

# PROTOCOLO ADMINISTRATIVO Y ORGANIZACIÓN DE ACTOS EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.



SKU: PA326

Horas: 20

## OBJETIVOS

- Conocer las normas y reglas que rigen los Actos Públicos Oficiales: precedencias, presidencias, tratamientos, disposición de banderas, himnos, así como la manera de agasajar en la empresa.
- No hace demasiado tiempo, tanto en los colegios como en los hogares, se insistía mucho en el respeto hacia los demás y en las buenas maneras. Actualmente parece que “todo vale” y así nos encontramos con personas que actúan de manera poco civilizada. Por ello aunque los futuros alumnos lean cosas que teóricamente son obvias y se dan por sabidas, no crean que lo son para todo el mundo y es conveniente mencionarlas y recordarlas. Esperamos que les sea útil.
- “Sólo los tontos se burlan del Protocolo. Simplifica la vida”. Talleyrand, diplomático francés. En el prólogo de la obra de Camilo López “El libro del saber estar II” (Plaza y Janés, Barcelona, 1996)
- S.M. la Reina Doña Sofía, dice: “...Las normas de cortesía manifiestan con naturalidad y sin afectación valores profundos, como la comprensión, la mutua tolerancia, e incluso esa pizca de paciencia y sentido del humor, sin los cuales casi nada funciona como es debido en nuestra vida de cada día. La educación, los buenos modales y el estilo en el trato con los demás no son, en modo alguno, patrimonio exclusivo.

## CONTENIDO

- **Unidad 1. Introducción al protocolo**
  - Origen del protocolo
  - Definiciones
    - Definición de protocolo
    - Conceptos relacionados: precedencia, ceremonial y etiqueta
    - Grandes profesionales del protocolo en España
  - Funciones y necesidad del protocolo en la actualidad

- Clasificación de los distintos tipos de actos
  - Tipos de actos
  - Tipos de protocolo
  - Protocolo institucional tradicional o diplomático
  - Protocolo internacional
  - Protocolo empresarial
  - Protocolo informático
- Legislación y normativa protocolaria
  - Normativa protocolaria básica
  - Normas seguidas en protocolo
  - Real Decreto 2099/1983, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Ordenamiento General de Precedencias en el Estado
  - Ley 33/1981, de 5 de octubre, del Escudo de España
  - Ley 39/1981, 28 octubre, por la que regula el uso de la Bandera de España y el de otras banderas y enseñas
  - Real Decreto 1560/1997, de 10 de octubre, por el que se regula el Himno Nacional
  - Honores Militares y Reales Ordenanzas Militares
  - Condecoraciones
- El gabinete de protocolo

#### • **Unidad 2. Claves protocolarias de un evento**

- Objetivos y filosofía del acto
  - Niveles de actuación en la preparación de un acto
  - Objetivos del acto
  - Conceptos relacionados con el saber ser
- Componentes principales: organización, anfitrión, invitado de honor, autoridad, patrocinador, promotor
- Precedencias y tratamientos de autoridades
  - Precedencia, preeminencia y prevalencia
  - En función del tipo de acto
  - Ordenamiento general de precedencias
  - Actos militares
  - Rangos de ordenación
  - Precedencias según el RD 2099/1983
  - Tratamientos de las principales autoridades
- La presidencia del acto
  - Criterios de ordenación
  - Tipos de presidencias
  - Quién y cómo se ordena un acto
  - Razones para colocar la presidencia
  - Colocación de la presidencia
  - Sistemas de colocación de la presidencia
  - Cesión de la presidencia

#### • **Unidad 3. Técnicas para la organización de actos**

- Fases del proyecto protocolario
  - El proyecto protocolario
  - Inicio del proyecto
  - Estructura recomendada para el proyecto protocolario
  - Documentos útiles
- Elección del escenario del evento
  - El evento: de pie, sentados o mixto
  - El aforo
  - Ubicación del evento
  - Clasificación de los restaurantes
  - Elementos y servicios de los restaurantes de lujo
  - Elección del local y salón
- Invitados
  - Lista de invitados: criterios
  - Confección de la lista de invitados
  - La confirmación
  - La nota de protocolo
- Programa del acto: secuencias
- Preparación del evento: los medios materiales
  - Elementos de una mesa en una conferencia
  - Elementos de una mesa en un banquete
    - Introducción
    - Mantelería
    - Platos
    - Cubiertos
    - Copas
  - Estética, decoración y presentación de la mesa
  - Servicio personal del plato
    - Diferentes formas de servicio
    - Protocolo del servicio del vino
    - Orden correcto del servicio

- **Unidad 4. Planificación de eventos**

- Puntos clave para el éxito en la organización de eventos
- Organización y planificación de actos
- Metodología: pasos a seguir
- Cronograma de actividades. Importancia del cronograma. Proceso de elaboración
- Timing y Check List del evento: importancia en la organización y proceso de elaboración
  - Timing o temporalización
  - Check List
- Presupuesto del evento
  - Su importancia para dimensionar el evento
  - Tipos y características
- Eventos con impacto en la Responsabilidad Social Corporativa de la compañía

- Preparación y desarrollo del evento
- Actividades a realizar antes del evento
  - Actividades de planificación
  - Actividades de organización
- Actividades durante el evento
- Actividades posteriores. Análisis de resultados. Elaboración del informe
  - Tareas post-evento
  - Análisis de resultados
  - Reuniones
  - Encuestas
  - Elaboración del informe
- Las preguntas clave antes de afrontar cualquier tipo de acto
- **Unidad 5. Definición y desarrollo de los principales eventos de una organización**
  - Desayunos, comidas y cenas de empresa
    - Introducción
    - El menú, la espera, la despedida
      - El menú
      - La espera
      - La despedida
    - Distintos tipos de invitaciones
      - Desayuno de trabajo
      - Vino español
      - El almuerzo
      - La cena
      - Tentempié o snack de trabajo
      - Cóctel o recepción
    - Preparativos para la organización de una comida
      - Invitaciones e invitados
      - Confección del listado de invitados confirmados
      - Las mesas
      - Maneras de indicar la colocación del los comensales
      - Decoración de la mesa
      - Entrada al comedor
      - Normas para servir
  - Visitas a las instalaciones de la organización: clientes, vips y autoridades
  - Reuniones de alto nivel
    - Reuniones de empresa
    - Organización de las reuniones de alto nivel
  - Inauguraciones
  - Presentación a clientes
  - Actos homenaje
    - Los homenajes
    - Elementos materiales y decorativos de la presidencia
  - Aniversarios

- Juntas generales y junta de accionistas
- Viajes de incentivo
  - Convenciones internas
  - Participación en ferias
  - Organización y participación en congresos
    - El comité organizador y sus primeras funciones
    - Fase previa del congreso
    - El protocolo del congreso
    - Programa general de las jornadas
    - Labor protocolaria
  - Patrocinio
  - Road show
  - Premios
  - Actos relevantes
    - Actos de primera piedra
    - Libro de honor
    - Firmas de acuerdos y convenios
    - Recepción y cócteles