



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.

CONTENIDOS

- **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 de 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