

La cortesía es indispensable en el ámbito laboral; existen ciertas diferencias entre el comportamiento social y el que se utilizará en el lugar de trabajo, lo que no significa que el trato hacia los subordinados sea menos cortés, sino que es diferente. La cortesía se coloca en el tono de voz, en las actitudes hacia quienes nos rodean, más que en las fórmulas clásicas; no es necesario pedir permiso para entrar o retirarnos de algún lugar o reunión.

Dado la cantidad de mujeres que trabajan ha modificado el tratamiento social que se les imparte, para pasar a ser tratadas prácticamente con la misma cortesía con la que un señor trata a sus colegas hombres.

Dentro de las empresas nos encontramos con una diferencia básica con los medios sociales: un gran respeto por las jerarquías. Las relaciones entre superiores y subalternos, entre ejecutivos y clientes o proveedores. Los rangos estarán claramente diferenciados, siendo fundamental que cada persona conozca su posición y la haga respetar.

Convivencia.

El grado de formalidad en el comportamiento y el vestido depende de la actividad que se ocupa la empresa, o en la que se mueven las personas.

También influirá en la actitud general de un funcionario el eventual contacto con el público y clientes, y sobre todo lo hará la política interna de la empresa. Generalmente son los directores de éstas quienes marcan el estilo de la vestimenta y, como dada empresa es un mundo diferente, lo ideal será que al incorporarnos a un nuevo trabajo observemos cuidadosamente la actitud general, y nos adaptemos a ella.

También será muy importante que, además de seguir las convenciones sociales tradicionales, seamos naturales y controlados, que sepamos improvisar para resolver situaciones imprevistas; en una palabra, que tengamos una buena dosis de sentido común.

Otro punto importante dentro de la convivencia laboral será el buen humor, el saber sonreír y utilizar un tono agradable de voz. Será mucho más fácil lograr un mejor rendimiento de nuestros colaboradores si los tratamos gentilmente, si tenemos en consideración cada personalidad y actuamos de acuerdo con ello.

Vestimenta.

Será muy importante que al tener la entrevista definitiva en una empresa observemos cuidadosamente el grado de formalidad en el vestir, analizando sobre todo a aquellos que tienen el mismo status que el cargo que ocuparemos.

Ante cualquier tipo de duda los hombres usarán ambo, preferentemente oscuro, o bien saco y corbata, de colores sobrios.

Las mujeres ejecutivas o empresarias estarán muy atentas a que su ropa sea de la mejor calidad posible, discreta, poco escotada y para nada provocativa; no olvidando el cuidado del peinado y de las manos para que estén en perfecto orden.

Tratamiento.

Es la manera correcta que han de tener para dirigirse los miembros de las instituciones, tanto entre sus pares como frente a terceros. La precedencia estará encabezada por los fundadores de la institución y se regirá de acuerdo al organigrama de cada ente en especial.

Entre personas que tienen la misma jerarquía, es frecuente que se produzcan roces, por lo que los individuos con fuertes personalidades deberán ser más controlados y cuidadosos, ya que aún sin intención, podrían avasallar a sus compañeros.

Cuando se desee tener una reunión, lo correcto será que el que tenga la iniciativa vaya, o llame, al escritorio de su igual. No deberemos llamarlo a nuestra oficina a no ser que nos esté visitando alguien cuyo aporte sea de interés para el tema común. Si esta reunión fuera formal, un hombre deberá ponerse de pie cuando entre su colega, lo saludará y presentará a los visitantes, indicándole un asiento antes de sentarse nuevamente. Una mujer actuará de la misma manera, pero permanecerá sentada. De esta manera el visitante notará que quien acaba de ingresar tiene, por lo menos, la misma jerarquía de quién preside la reunión.

Al llegarnos al escritorio de una persona, sin haber solicitado previamente una audiencia, si la encontramos ocupada en el teléfono o con algún tipo de documentación, deberemos esperar a que termine lo que está haciendo antes de comenzar con el tema que nos llevó a visitarla. Como contrapartida no es correcto recibir a una persona y hacerla esperar frente a nosotros mientras hablamos por teléfono, acortaremos la conversación y pediremos que no nos pasen llamadas a fin de concentrarnos en nuestro visitante.

En general los subordinados deben aceptar y seguir lo que indiquen y decidan los superiores. Si hay alguna discrepancia o bien alguna idea que pueda mejorar la ejecución de la tarea, se expondrá el parecer con cortesía y en privado. Igual tratamiento se dará para el caso de que se sobrecargue de tareas a un dependiente.

Ante la existencia de subordinados, siempre deberán ser tratados con corrección, amabilidad y respeto, siendo conscientes de sus horarios de salida, evitando organizar reuniones o juntas sobre esas horas.

La decisión de pasar del tratamiento de utilizar el apellido de una persona a usar su nombre de pila dependerá de quién tenga mayor jerarquía. En el primer contacto comercial con otra persona será incorrecto usar el nombre de pila. Lo correcto es dar el mismo tratamiento recíprocamente, las excepciones están dadas por: a) cuando exista gran diferencia de edad; b) cuando el dependiente pida que lo llamen por su nombre de pila y c) cuando la relación entre jefe y subordinado sea informal; sin embargo delante de terceros se volverá al tratamiento formal clásico, que hace a la imagen corporativa.

Cortesía telefónica.

Institucionalmente la telefonista siempre al atender un llamado deberá presenta a la empresa que representa y seguidamente deberá presentarse a sí misma.

Un error muy común en las secretarías es, al explicar que su jefe no puede no puede atender a quien le llama por teléfono porque el mismo se encuentra en una reunión, solicitar que reiteren el llamado.

Lo correcto es tomar el número telefónico de quién llama, nombre y eventual mensaje, respondiendo que en cuando se termine la reunión se devolverá el llamado; a fin de no incomodar a la persona que desea obtener la comunicación.

Inauguración.

Podemos referirnos como inauguración a la apertura formal de un edificio, de una carretera, de una línea de autobuses, de una fábrica o del servicio de atención al cliente. No siempre inauguración se refiere a la apertura de una instalación tras un proceso de obra, sino al inicio de un nuevo servicio al público. También podemos referirnos a inauguración cuando se trata de la apertura formal de un nuevo edificio o instalación que aunque ya existiera con anterioridad haya sufrido un proceso de reformas o variado su uso o cometidos (aunque no tuviere obra alguna).

Generalmente, se organizan actos de inauguración cuando es deseo de los anfitriones proyectar la nueva instalación o servicio, procurando que la sociedad en general tenga conocimiento de ello. Por esta razón, la presencia de los medios de comunicación en este acto resulta fundamental y debe estudiarse con mucha atención la política general de comunicación a seguir para una mejor proyección de lo que pretendemos. Igualmente, las inauguraciones tienen un alto componente, en el caso de las entidades privadas, de cortesía a las autoridades y los representantes públicos, por lo que es habitual, en estos casos, ofrecer la presidencia del acto a la autoridad con mayor rango presente en el mismo.

ESQUEMA DE LA ORGANIZACIÓN

La organización protocolaria del acto de inauguración sigue en la mayoría de los casos un esquema muy similar. Los pasos suelen ser los siguientes:

- Recepción de invitados generales.
- Recepción de las autoridades.
- Recepción de la autoridad que preside o el invitado de honor.
- Saludo a la corporación o grupo anfitrión.
- En algunos casos, corte de cinta (aunque cada vez con menos frecuencia).
- Descubrimiento de placa conmemorativa.

- Recorrido por las nuevas instalaciones o el nuevo servicio.
- Acto institucional con discursos por parte del anfitrión y autoridad que preside, y en algunos casos de otros representantes de instituciones colaboradoras.
- Firma en el libro de honor, si procede.
- Aperitivo, vino español, cóctel, según los casos y la hora.
- Almuerzo o cena (esto último cada vez con menos frecuencia).
- Despedida de las autoridades y de los invitados, con entrega de algún obsequio de recuerdo.

En las inauguraciones con presencia alta de invitados, el principal problema organizador suele ser cómo enseñar las instalaciones a todos los presentes, pues trasladar a un alto número de personas resulta complejo. Por ello, es habitual la formación de grupos atendidos por un responsable de la entidad anfitriona que durante el recorrido explica las características de la nueva obra o servicio y atiende a los invitados. El primer grupo es el formado por la autoridad que preside y el anfitrión, a quienes acompañan los principales invitados.

En otras ocasiones, se forman itinerarios alternativos para evitar la demora que supondría la utilización del denominado sistema del grifo (ir dando paso a grupos sucesivamente por el mismo itinerario). Si cada grupo sale con una pequeña diferencia horaria, si los grupos son muchos, puede producirse un desfase muy alto de tiempo entre la autoridad que preside y el PROTOCOLO último de los invitados. En este caso, para evitar el desfase suele acortarse el itinerario de los grupos (a excepción del principal) o se introduce una actividad diferente para el grupo de cabeza y así ocupar el tiempo necesario en tanto culminan todos los invitados el recorrido.

Otro sistema para resolver esta cuestión, es trasladar a los invitados a la sala donde tendrá lugar el acto institucional y proyectarles un vídeo sobre las características de lo que se inaugura, en tanto el grupo principal recorre la instalación. Posteriormente, finalizado el acto se ofrece a los invitados la posibilidad de recorrer la instalación. En cualquier caso, en este tipo de actos se procura enseñar o recorrer una parte significativa y no la totalidad, aunque ello dependerá de las características del entorno, número de invitados y peculiaridades de la instalación o servicio.

LA RECEPCIÓN

En este tipo de actos, el recibimiento es muy importante. El anfitrión o representantes cualificados de la institución anfitriona, deben recibir a los invitados en el punto de acceso previsto a la instalación que se va a inaugurar. Previamente, ha de ocuparse la organización del estacionamiento de vehículos si fuera necesario (en estos casos se suele advertir con anterioridad o enviarse credenciales para el aparcamiento, informando del lugar reservado a tal efecto, y si el lugar no fuera de fácil acceso, se acompaña de un croquis explicando la forma de acceso).

Las principales autoridades han de ser recibidas por el anfitrión principal y una vez saludadas éstas, deberán aguardar la llegada de la autoridad que presida. Si ésta es una alta autoridad del Estado, en primer lugar serán las autoridades por orden riguroso las que den la bienvenida oficial y, a continuación, el anfitrión y su corporación.

DESCUBRIMIENTO DE PLACA

Es habitual en este tipo de actos que la autoridad que presida descubra una placa conmemorativa que deje constancia del hecho y de la persona que inaugura, así como de la fecha correspondiente. Esta placa se colocará en un lugar visible y de cierta dignidad con respecto a su entorno, emplazada como a unos dos metros del suelo (si es posible) y está recubierta con una tela (no bandera) hasta el momento en que la autoridad proceda a su descubrimiento mediante unos tiradores.

Este acto suele celebrarse al inicio, tras los saludos de bienvenida. El anfitrión invitará a la autoridad correspondiente, le cederá el puesto más próximo a los tiradores y permanecerá a su lado. El resto de autoridades y corporación anfitriona acompañarán en un segundo plano. Generalmente, el espacio situado frente a la autoridad se reserva para los medios de comunicación gráficos.

ACTO INSTITUCIONAL

En virtud al entorno, el acto institucional puede celebrarse de pie o sentado. Será el propio anfitrión, el sentido común organizador o la duración del mismo, quien disponga lo conveniente al respecto. En primer lugar, suele hablar el anfitrión y cierra las intervenciones la autoridad que preside, pudiendo ofrecerse la palabra entre ambos a otras personalidades o autoridades ligadas a la nueva instalación o servicio. Si por parte de los anfitriones hablase más de una persona, lo habitual es que el de menor rango abra el acto y que el de mayor rango intervenga el penúltimo, es decir, inmediatamente antes que la autoridad que preside.

LAS EXPLICACIONES TÉCNICAS

En los actos de inauguración es aconsejable incluir en algún momento, y de forma breve, explicaciones técnicas relativas a la instalación que se inaugura o al servicio que se pone en marcha. Éstas deben de correr a cargo de los técnicos correspondientes (el arquitecto, el ingeniero, el jefe del servicio, etc.). Suelen encajarse al inicio del recorrido o al inicio del acto institucional, y generalmente se realizan con la ayuda de paneles, fotos, planos, vídeos, maquetas, o cualquier otro elemento que permita una mejor comprensión del asunto.

EL REGALO

Si los anfitriones del acto quisieran entregar a los invitados un regalo que recuerde el acontecimiento, será en el momento de la despedida cuando se entregue, con el

fin de evitar que los presentes tengan que cargar con el mismo. Al invitado de honor o autoridad que preside se le entregará el regalo en el momento de la firma en el Libro de Honor si lo hubiera o finalizado el acto institucional de forma privada. Sólo se hará en público si dicho recuerdo tuviera una especial significación para el acto y, en cualquier caso, si se tratara de un regalo institucional (no personal para la autoridad).

Actos públicos

En los actos públicos y los actos privados el personal encargado de organizar dicho evento tendrá que tomar en cuenta la siguiente información.

Son actos públicos aquellos que tienen lugar ante un número indeterminado de personas, lo organice quien lo organice, se consideran actos públicos, caracterizados por presentar un notable alcance ante la sociedad, bien porque se produzcan ante un gran número de personas o bien porque los medios de comunicación presentes lo difundan ante una gran masa social. Por el contrario el acto privado se ejecuta a la vista de pocos, familiar y domésticamente, sin formalidad ni ceremonia relevante.

Clasificación de los actos públicos.

Los actos públicos se pueden clasificar atendiendo a diversos criterios:

Según su naturaleza o diverso contenido podemos clasificarlos en: Acto de carácter cultural, de carácter social, de carácter recreativo, de carácter político, de carácter sindical, etc. Incluso puede darse lo que podríamos denominar una constelación de actos, o acto complejo, en el que es factible encontrar la celebración sucesiva de actos públicos de distinta naturaleza (un congreso, por ejemplo).

Los actos pueden revestir diversas modalidades como: un acto cultural puede ser un acto académico o una proyección cinematográfica con coloquio; un acto recreativo o social puede ser un banquete o un baile. Generalmente, los actos públicos no son puros, sino que acostumbran a ir acompañados unos de otros (una conferencia, seguida de vino de honor).

Desde el punto de vista del ámbito a que afecta la celebración de los actos públicos, éstos se clasifican en: Ámbito nacional, de ámbito regional, de ámbito provincial, de ámbito municipal y hasta de ámbito menor. Esta clasificación atiende al espacio territorial al que extienden su competencia las autoridades que los organizan y a los posibles asistentes, pues es evidente que cualquier acto se celebra en un lugar determinado y limitado siempre a un espacio concreto. Lo suyo es que a los actos públicos asistan quienes tienen su residencia habitual en el lugar donde se celebran. Quienes, por obligación, deban desplazarse a ese lugar serán precisamente las

personas que marcarán, con su presencia, el ámbito espacial mayor que se desee conferir al acto.

En cualquier caso el criterio más usado, por ser objetivo, al clasificar los actos, es aquel que atiende a la persona o entidad que los organice.

Presentación en conferencias de prensa

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

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

El lugar

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

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

Lo ideal sería que la organización contará con una “Sala de Prensa” dentro del edificio. Esto permite el contacto cotidiano con los medios de comunicación y a través de ellos proyectar una imagen institucional prolija y planificada.

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

El foco de atención, en otras palabras, el sitio que ocupará el funcionario entrevistado, debe disponerse sobre elevado. De esta forma, podrá ser visualizado por los presentes y los planos de fotografía más fácil de captar. Este foco debe

ubicarse en contraluz de ventanas para que los fotógrafos puedan realizar su trabajo con el sol de espaldas y el objetivo reciba iluminación natural.

El estrado o tarima debe tener por lo menos unos 20 o 30 centímetros de altura. Así, se logra reforzar la atención de los asistentes a la Conferencia de Prensa y permite que todos puedan observar sin importar la altura corporal de las personas sentadas en primera fila. Por razones estéticas, este entarimado debe estar alfombrado o cubierto por algún revestimiento.

También pueden emplearse dos tipos de podio: uno individual y otro colectivo. El podio sirve de apoyo tanto para las manos y brazos del entrevistado como así también de ayuda – memoria en el que se ubican papeles de consulta. El podio colectivo se utiliza cuando el entrevistado brinda una conferencia junto a sus colaboradores. Los estrados de Instituciones Públicas deben llevar al frente de los mismos el escudo nacional, provincial o municipal. En caso de empresas privadas se puede grabar el logotipo comercial o escudo institucional.

Una sala de prensa debe contar con elementos de proyección y reproducción para la ilustración de las conferencias con videotapes o presentaciones multimediales.

Ornamentación

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

Deben proveerse al menos dos micrófonos para sortear el pasarse continuamente éstos entre los entrevistados y así responder a las preguntas de los cronistas. Se aconseja utilizar al menos dos micrófonos, para que uno de ellos vaya de la derecha al centro del estrado y el otro vaya al centro desde la izquierda. Por la misma razón, es aconsejable que los auxiliares del área de protocolo cuenten con dos micrófonos inalámbricos para que los reporteros utilicen; uno de derecha al centro y el otro al centro desde la izquierda. Así se evitan las clásicas molestias que acarrear los cables de los micrófonos entre los asistentes.

Los principales elementos de ornamentación de un salón son: arreglos florales, centros de mesa y plantas ornamentales, alfombras, tapices y piezas de arte. Algunas consideraciones:

Arreglos florales: no utilizar arreglos de grandes dimensiones ni flores artificiales; dan un aspecto de funeral.

Plantas ornamentales: deben ser sencillas y armónicas.

Invitaciones

El responsable de Protocolo supervisará la redacción y se encarga que las invitaciones lleguen a destino de acuerdo a la información que les proporcionó Prensa.

Lunch

Uno de los detalles más importantes de las conferencias es la organización de un servicio de lunch. La dinámica de trabajo de los profesionales de los medios es compleja. Si incorporamos un lunch, no sólo incrementamos las **posibilidades de asistencia** sino también demuestra es un gesto de respeto y comprensión que será valorado por los periodistas.

El lunch debe preverse, en preferencia, en horas que no coincidan con las de mayor trabajo en los medios de comunicación y deberá inscribirse en las invitaciones. Una alternativa, si el tiempo apremia, es servir bebidas a los asistentes antes de iniciarse la conferencia y durante la misma en mesas previstas al alcance de los asistentes. Así, se habrá demostrado la cortesía de la Institución sin demorarlos innecesariamente

Entrega de material

Desde el área de Protocolo, también se puede confeccionar material específico-complementario - Dossier de Prensa- para entregar a los medios de prensa que asistan. En una buena carpeta de presentación se puede incluir la información pertinente. Este tipo de material es de suma utilidad para los periodistas ya que les sirve de background en sus notas, para contextualizar al lector o interpretar la información.

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

Ejemplo de ceremonial de conferencia de prensa

Encabezado de que tratara la conferencia

DÍA: y HORA

LUGAR:

Previo al inicio del acto (hora) el maestro de ceremonia (MC) se acerca al pódium y solicita a la concurrencia apagar sus teléfonos celulares; ya que en breves instantes dará inicio el evento.

Debidamente supervisados todos los detalles de logística, (hora de inicio), el maestro de ceremonia (mc) se acerca al pódium y se dirige a la concurrencia;

(MC) Muy buenas noches se les solicita a los miembros de la prensa a que se registren y tomar su respectiva carpeta de prensa.

(MC) Por favor se les solicita tomar sus asientos; ya que en breves instantes dará inicio el evento.

(MC) Señoras y señores muy buenas noches, reciban la más cordial bienvenida a este evento con el objetivo de dar a conocer ante los medios (se dice el objetivo de lo que quieren impartir)

En esta noche nos honran con su presencia y preside el evento (se mencionan los nombre de quien impartirán la conferencia)

(Se puede dar una breve explicación de lo que se tratara la conferencia)

(MC) En este momento cedemos la palabra: (nombre de la persona de menor precedencia)

(MC) Agradecemos las palabras (de la persona que paso a dar su discurso)

Igualmente en este momento le invitamos a tomar la palabra (se menciona la siguiente persona que impartirá el discurso)

(MC) Agradecemos las palabras de la persona que paso a dar su discurso.

(MC) A continuación damos inicio a la conferencia de prensa, dando oportunidad a que realicen las preguntas de su interés a nuestros distinguidos representantes.

(MC) Gracias por sus preguntas y les agradecemos por su presencia, les invitamos a compartir un cóctel en compañía de todos los asistentes, buenas noches.

Comportamientos en eventos sociales

“A toda buena apariencia, deben acompañar unos buenos modales. De nada vale la “calidad” de la ropa, si no va acompañada de calidad humana.”

El protocolo es principalmente orden y respeto por la jerarquía. Los hombres de negocios mantienen contactos cada vez más frecuentes: conferencias políticas o técnicas entre representantes de distintas instituciones, convenciones empresarias,

congresos internacionales de asociaciones múltiples, simposios, etc. Todas estas reuniones deben ser regidas por un código, que regule y facilite la interrelación, este código es el protocolo.

- A continuación le mostraremos al personal de Instituto de Acceso a la Información Pública algunos consejos a seguir para comportarse correctamente en un acto o evento social.
- Saludar con respeto y cordialidad a los anfitriones y a todas las personas con quienes nos relacionemos en algún momento de la velada.
- Saber escuchar a nuestro interlocutor.
- Utilizar un tono de voz adecuado y bien modulado.
- Evitar discusiones estériles sobre temas espinosos.
- Hacer uso de nuestros buenos modales, en todo momento.
- Sonreír adecuadamente.
- Ser cortés.
- Evitar el uso de bromas.
- Hacer un uso apropiado del lenguaje.
- Presentarnos con el resto de personas con quienes compartiremos la mesa.
- Esperar a ser invitado para pasar a otra área del lugar dónde se esté llevando a cabo el evento.
- Tener una buena postura para poder lucir con elegancia lo que se viste.
- No atropellar o pasar por encima de los demás.
- Respetar la opinión de los demás.
- No criticar, no adular, no decir mentiras, no apelar a burlas o ironías.
- Cuando nos dirigimos a alguien debemos mirar a los ojos de la persona con quien hablamos.

La Etiqueta

Es el conjunto de normas y costumbres que nos indican como desenvolvemos tanto en un acto ceremonial ó solemne, como en una reunión social o de trabajo. Es la suma de la imagen, los modales y el comportamiento en la vida social y profesional.

La Etiqueta también incluye la forma en que nos comunicamos verbal y corporalmente y la educación en los gestos que utilizamos en las diferentes áreas en las que nos desarrollamos.

Por otro lado también comprende el buen gusto para elegir, el vestuario apropiado para cada tipo de reunión, bien sea social o de trabajo, tomando siempre en cuenta el tipo de reunión, horario, lugar, estación del año, perfil de los invitados y qué tipo de invitados somos o si somos los anfitriones.

Etiqueta en el hombre

Aunque al momento de elegir vestuario a los caballeros les resulte menos complicado que a las señoras, no significa que ellos no puedan lucir elegantes y a la moda.

La camisa La camisa es una de las prendas más utilizadas por los caballeros, tanto en atuendos formales como informales. En este tipo de ocasiones acertarán si eligen una camisa de seda, algodón fino de preferencia ó una de mezcla con fibras sintéticas.

Esta debe cubrir por completo el brazo hasta la muñeca, e incluso llegar hasta media mano con el brazo extendido. Y si se lleva chaqueta de traje (saco del terno), el puño debe sobresalir de la chaqueta al menos dos dedos cuando se dobla el brazo.

Las camisas de vestir deben contar con el puño francés o doble puño, para poder lucir gemelos, si se ha decidido lucirlos ese día ¡claro! Actualmente, existen en el mercado unos complementos conocidos como cubre-botones, que sirven para las camisas que no tienen doble puño, este complemento nos permitirá darle al puño un aspecto más elegante, similar al de las camisas con gemelos.

Los puños deben ir siempre abotonados, tanto si se lucen complementos en ellos, como si no se lleva nada; salvo en el caso de algunas tendencias que sugieren llevar los puños desabotonados e incluso doblados sobre la manga de la chaqueta.

Una camisa clásica debe llevar “canesú”, que es una costura vertical por la parte posterior de la camisa, necesaria para que la camisa nos quede bien armada. También suelen tener unas varillas o refuerzos en el cuello para que éste se mantenga siempre bien rígido.

En la parte delantera, sin importar el diseño que se elegido llevar el día del acto social, la camisa debe llevarse abotonada en su totalidad, a excepción del último botón del cuello, que puede no abotonarse cuando se prescinde de la corbata, en camisas de sport y en camisas de manga corta. No obstante, como en tantos otros supuestos, la moda es bastante influyente en estos puntos.

Las abotonaduras pueden ser de vestir, botones normales de nácar o cualquier otro material natural o sintético, o bien pueden ser de “fantasía” como las del vestuario de etiqueta. Estas abotonaduras de lujo suelen ser pequeñas perlas, brillantes, etc.

Las camisas de vestir no suelen llevar bolsillo alguno, así como las de sport o de vestuario informal sí que suelen llevarlo y por lo general al lado izquierdo.

El Cuello de las camisas de vestir por excelencia es el “cuello inglés”. Sus puntas son más largas y también es algo más ancho y estrecho que el de las camisas informales.

Los cuellos de la camisa deben estar bien planchados y, si es posible, ligeramente rígidos.

Las medidas del cuello de la camisa deben ser exactas para evitar que quede demasiado holgado o que apriete demasiado ya que es demasiado incómodo llevar una camisa abotonada en su totalidad.

Las puntas del cuello, deben tocar la camisa y no encontrarse despegadas.

Si has decidido llevar traje esa noche, el traje “recto de tres botones” es probablemente el más elegante, para trajes de vestir. Es equilibrado, de solapas

cortas y suele ir acompañado de chaleco, aunque todo ello es muy dependiente de la moda y la tendencia del momento. Se abrocha al completo, y no suele llevarse desabrochada, pero al igual que en el modelo anterior, se abrochan los dos primeros botones superiores, pero nunca solamente el primero o el inferior. Un traje de calidad se nota en muchos pequeños detalles, como pueden ser:

Pantalones

Suelen contar con una trabilla lateral para un mejor ajuste del mismo. La vuelta del pantalón solo se suele utilizar de día, pero no para la tarde-noche. Y casi obligada para vestirlos con una chaqueta cruzada. Ahora bien, recuerde que el pantalón con vuelta le hace más bajo (tiende a acortar la figura) y es mejor para piernas estrechas. Un pantalón debe quedar a la altura del tacón por la parte posterior, y cubrir al menos un tercio del zapato por la parte delantera.

Solapas

Contar con un ojal en la solapa es un detalle que se ha ido perdiendo, y que a menudo se echa de menos.

La manga

Los trajes más elegantes suelen contar con botones en la manga que son perfectamente desabrochables, no como en los trajes de “serie” donde los botones de la manga son un falso adorno, pero no se pueden desabrochar. Nunca se debe ver el forro por la manga.

Etiqueta en la Mujer

Las mujeres tienen más libertad y muchas más posibilidades al momento de elegir su vestuario para ir de “Etiqueta” es importante que siempre guíen su vestuario por el buen gusto, pero teniendo en cuenta las normas o pautas del protocolo.

Si el evento se lleva a cabo de noche y en un salón de fiestas se acertará si se elijen tejidos como: seda fina, seda salvaje, raso, tafetán, encajes, gasas, organza, brocatto, tules lisos o bordados, guipiure, etc.

Los tejidos como por ejemplo: el lino, el algodón, el algodón elástico, el brodery, el batista son géneros que están bien para utilizar en ocasiones más informales como: una comida al medio día, una barbacoa al lado de la piscina, en el campo o en la playa, pero no para una gala de noche.

La clave al momento de comprar o mandar confeccionarte un vestido es elegir un modelo que estilice tu figura, que te de distinción y que vaya de acuerdo con tu personalidad y estilo. Por ejemplo las mujeres de baja estatura, tienen que evitar los vestidos demasiado recargados, porque eso en vez de estilizar hará que se vea más pequeña e incluso rellenita. En cuanto al largo reglamentario según el protocolo para una cena de gala o una fiesta de noche, dice que hay que llevar vestido largo, pero las últimas tendencias de la moda sugieren que también se puede usar vestido a la altura de la rodilla tipo coctel.

Es de tomar en cuenta que la calidad de las prendas que deciden lucir ese día, dirán mucho de su persona así que si desean transmitir elegancia y seguridad, deben elegir las prendas con cuidado y con buen gusto.

En cuanto a los accesorios y complementos, deben procurar llevar aquellos que vayan en armonía con el tipo de vestido que hayamos decidido lucir.

Protocolo en caso de muerte de un miembro de IAIP

El funeral. Tipos de funerales. Ceremonia. Línea de pésame.

El funeral es la solemnidad de un entierro. Y las exequias son las honras fúnebres.

El funeral puede ser de dos tipos:

1. Civil. Se caracteriza por no ser muy utilizado en países de religión católica como la nuestra. Al carecer de homilía es un acto muy breve, en el que alguno de los familiares más cercanos o uno de sus mejores amigos dice unas palabras acerca del fallecido. Tiene un marcado carácter práctico, y es una simple despedida sin demasiados rituales.

2. Religioso. El más utilizado por la comunidad cristiana. El ataúd es llevado al interior del templo por amigos y familiares. Si estos no quieren o no pueden portarlo, serán los encargados de la empresa funeraria quienes llevarán el ataúd al interior de la iglesia. El ataúd es colocado al pie del altar con los pies mirando hacia el altar.

Ceremonia. En la iglesia, los familiares se sitúan en los primeros bancos, los más cercanos del altar. El resto de asistentes llenarán el resto de los bancos, y si la afluencia de gente es muy grande, se permite "invadir" los laterales de la iglesia y otras zonas de paso (sin llegar a taponar la iglesia). Los asistentes a la ceremonia, deben llegar antes que el féretro. Mientras que los familiares, deben llegar tras del (cortejo fúnebre). Todos los asistentes deberán esperar dentro del templo, tanto al féretro cuando entra, como a la salida del mismo. Una vez que sacado el féretro de la iglesia se establece la línea de pésame, generalmente a las puertas de la iglesia.

Consejos. En la línea de pésame se ponen solamente la familia directa (cónyuge e hijos, y en determinadas ocasiones algún otro familiar). Durante la ceremonia se hace la señal de la cruz sobre el féretro con el incensario, y se salpica de agua bendita. El vestido puede ser luto riguroso (todo de negro) o la elección personal de cada uno. Al finalizar la ceremonia el féretro es trasladado al cementerio, donde tras el último responso, es enterrado (se le da cristiana sepultura). Como recuerdo, se suelen hacer unas tarjetas recordatorio para agradecer el apoyo recibido (aunque es una costumbre que se ha perdido entre las nuevas generaciones).

La esquila. Hacer una esquila. Composición y publicación. Expresiones a utilizar.

A la hora de poner una esquela, no suele haber problema, ya que cualquier periódico cuenta con un amplio repertorio donde elegir. Aunque existen muchas variantes nosotros vamos a referirnos a una esquela "típica". El formato debe ser de borde negro o gris oscuro. Debe ser sencilla, respetuosa y contener las intenciones de la familia respecto de la ceremonia. La publicación se suele hacer en un periódico de tirada local y si se desea, en un periódico de tirada nacional (en función de donde queramos que se conozca la noticia).

Publicación. A parte de los periódicos y otros medios informativos, en determinados lugares suelen colocar la esquela en diversos sitios públicos. También es habitual colocarla en el tablón de la parroquia del difunto. El tamaño elegido suele ser, aproximadamente, de una media cuartilla. (Con respecto a la publicación varía el tamaño en función del precio a pagar). La composición de la esquela es muy variable en textos, formatos, frases religiosas, etc. Las esquelas, aunque tienen mucho que ver con la religión católica, también son utilizadas como medio de aviso por cualquier familiar de la persona fallecida.

Composición. Una esquela básica contendría: nombre y apellidos del difunto, en un tamaño más grande que el resto de datos y generalmente en letra negrita; debajo el cargo o título que ostentaba (en algunas poblaciones se pone también el mote o alias); si es viuda suele figurar el término "Viuda de ..."; debajo, si lo desea, las siglas Q.E.P.D. (Que En Paz Descanse); también hay otras siglas como D.E.P. (Descanse En Paz); en el párrafo inferior se pone todo aquello que la familia quiere que aparezca: edad, localidad, fecha, motivo de la defunción (por ejemplo, muerto en accidente de tráfico ...) y cualquier otro dato que los familiares desean que aparezca publicado.

Composición. En el párrafo inferior siguiente, suele aparecer la familia por orden de importancia (precedido de expresiones como: su apenada esposa, madre...). El orden suele establecerse: cónyuge/pareja, hijos, padres, hermanos, nietos, hijos políticos, sobrinos, primos, etc. Y suele ponerse la coletilla "... y demás familia". Ya, en la parte inferior, a la izquierda o centrado, lugar, día y hora de la ceremonia. Y

en la parte inferior derecha se suele colocar, el domicilio donde se encuentra la capilla ardiente o casa mortuoria y si lo deseamos, la casa doliente (domicilio de la familia). Se pueden especificar frases como: "La familia no recibe", para indicar que no quieren recibir pésames en casa.

Velar al difunto. El velatorio. Cómo actuar. Dónde se vela.

El velatorio es el acto de velar (hacer compañía, acompañar) a un difunto. Aunque la verdadera finalidad del mismo es acompañar a sus familiares y amigos. Cuando sabemos de un fallecimiento, se pueden dar lugar dos tipo de velatorios:

1. Tanatorio. Es una de las opciones más en vigor en la actualidad, al menos en los países occidentales. El cadáver es llevado a los servicios de tanatorio municipales o privados. (Un tanatorio es un local destinado a los servicios funerarios). Tiene muchas ventajas frente al velatorio particular, ya que se cuenta con unas instalaciones amplias, un horario y otra serie de servicios adicionales, los compañeros de trabajo están invitados y se les dará un tiempo para poder dirigir unas palabras.

2. En casa. Muy utilizado antaño, y aún se conserva la costumbre en algunos pueblos. Suele ser un "engorro" para la familia que recibe en la casa del finado, sin contar con las instalaciones necesarias para ello. (Hay que proveerse de sillas, bebidas, algo de comer, etc.). También habrá que habilitar un espacio para los ramos, centros y coronas de flores. Y establecer algún tipo de horario, para evitar recibir a cualquier hora del día o de la noche.

Como actuar. En un velatorio lo que más sobran son las palabras, y lo más de agradecer es el gesto. Solamente por acudir, ya se demuestra el "interés" por la familia del fallecido. Tenga gestos de afecto y de cariño con la familia del fallecido, y no alargue en exceso su visita, ya que es un día muy "largo" para los familiares, y

reciben muchas visitas. Evite decir expresiones manidas y poco sentidas: como le quería..., era como un hermano para mí..., etc.

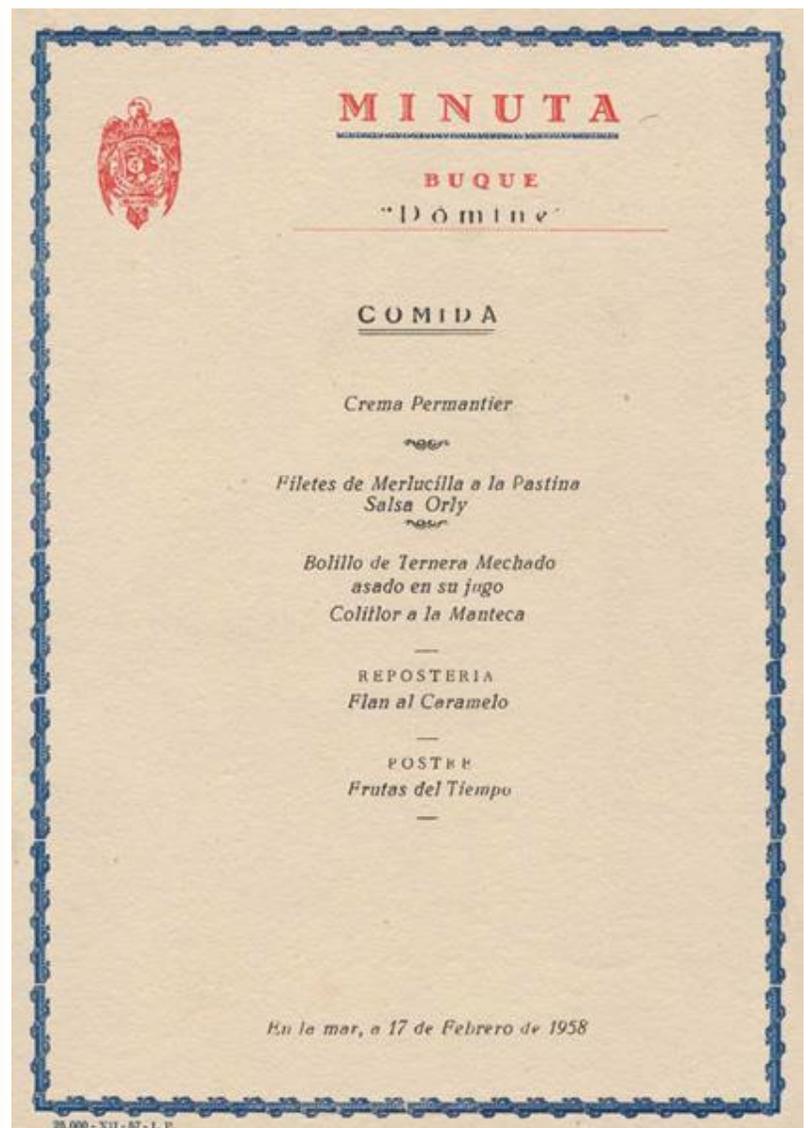
Que hacer. Aunque la visita debería ser corta no abandone el velatorio si no hay ninguna otra visita con ellos (a menos que se lo pidan expresamente). Haga un poco de tiempo hasta que llegue alguien para dejarles acompañados. Hay que respetar la decisión de algunas familias de no recibir pésames, visitas ni condolencias. A un velatorio no se llevan centros ni coronas de flores. Se envían, con un lema corto (de tus amigos, tus seres queridos, etc.). En cuanto al vestuario, es una elección personal. Si no guarda luto, al menos vista un color oscuro (los caballeros corbata negra).

Ejemplos de arreglos:



ANEXOS

Ejemplos de Menú y Minuta





Ejemplos de Invitaciones

✓ Invitación por saluda

instituto de Acceso a la Información Pública
(IAIP)

Saluda

A.D. _____

Tiene el honor de invitarle al Desayuno Informativo de Muestras 2014, con motivo de la puesta en marcha de nuestro nuevo proyecto enfocado a las nuevas tecnologías en video participativo a jóvenes de Nicaragua y El Salvador. Tendrá lugar el jueves 10 de octubre, a las 7:00 de la mañana, en el Restaurante Los Cebollines 73 av. Sur, Paseo General Escalón.

Nombre del Presidente de IAIP

Aprovecha esta ocasión para reiterarle su consideración más distinguida.

San Salvador, 16 de Septiembre del 2013

Se ruega confirme su asistencia.

Etiqueta. Caballeros, traje formal o uniforme.

Señoras: traje formal o vestido corto.



✓ **Invitación por carta**

Membrete

Dirección

Excmo. Sr.:

Con motivo de la puesta en marcha de nuestro nuevo proyecto enfocado a las nuevas tecnologías en video participativo a jóvenes de Nicaragua y El Salvador, tengo el honor de invitar a V.E., al Desayuno Informativo para muestra 2014 que tendrá lugar el jueves 10 de octubre, a las 7:00 de la mañana, en el Restaurante Los Cebollines 73 av. Sur, Paseo General Escalón.

Al agradecer a A.V., que quiera honramos con su presencia, le rogamos contestación.

Un saludo muy cordial.

(Firma)

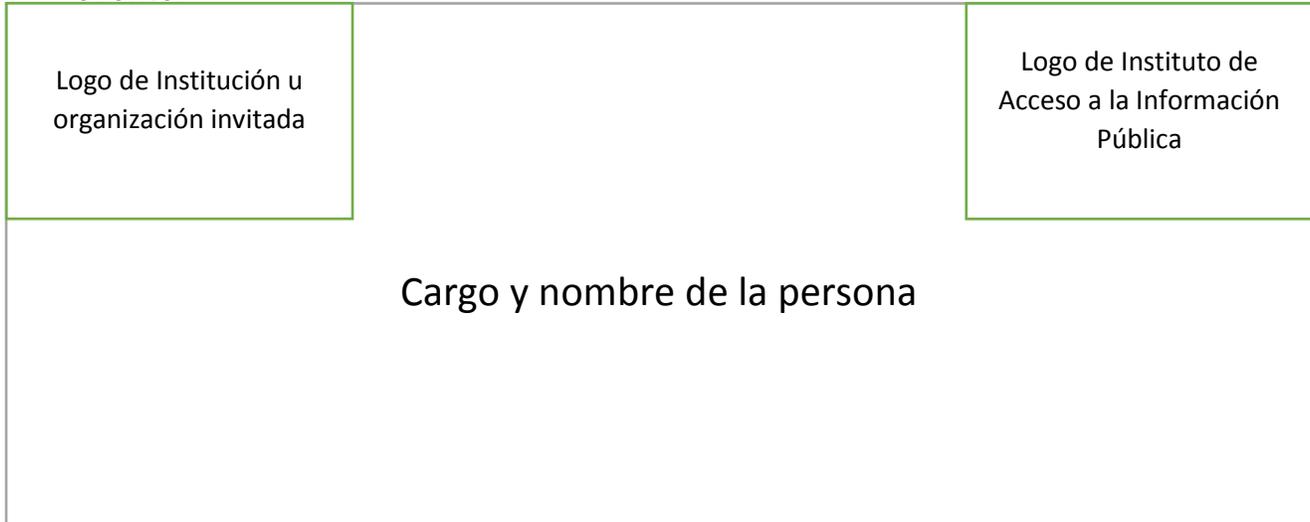
Presidente IAIP

San Salvador, 16 de Septiembre del 2013

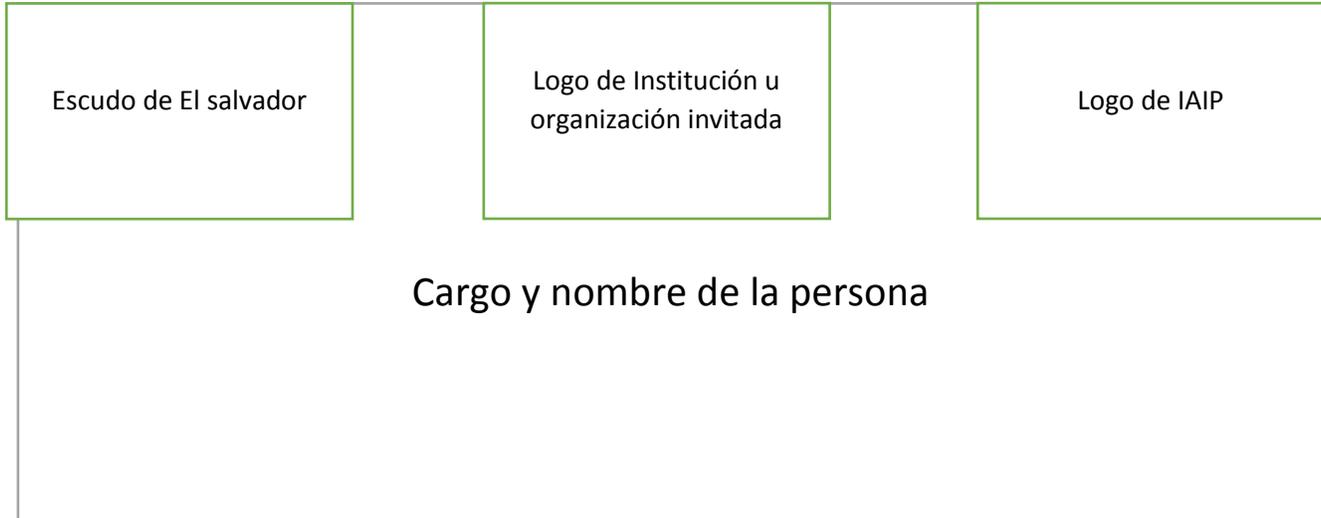
Excmo. Sr. _____

Esquema de Acrílicos

Este esquema se utiliza solo cuando el Estado no esté involucrado con el evento.



Este modelo se utiliza cuando las instituciones del Estado están involucradas con el evento



Vigencia

El presente Manual entrará en vigencia a partir del día de su aprobación y su revisión y/o actualización será en un plazo no mayor a dos años o cuándo amerite cambios a solicitud de algún interesado.



**Instituto de Acceso
a la Información Pública**