



# 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