

Manual de protocolo para las Presencias Institucionales de CORANTIOQUIA

Trabajo de grado para optar por el título de
Comunicadora - Periodista

Luz Adriana Acevedo Puerta

Asesora

Lina Claudia Guarín Toro
Especialista en Periodismo Electrónico
Comunicadora Social y Periodista

Corporación Universitaria Lasallista
Ciencias Sociales
Comunicación y Periodismo
Caldas
2017

Tabla de contenido

Introducción.....	7
Justificación.....	9
Objetivos	12
Objetivo general.....	12
Objetivos específicos	12
Marco teórico.....	13
CORANTIOQUIA	13
Las Presencias Institucionales	14
Comunicación organizacional	14
Imagen	15
Identidad.....	16
Reputación	17
Públicos	18
Administración pública:	19
Funcionarios municipales:	19
Mesas ambientales:	20
Umata:.....	20
Instituciones educativas:.....	20
Comerciantes:	20
Ciudadano:	21
Ceremonial.....	21
Protocolo.....	21
Precedencia.....	22
Precedencia por ley.....	22
Precedencia por cortesía:	22
Criterio de antigüedad:	22
Criterio de representatividad:.....	23
Criterio alfabético	23
Criterio de jurisdiccionalidad	23
Criterio de responsabilidad.....	23

Criterio de sentido común	23
Símbolos.....	26
Manuales.....	27
Clasificación de manuales por su contenido.....	27
Metodología.....	29
Conclusiones	30
Recomendaciones.....	32
Referencias.....	33

Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1. Oficinas Territoriales	19
Ilustración 2. Criterio de Responsabilidad	24
Ilustración 3. Criterio de Representatividad	25

Tabla de Apéndices

Apéndices A. Formato de entrevista..... 36

Apéndice B Manual de Protocolo

Resumen

El objeto central de este trabajo es plantear una estrategia protocolaria a uno de los eventos corporativos de CORANTIOQUIA denominado Presencias Institucionales estableciendo reglas, parámetros y políticas que deben cumplirse durante del acto de instalación y desarrollo de esta actividad.

El trabajo está elaborado en un lenguaje sencillo para que pueda ser interpretado por todo tipo de personas, ya sean profesionales en Comunicaciones o quienes requieran conocer de la información que se ha abordado.

Inicialmente el trabajo recopila una fundamentación teórica sobre los elementos que deben tenerse en cuenta para darle cumplimiento al objetivo. Para la realización de esta conceptualización se tuvo en cuenta el manejo de un hilo conductor que abarca la explicación de la razón social de la organización, la finalidad de las de las Presencias Institucionales por último la importancia de la comunicación organizacional y del protocolo al interior de la Corporación.

Luego se podrá encontrar el diseño metodológico utilizado para la recopilación de información que contribuyó a la elaboración del documento y del manual.

Finalmente una serie de recomendaciones y conclusiones producto del análisis de la dinámica en que es manejado el protocolo por parte de cada comunicador territorial, las falencias, aciertos y necesidades que se presentan en el desarrollo de este evento.

Palabras claves: CORANTIOQUIA, Precedencia, Presencia Institucional, Protocolo, Símbolos.

Introducción

CORANTIOQUIA es una entidad de carácter público y gubernamental que dentro de su Plan de Acción 2016 – 2019 busca implementar las Presencias Institucionales en los 80 municipios que hacen parte de su jurisdicción buscando descentralizar todos los servicios que tiene la Corporación para los usuarios. Al momento de realizar este tipo de actos en el territorio la institución posee una falencia y es no tener documentado la forma en cómo debe realizarse este evento en el ámbito protocolario.

Partiendo de que en la actualidad difiere la forma en como es realizado este evento en las ocho oficinas territoriales, resultó necesario plantear un documento protocolario que sirva como orientación a los comunicadores en el que se establezca pasos, políticas y criterios para el desarrollo de cada Presencia y que a su vez va a servir para el posicionamiento estratégico de esta actividad, la unifique y el refuerce la imagen institucional frente a los diferentes públicos de la Corporación.

La elaboración del manual surgió después de diagnosticar que al evento le hacía falta unidad a causa de la diversidad física y condiciones del territorio, determinado por las características de cada municipio. Cada Presencia puede contar con una variedad de públicos y personalidades de varios sectores como: educativo, administrativo, político, autoridad pública, representantes eclesiásticos y líderes sociales y comunitarios que deben recibir una atención especial. Sin embargo, es necesario aclarar que la falta de criterios comunes se da más desde el procedimiento logístico en condiciones como si el escenario es abierto o cerrado, quiénes ocupan la mesa principal, quiénes dan discurso, entre otros aspectos.

Resultó necesario plantear un documento que sirva de orientación a los comunicadores territoriales en el que se establezca pasos y políticas para el desarrollo de cada Presencia y que a su vez defina criterios de relevancia, solemnidad e implementación de himnos y símbolos facilitando el posicionamiento estratégico de esta actividad y el refuerzo de la imagen institucional frente a los diferentes públicos de la Corporación.

Justificación

CORANTIOQUIA es una autoridad ambiental encargada de contribuir al logro del desarrollo sostenible, mediante el conocimiento y el mejoramiento de la oferta ambiental y la administración del uso de los recursos para responder a su demanda a través de la construcción de una cultura ambiental del territorio.

Además se ocupa de la ejecución de las políticas, planes, programas y proyectos sobre el medio ambiente y recursos naturales renovables, así como de dar cumplida y oportuna aplicación a las disposiciones legales vigentes sobre su disposición, manejo y aprovechamiento, conforme con las regulaciones, pautas y directrices expedidas por el Ministerio del Medio Ambiente.

Para ello, y como parte de las estrategias en el departamento para brindar permanente acompañamiento y hacer continua la recordación de las acciones que se ejecutan, se estableció en el Plan de Acción 2016 – 2019 la realización de 120 Presencias Institucionales, es decir, 30 por año, que tienen como fin fortalecer la cercanía con los usuarios y comunidades en las que CORANTIOQUIA ejerce como la autoridad ambiental.

Como se mencionaba previamente, las Presencias Institucionales tienen como objetivo fomentar la cercanía con la comunidad en los 80 municipios en los que la Corporación tiene injerencia. Cada semana se visita al menos una de estas poblaciones con una serie de actividades como punto de atención al usuario, capacitación sobre gestión de riesgo, recorridos en zonas comerciales orientando a los

vendedores acerca de la separación de los residuos sólidos, entre otras actividades, adaptadas a las necesidades del municipio seleccionado.

Habitualmente las Presencias Institucionales tienen un acto protocolario inicial de apertura que cuenta con la participación de un representante de las directivas de CORANTIOQUIA, el jefe de la oficina territorial, el alcalde municipal y otra autoridad pública del municipio.

La creación de un Manual de Protocolo para las Presencias Institucionales busca articular la forma en como son organizados este tipo de eventos en las oficinas territoriales, con la intención de darle continuidad a los lineamientos corporativos en los que CORANTIOQUIA es el anfitrión y la figura más representativa.

El Manual va a permitir a los comunicadores territoriales tener claridad a la hora de gestionar el protocolo en los municipios, resolviendo dudas como la disposición de la mesa principal (en caso de contar con ella), el uso de símbolos y de himnos, entre otros elementos que pueden cobrar relevancia en este tipo de eventos.

El uso adecuado del documento facilitará que la entidad esté a la altura de otras organizaciones públicas y autoridades ambientales locales que atienden de manera detallada cada uno de estos aspectos en sus eventos masivos.

Un Manual de Protocolo para Presencias Institucionales facilitará exaltar el acompañamiento de los entes municipales y funcionarios que acompañan la realización del evento.

Además el buen manejo protocolario contribuye a la generación de un mayor impacto dentro de los diferentes públicos de interés de la organización ya sea de forma implícita o explícita. Este manual permitirá estandarizar de manera paulatina el

desarrollo de las Presencias Institucionales de manera que se contemplen los cambios de último momento como modificación de espacios, ausencia de personajes o inclusión de un nuevo vocero.

Tener un Manual de Protocolo para Presencias Institucionales de CORANTIOQUIA resulta importante para los actuales y futuros comunicadores y funcionarios de la organización, en cuestiones de practicidad para darle un desarrollo oportuno a este tipo de eventos, teniendo claridad en qué tipo de elementos deben estar siempre presentes en el acto protocolario, las precedencias y ubicación en la mesa principal. Para la institución es significativo reconocer lo valioso que resulta la participación de diferentes representantes públicos en las Presencias al igual que del público masivo.

Al optimizar el tiempo con el desarrollo adecuado de los actos protocolarios, se podrá dar continuidad al resto de actividades que cumplen con el objetivo de acercamiento con los usuarios y la ciudadanía, tales como capacitaciones, recorridos, stands, entre otros.

Finalmente en CORANTIOQUIA se realiza con frecuencia diferentes tipos de eventos, el Manual Protocolario de Presencias Institucionales serviría como un soporte para orientar otro tipo de eventos.

Objetivos

Objetivo general

Realizar un Manual de Protocolo adaptado a las necesidades corporativas que contribuya a la organización de las diferentes Presencias Institucionales que la entidad lidera en los 80 municipios de la jurisdicción de CORANTIOQUIA.

Objetivos específicos

- Identificar las necesidades protocolarias para desarrollar las Presencias Institucionales de CORANTIOQUIA para darles solución con un respaldo teórico y ejemplos aplicados al entorno de la Corporación.
- Analizar los principales aspectos y elementos que componen este evento institucional con el fin de revisar los aciertos y los ítems por mejorar.
- Evaluar las acciones realizadas para identificar un contexto histórico partiendo de conversaciones con los comunicadores territoriales.
- Revisar la ejecución de otras actividades protocolarias con el fin de determinar los aspectos claves que den una mayor unidad y coherencia a las Presencias Institucionales.

Marco teórico

Al momento de realizar un Manual de Protocolo se debe reconocer en profundidad la finalidad y la organización para la que se va a establecer la serie de parámetros y lineamientos propuestos en la guía. En el caso de CORANTIOQUIA las orientaciones van destinadas a una actividad específica denominada Presencias Institucionales.

Para esto, se han reconocido los diferentes factores protocolarios y de ceremonial que intervienen en el desarrollo del acto de instalación de cada Presencia, independientemente del municipio y el comunicador territorial que esté a cargo. Estos factores son: precedencias de ubicación en la mesa principal y en el discurso protocolario, símbolos, himnos y banderas.

En el desarrollo del marco teórico es necesario analizar una a una las acciones protocolarias de las cuales se hace uso y la forma en cómo intervienen en otros aspectos comunicativos como los son la comunicación organizacional (imagen, identidad y reputación), públicos y tipologías, y finalmente determinar cuál es el manual más apropiado para las necesidades de la organización.

CORANTIOQUIA

Es una autoridad ambiental encargada de la conservación y protección del patrimonio ambiental en 80 municipios de Antioquia en los que tiene jurisdicción. La organización cuenta con ocho oficinas territoriales a nivel departamental.

Se debe entender el concepto de Presencia Institucional con el fin de orientar la estrategia protocolaria más adecuada para esta actividad corporativa y poder dar continuidad a la elaboración del manual.

Las Presencias Institucionales

Son una herramienta para acercarse permanentemente a los territorios, descentralizar la atención al usuario y las actividades corporativas, además de dar a conocer los proyectos y programas que desarrolla la Corporación para administrar el patrimonio ambiental.

Cada Presencia cuenta con un punto de atención al ciudadano para que las personas realicen trámites o resuelvan inquietudes. Además se ofrece una serie de actividades de formación ambiental a través de las Aulas móviles de educación ambiental, mercados verdes, juegos infantiles alusivos al medio ambiente, cineforos, charlas sobre conflicto humano-felino, gestión integral de los residuos sólidos y declaratoria de las áreas protegidas; talleres sobre acueductos veredales y ejercicios de sensibilización con la unidad móvil de emisión de gases.

Teniendo claridad en la razón social de CORANTIOQUIA y el propósito de las Presencias Institucionales de la organización, es necesario abordar y definir otros conceptos a tener en cuenta que se requieren para la elaboración del manual.

Comunicación organizacional

Según el módulo digital de procesos organizacionales y psicología de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia, que cita a Trilles (2001) se considera que “la comunicación corporativa nos habla tanto de la realidad de la organización como de la identidad corporativa interna, por lo que puede ser definida como el repertorio de procesos, mensajes y medios involucrados en la transmisión de información por parte de la organización; por tanto, no se refiere sólo a los mensajes, sino a los actos, al comportamiento mediante el cual todas las empresas transmiten

información sobre su identidad, su misión, su forma de hacer las cosas y hasta sobre sus clientes”.

En CORANTIOQUIA la comunicación organizacional está representada en las acciones y estrategias que implementa la organización para visibilizarse dentro del territorio de la jurisdicción y promocionar sus procesos ambientales, mediante la transmisión de mensajes unificados por parte de los empleados hacia los usuarios y la ciudadanía y el uso de medios masivos de comunicación y medios digitales.

Existen conceptos que hacen parte de la comunicación organizacional y que contribuyen a tener un mejor manejo de esta: la imagen, la identidad y la reputación.

Para comprender la importancia que tienen las Presencias Institucionales en diferentes ámbitos comunicacionales es necesario entender el concepto de imagen con el fin de poder orientar la estrategia protocolaria a mantener una precepción favorable de la organización.

Imagen

Se puede entender la imagen como los atributos que identifican y diferencian la organización, en la actualidad los líderes gerenciales de las empresas trabajan de forma articulada con los comunicadores en la búsqueda de estrategias orientadas a que la impresión total y la imagen corporativa sea en verdad la que la institución desea proyectar.

Otero (2002) pretende demostrar la relevancia que tiene la imagen dentro de la organización citando a Mínguez (1999: 189) quien establece que la imagen puede entenderse como “el conjunto de significados que los públicos asocian a una organización”, y se debe hablar de varias imágenes corporativas porque Otero cree

imposible su percepción total por su fragmentación en imagen de empresa, marca y producto. Si no son coherentes entre sí destruyen el valor y la credibilidad de la organización.

De acuerdo con lo anterior en la medida que las Presencias Institucionales tengan un buen desarrollo en los municipios, desde el acto de instalación y protocolario hasta el final de la jornada, se contribuye al mantenimiento y mejora de la imagen corporativa por parte de los diferentes públicos como los usuarios, funcionarios municipales, entre otros.

Al mencionar la imagen como término introductorio al marco teórico, el profesional encargado del protocolo de las Presencias podrá dimensionar la importancia en liderar el acto de instalación reduciendo la posibilidad de confusión en el ejercicio de organización.

Identidad

Dentro del texto las funciones del ceremonial y el protocolo Otero (2002), que cita Olins (1995: 3) considera que se trata de “todos los modos en los que la organización se presenta a sí misma en cuatro ámbitos (quién eres, qué haces, cómo lo haces y a dónde quieres llegar)”.

De forma general la identidad puede ser entendida como el conjunto de símbolos, valores y principios que refleja la forma en como la organización quiere ser percibida y se utiliza para identificarse de distintos públicos.

En cuanto a Presencias Institucionales los rasgos y símbolos corporativos que constituyen la identidad de la Corporación son el sello institucional evidente en la caracterización de los funcionarios, carpas, pendones, material educativo y *souvenirs*.

La frase “CORANTIOQUIA Actúa” que es reiterativa busca generar una sensación de recordación dentro de los públicos.

Adicionalmente la capacidad de los funcionarios para sectorizar los públicos y dirigirse a ellos ya sea en un lenguaje técnico o más flexible, busca hacer entender a los usuarios la importancia de la visita de la Corporación a sus municipios y transmitir el mensaje de que la organización pone al alcance de todos los recursos necesarios para ayudar al desarrollo ambiental.

Reputación

El concepto de reputación trasciende mucho más allá que solo buen nombre. La reputación tiene otras implicaciones asociadas a la ética, gestión y manejo de públicos, responsabilidad social y la forma en que la organización es percibida por parte de los diferentes grupos de interés. Esta percepción está altamente influenciada por el grado de cumplimiento de la organización y sus empleados.

Otero (2002), se refiere a la reputación haciendo referencia a Mínguez (1999:190) “considera que la reputación de una organización surge a partir de la comparación que hacen los diferentes públicos entre la imagen que proyecta la empresa y la experiencia, dándole una valoración de acuerdo a las actuaciones pasadas y las perspectivas del futuro”.

Como en todas las organizaciones la reputación es importante, en CORANTIOQUIA no es la excepción es por eso que dentro de las Presencias Institucionales se deben cuidar cada una de las acciones y detalles, para ofrecer en el entorno y buena experiencia y así contribuir a una buena valoración por parte de los diferentes públicos de la organización.

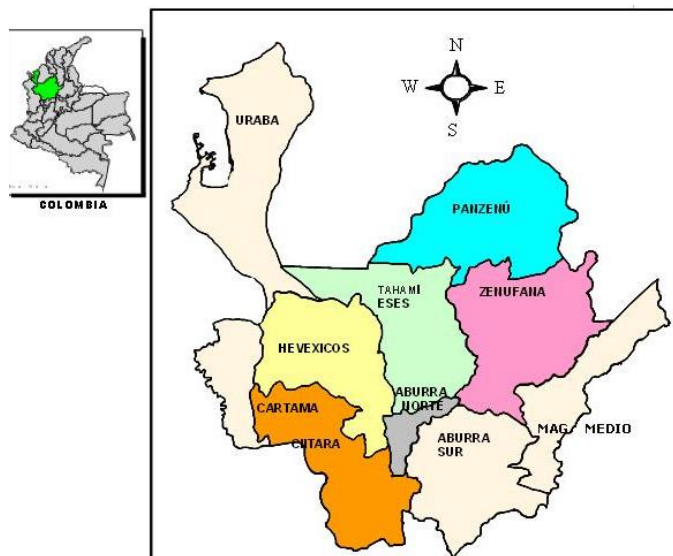
Públicos

Otero (2006) expone la importancia de los públicos dentro del ceremonial basándose en la identificación de públicos de Grunig (2000) quien establece que los públicos son “un sistema libremente estructurado cuyos miembros detectan el mismo problema o tema, interactúan, ya sea cara a cara o por medio de canales interpuestos, y se comportan como si fueran una sola unidad”.

Por su parte la experta Otero (2002) hace una asociación entre los públicos y el protocolo afirmando que “los eventos son puntos de encuentro entre la organización y sus públicos en los que poder confluir y compartir intereses comunes, al margen de que se produzca su difusión informativa y paralelamente o no a ella”. Es decir, que los eventos pueden ser interpretados como una oportunidad que tiene la institución para poder generar un vínculo de relacionamiento con sus públicos, a través de la difusión comunicativa e informativa y de este modo conocer los intereses de la empresa y de los públicos.

El interés de la Corporación por descentralizar su actuar, llevaron a la constitución de ocho oficinas territoriales divididas de la siguiente manera: Aburrá Norte, Aburrá Sur, Caramanta, Citará, Hevéxicos, Panzenú, Tahamíes y Zenufaná”. (CORANTIOQUIA, 2008)

Ilustración 1. Oficinas Territoriales



Fuente: Corantioquia

Los públicos en estos territorios se pueden clasificar de diversas maneras, de acuerdo con la zona de localización, etnia, sus necesidades ambientales, entre otros. Enmarcándolos en las presencias institucionales serían: alcaldes, funcionarios municipales, mesas ambientales, Umata (Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria) instituciones educativas y estudiantes, comerciantes y ciudadanos en general.

Administración pública:

Conjunto de organismos de gobierno de una nación.

Funcionarios municipales:

Persona que desempeña profesionalmente un empleo público.

Mesas ambientales:

Espacios conformados por equipos humanos, de encuentro y reflexión para la participación individual, social y comunitaria hacia la discusión y formulación de políticas y proyectos, la solución de problemáticas ambientales y el fortalecimiento de potencialidades, barriales, comunales, zonales, municipales y regionales presentes en cada territorio. (Alcaldía de Medellín. 2011)

Umata:

Unidades Municipales de Asistencia Técnica Agropecuaria.

Instituciones educativas:

“Conjunto de personas y bienes promovida por las autoridades públicas o particulares, cuya finalidad será prestar un año de educación preescolar y nueve grados de educación básica como mínimo y la media”. (Ministerio de Educación, s.f)

Comerciantes:

Según el artículo 10 del Código de comercio colombiano, “son comerciantes las personas que profesionalmente se ocupan en alguna de las actividades que la ley considera mercantiles. La calidad de comerciante se adquiere aunque la actividad mercantil se ejerza por medio de apoderado, intermediario o interpuesta persona”. Comerciantes son aquellas personas naturales o jurídicas que voluntariamente, y de forma regular y profesionalmente, desarrollan un acto jurídico considerado como mercantil por la ley.

Ciudadano:

Persona considerada como miembro activo de un estado, titular de derechos políticos y sometidos a leyes.

Teniendo claridad en quiénes son los actores y públicos estratégicos de cada una de las Presencias Institucionales, ya se puede profundizar en el tema protocolario.

Ceremonial

Otero (2006) retoma en el texto “Relaciones públicas y gestión de públicos y eventos: los principios rectores del ceremonial y el protocolo” la definición de ceremonial anteriormente dada como el “conjunto de formalidades y elementos que acompañan a actos públicos y privados, destinados a destacar y proporcionar honor a personas o instituciones en el ámbito de lo profano o de lo sagrado, y que engloba desde la decoración o la música hasta sus secuencias temporales y espaciales”. (Otero, 2003)

Llevando este concepto a las Presencias Institucionales de CORANTIOQUIA se puede ver reflejado en el acto de instalación, que se acompaña de formalidades como: discurso del Director general y jefe territorial de CORANTIOQUIA, alcalde y de otros invitados. A este aspecto se suman elementos como los símbolos patrios e himnos.

Protocolo

El protocolo es la serie de reglas de cortesía y formalidades que deben seguirse en las relaciones sociales, actos y ceremonias diplomáticas y oficiales que se han establecido por costumbre o tradición.

Es por medio del ceremonial que puede desarrollarse el protocolo en los acontecimientos organizados por las entidades de carácter oficial o no oficial en la que participen autoridades.

En el caso de las Presencias Institucionales es necesario establecer una serie de normas que puedan servir de guía a los ocho comunicadores de las oficinas territoriales.

Precedencia

Es el reconocimiento jerárquico que dentro del ceremonial puede implementarse en el ordenamiento de la mesa principal, discursos y distinciones. De acuerdo con la página Protocolo.org estas se pueden clasificar de la siguiente manera:

Precedencia por ley

Se establece de acuerdo con los rangos de ley y cargos políticos.

Precedencia por cortesía:

Hace alusión a conceder un reconocimiento especial ya sea por honor o privilegio.

Criterio de antigüedad:

En los actos en que dos personajes pueden pertenecer a un mismo rango como, por ejemplo, en las precedencias eclesiásticas o cuando dos personas representan el mismo cargo dentro de una institución, se hace uso de este tipo de criterio para determinar cuál es el de mayor categoría, y para identificarlo se considera que una mayor antigüedad es equivalente a una jerarquía superior.

Criterio de representatividad:

Cuando los rangos coinciden y son equivalentes entre instituciones privadas y públicas, los organismos del Estado u oficiales son de mayor rango que los privados. Puede haber variaciones asociadas a factores como quién organiza el acto y el lugar donde se esté realizando.

Criterio alfabético

Usualmente es utilizado para evitar confrontaciones y consiste en establecer un orden basado en el idioma del lugar donde se esté llevando a cabo el evento.

En el caso de CORANTIOQUIA se puede utilizar cuando hay más de una mesa ambiental en el mismo municipio, cuando asisten representantes de las diferentes juntas de acción comunal o juntas de acueductos veredales.

Criterio de jurisdiccionalidad

Cuando un acto entra dentro de la "jurisdicción" de un cargo, este máximo representante de ese "territorio" es el que tiene la mayor precedencia.

Criterio de responsabilidad

Cuando los eventos tienen una persona o institución directamente responsable de su desarrollo esta es quien ocupa el mayor rango de precedencia.

Criterio de sentido común

Dado el caso que los demás criterios sean de difícil aplicación, el encargado del protocolo cuenta con la libertad para implementar un modelo de precedencia adecuado a su conocimiento del contexto. Gracias a su experiencia podrá hacer uso de los anteriores criterios y a su vez del sentido común.

Buscando no romper con las normas protocolarias y que no pase por desapercibido la representatividad y liderazgo de la Corporación dentro de las Presencias Institucionales, se puede hacer uso de tres tipos de criterios.

Lo primero es aclarar que normalmente las personas que ocupan la mesa principal son:

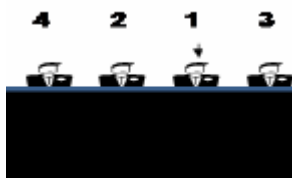
- Director de CORANTIOQUIA
- Jefe de la Oficina Territorial
- Alcalde del Municipio
- Secretario de Medio Ambiente, Secretario de Agricultura del Municipio o Representante de la Mesa Ambiental Municipal.

Criterio de Responsabilidad: puede ser aplicada dentro de la Corporación en vista de que CORANTIOQUIA es el directamente encargado de la realización y desarrollo de las Presencias Institucionales.

Derecha

Izquierda

Ilustración 2. Criterio de Responsabilidad



Fuente: López (2007)

1. Director de CORANTIOQUA
2. Jefe de la oficina territorial
3. Alcalde Municipal

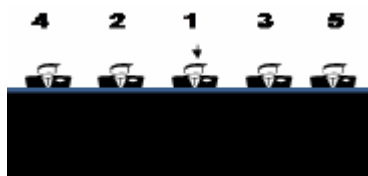
4. Secretario de medio ambiente, secretario de agricultura, representante de la UMATA o representante de la mesa ambiental municipal.

Criterio de Representatividad: en ocasiones la mesa principal puede estar precedida por representantes de instituciones públicas como el director de la empresa de servicios públicos municipal o por líderes eclesiásticos como párrocos. En este caso se requiere de aplicar este tipo de criterio que implica que lo público prevalece sobre lo privado.

Derecha

Izquierda

Ilustración 3. Criterio de Representatividad



Fuente: López (2007)

1. Director de CORANTIOQUIA
2. Alcalde municipal
3. Jefe de la Oficina Territorial
4. secretarios de medio ambiente, secretario de agricultura, representante de la umata, representante de la mesa ambiental.

Director de las empresas públicas o párroco.

Criterio de sentido común: los comunicadores de las oficinas territoriales son los responsables, en gran medida, de planear y ejecutar las Presencias Institucionales, además son conocedores de su territorio. Por esta razón están en la capacidad de

aplicar el criterio de sentido común de acuerdo con el contexto o las variaciones que puedan haber de último momento.

Símbolos

Los símbolos son uno de los elementos más importantes dentro de la normatividad protocolaria y cobran gran relevancia dentro de las empresas e instituciones.

Los símbolos son la representación de la identidad de un país, como lo son las banderas, los himnos, los escudos, entre otros.

Javier Álvarez Lozano, miembro y fundador de la Sala de Ceremonial y Protocolo en Medellín, en su libro “Lo que usted cree que sabe acerca de ceremonial y protocolo”, establece una serie de parámetros al momento de hacer uso del Himno Nacional de Colombia en el acto protocolario:

- Ponerse de pie y tener los brazos sueltos
- Descubrirse la cabeza si se tiene sombrero o gorra
- No moverse del sitio donde se encuentra
- Cantarlo
- No aplaudir la interpretación de ningún himno

Dentro de las Presencias Institucionales solo se hace uso de dos himnos, Antioquia y municipio, hay que tener en cuenta que ese debe ser el orden de su interpretación.

En relación con el uso de las banderas en las Presencias Institucionales pueden ser aplicadas las siguientes recomendaciones de Lozano:

- Todas las banderas van a un mismo nivel (ninguna sobresale)

- Deben ser colocadas a la derecha de quien preside
- El orden debe ser el siguiente: Antioquia – Colombia – Municipio

Manuales

Los manuales son una herramienta comunicacional que tienen como finalidad coordinar y registrar información sistemática dirigida a un grupo de personas y servir de guía para dar solución a diversas necesidades. Todos los manuales tienen propósitos y metas diferentes.

Clasificación de manuales por su contenido

En vista de que cada manual es diseñado con la finalidad de cubrir una o varias necesidades, los manuales pueden dar desarrollo a uno o varios objetivos.

Dentro de los manuales comúnmente utilizados existen los de organización que son aquellos que de forma general sintetizan administración de una empresa y enseñan la distribución, las actividades de cada área y el personal responsable.

Por su parte los manuales de política cumplen con la función de establecer la realización y orientación de una entidad, procedimientos son guías que establecen la manera de desarrollar una actividad de forma correcta, técnicos explica de forma detallada como deben desarrollarse tareas particulares.

Finalmente los manuales múltiples buscan mostrar de forma clara y general diferentes ámbitos de la organización como su normatividad y reglamentación.

4.11.1. El manual técnico

La elección oportuna para el Manual de Presencias Institucionales de CORANTIOQUIA es un manual técnico que oriente de manera detallada como se debe ejecutar el protocolo antes, durante y después del acto de instalación.

Es el más apropiado para dar orientación a inquietudes que surjan al momento de implementar los elementos protocolarios de los que se hace uso en cada Presencia como símbolos e himnos; puede dar a conocer de forma específica los criterios de precedencias y ubicación de invitados especiales.

Además los manuales técnicos son de fácil manejo e interpretación facilitando que esta guía pueda ser de ayuda no solo para comunicadores, también para todo tipo de personal de la Corporación, rompiendo con el imaginario de que solo personas expertas pueden hacerse cargo del protocolo y que es de alta complejidad a la hora de ser aplicado.

Lo más importante es que todas las personas que tengan acceso a la guía protocolaria comprendan que no debe ser de uso opcional, el buen uso de este es una necesidad para la institución.

Metodología

En vista de que cada comunicador territorial es el responsable de establecer la forma en que se va a realizar el acto de instalación y acto protocolario de cada Presencia Institucional, la metodología implementada para el desarrollo de este proyecto fue de observación directa en las actividades, tomando notas y haciendo un registro fotográfico.

Esto permitió analizar en una matriz DOFA cada territorial y así poder determinar en qué están articulados los comunicadores y en qué difieren.

Se realizó un formato de entrevista que fue aplicado a las territoriales visitadas, ayudó a determinar mediante un análisis cualitativo sus inquietudes, aciertos, equivocaciones e inconvenientes al momento de hacer uso del protocolo durante las Presencias Institucionales. (Ver apéndice A)

Conclusiones

- En vista de que las Presencias Institucionales comprometen la imagen institucional de CORANTIOQUIA, es necesario el uso del Manual de Protocolo como una herramienta que sirve para el mantenimiento de una reputación favorable, capacidad de organización y cortesía.
- Definir una estructura homogénea para todas las Presencias Institucionales es una herramienta de apoyo para la consolidación y mantenimiento de la identidad institucional además se logra posicionar la importancia de este acto.
- La implementación del Manual en las ocho oficinas territoriales contribuye a una percepción homogénea de la organización por parte de los diferentes públicos de la jurisdicción. Además es útil para cumplir con el objetivo que la Corporación busca comunicar con la realización de cada Presencia.
- La Corporación debe interiorizar la importancia del protocolo dentro de sus actos como estrategia de comunicación. También es fundamental que estas tácticas estén validadas por la dirección para facilitar su implementación y la toma de decisiones.
- Reconocer la importancia del protocolo dentro de la Corporación no debe ser una actividad exclusiva de la Oficina de Comunicaciones, por el contrario todas las áreas deben saberlo para saber de este modo cómo debe ser su conducta durante los actos institucionales, en vista que dentro de la organización es normal que hayan empleados itinerantes por

tal motivo es necesario generar una recordación periódica del protocolo establecido.

- El documento debe servir en el futuro como una guía para la elaboración de un Manual de Protocolo general que abarque todas las eventualidades y ceremoniales que se presentan en la organización debido a que en la actualidad no se ha constituido.

Recomendaciones

- Se requiere de sensibilizar a los comunicadores territoriales y personas que puedan en algún momento hacerse cargo del acto de instalación acerca de la importancia del protocolo durante el desarrollo de esta actividad y los beneficios que hace su uso para la organización.
- Es conveniente que en cada oficina territorial tenga una persona empoderada de los asuntos protocolarios para que se haga cargo en momentos de contingencia en los que el comunicador territorial no pueda ser el responsable directo.
- Es necesario que la persona de enlace con la administración pública de cada municipio sea conocedora de la forma en cómo será llevado el protocolo a lo largo de la jornada para que no haya confusión al momento de ejecutarse la actividad.
- Se debe reconocer que el protocolo no solo es importante para la Corporación, también lo es para las administraciones públicas como muestra representativa de agradecimiento por acoger la institucionalidad en sus municipios.

Referencias

- Alcaldía de Medellín, (2012). *Informe de gestión Mesas Ambientales 2011*. Recuperado de <https://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/wpccontent/Sites/Subportal%20del%20Ciudadano/Medio%20Ambiente/Secciones/Programas%20y%20Proyectos/Documentos/2012/InformeGestionMA2011/contents/cultura/Mesas%20Ambientales.pdf>
- CORANTIOQUIA, (2008). *Nuestra organización*. Recuperado de <http://www.corantioquia.gov.co/sitios/extranetcorantioquia/SitePages/ContenidoMenuSuperior.aspx?IdItem=17>
- Enciclopedia de Clasificaciones. (2016). *Tipos de manuales*. Recuperado de: <http://www.tiposde.org/cotidianos/568-tipos-de-manuales/>
- Gerencie, (2010). *Quiénes son comerciantes*. Recuperado de <http://www.gerencie.com/quienes-son-comerciantes.html>
- López, M. Patricia. (2007) *Manual de protocolo para la Universidad Tecnológica de Pereira* (Trabajo de Grado). Universidad Tecnológica de Pereira,
- Minguez, Norberto. (s.f). *Un marco conceptual para la comunicación corporativa*. Recuperado de <http://www.rppnet.com.ar/comcorporativa.htm>
- Ministerio de Educación, (s.f). *Institución educativa*. Recuperado de <http://www.mineducacion.gov.co/cvn/1665/fo-article-82752.pdf>
- Otero, M. Teresa, (2006). *Funciones del ceremonial y el protocolo en la reputación corporativa*. Sevilla: Universidad de Sevilla
- Otero, M. Teresa, (2006). *Relaciones públicas y gestión de públicos en eventos: los principios rectores del ceremonial y el protocolo*. Sevilla: Universidad de Sevilla.

Pizzolante, Italo, (s.f). *El poder de la comunicación estratégica*. Recuperado de http://www.pizzolante.com/castellano/docs/Responsabilidad_social_e_interes_publico.pdf

Protoco.org, (s.f.a). *Qué es la precedencia y su determinación*. Recuperado de https://www.protocolo.org/ceremonial/protocolo_universitario/que_es_la_precedencia_y_su_determinacion.html

Protocolo.org, (s.f.b). *El ceremonial. Definición y origen*. Recuperado de https://www.protocolo.org/ceremonial/eventos/el_ceremonial_definicion_y_origen.html

Protocolo.org, (s.f.c). *Orden de precedencia. Criterios para establecer precedencias*. Recuperado de https://www.protocolo.org/ceremonial/presidencias_y_precedencias/orden_de_precedencia_criterios_para_establecer_las_precedencias.html

Protocolo.org, (s.f.d). *Tipos de precedencia. Precedencia legal. Precedencia por cortesía*. Recuperado de https://www.protocolo.org/ceremonial/presidencias_y_precedencias/tipos_de_precedencia_precedencia_legal_precedencia_por_cortesia.html

RAE, (2014.a). *Administración*. Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=0mCOzj6>

RAE, (2014.b). *Ciudadano*. Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=9NcFAo6>

RAE, (2014.c). *Funcionarios*. Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=lbXs5CG>

RAE, (2014.d). *Protocolo*. Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=USpE7gq>

Trelles, (2002). *Conferencia en la Facultad de Comunicación, Universidad de La Habana*. Recuperado de

http://datateca.unad.edu.co/contenidos/301136/301136_Modulo_Exe/leccin_comunicacion_organizacional_concepto_y_funciones.html

Universidad Nacional Abierta y a Distancia, (2009). *Lección de comunicación organizacional: concepto y funciones*. Recuperado de

http://datateca.unad.edu.co/contenidos/301136/301136_Modulo_Exe/leccin_comunicacion_organizacional_concepto_y_funciones.html

Apéndices A. Formato de entrevista.

1. ¿Cuáles son los elementos protocolarios que utiliza habitualmente en el acto de instalación?

Cartama – Marcela Montoya:

- **“Objetivo:** Se plantea un objetivo inicial o temática de la jornada, esto con el propósito de orientar el desarrollo de las actividades propuestas. Durante este 2016, la Oficina Territorial (OT) Cartama tuvo como propósito central fomentar la cultura de la legalidad en temas de aguas y vertimientos.
- **Lugar:** Además del municipio o corregimiento seleccionado por la Subdirección de Regionalización, desde la OT se definen los espacios propicios para la realización del acto de apertura, de las jornadas académicas y las actividades lúdico-educativas.
- **Logística y requerimientos técnicos:** Se busca con las avanzadas determinar qué se requiere y definir proveedores de servicios para dicha actividad. Esto incluye, himnos, banderas, sonido, tarima, sillas, carpas, imagen corporativa, silleterías, mesas, extensiones de energía, disponibilidad de suministro de energía y requerimientos de traslado, baños, atril, proyección audiovisual.
- **Precedencia:** Esto incluye las invitaciones de los invitados especiales y actores estratégicos. Así mismo se determina, quiénes acompañarán la mesa principal y a quienes se les entregarán las placas de reconocimiento.

- **Guion:** Para el acto de apertura en donde se incluyen las intervenciones o saludos, justificación y propósito de las Presencias Institucionales en el territorio, entrega de placas, varios y actividad cultural.
- **Evaluaciones:** Estas se aplican de acuerdo con la media de asistencia para medir el nivel de satisfacción con los temas tratados en las actividades académicas.
- **Acciones de comunicación y divulgación:** Estas están divididas en dos momentos, las actividades de convocatorias previas al evento, y los registros fotográficos e informativos durante el evento”.

Citará - Mateo Hernández: “Mesa principal, himnos, palabras de personalidades, reconocimientos (placas) a actores del territorio, agradecimientos a instituciones vinculadas”.

Panzenú - Sandra Escobar: “Himnos y banderas, mesa principal”.

Aburrá Sur - Christian Montes: Mesa principal, himnos y banderas.

2. **¿Conoce y aplica los criterios para ubicar a las personas que acompañan la mesa principal de acuerdo al protocolo? Si no los aplica explique por qué.**

Cartama – Marcela Montoya:

“Sí, tenemos dentro del protocolo de bienvenida, que el Jefe Territorial reciba y atienda al anfitrión, es decir, al alcalde, al momento de iniciar el evento en el municipio seleccionado.

Usualmente utilizamos la mesa principal, máximo con cuatro personas, en donde en el medio se ubica al alcalde municipal o a quien él delegue, a la derecha de este se ubica

otra persona o funcionario de la administración municipal o un invitado especial. A la izquierda del alcalde se ubica al Director General de Corantioquia y a la derecha del invitado especial se ubica al Jefe Territorial”.

Citará - Mateo Hernández: “Sí los conozco. No los aplico porque por lo general la mesa principal está ocupada por personas adicionales a los alcaldes y directivos de Corantioquia, se define quiénes estarán en la mesa ese mismo día ya que no se sabe con seguridad quiénes son los que si llegarán y los que no al evento. Por esto es complicado hacer placas impresas con los nombres para las ubicaciones. Como yo soy el que presenta no me da para decirle a cada quién en dónde se hace, ellos llegan a la mesa principal y se acomodan”.

Panzenú - Sandra Escobar: “No, no los conozco”.

Aburrá Sur - Christian Montes: “Aunque conozco los criterios de precedencias no los aplico porque normalmente los invitados llegan sobre el tiempo entonces dejo que se ubiquen con libertad”.

3. ¿Cuáles autoridades y representantes presiden normalmente la mesa principal?

Cartama – Marcela Montoya: “Alcalde, Secretario de Gobierno, Umata y en algunos casos Intendente de Policía y Sacerdote, dependiendo de la disponibilidad”.

Citará - Mateo Hernández: “Alcalde o su delegado, director general o su delegado”.

Panzenú - Sandra Escobar: “Generalmente el alcalde del municipio o alguien que lo represente, el directivo de Corantioquia que asiste, alguna

persona que represente autoridad o institucionalidad a nivel local (inspector de Policía, Comandante de Policía, rector, etc.)”

Aburrá Sur - Christian Montes: “Director de Corantioquia, jefe de la oficina territorial, alcalde municipal, secretario de medio ambiente o representante de la Umata y el párroco, policía, defensa civil u otros colaboradores”.

4. ¿Realiza la ubicación de los asistentes a la mesa principal bajo una guía o lo deja a libertad de los asistentes?

Cartama – Marcela Montoya: “Se ubican a las personas en la mesa principal de acuerdo a lo establecido previamente”.

Citará - Mateo Hernández: “Lo dejo a libertad”.

Panzenú - Sandra Escobar: “No, no sigo una guía particular”.

Aburrá Sur - Christian Montes: “Les indico previamente el modo en el que deben ubicarse pero no tengo ninguna guía”.

5. ¿Conoce usted las normas protocolarias establecidas para hacer uso de bandera e himnos?

Cartama – Marcela Montoya: “Sí, en el medio la más importante, Colombia, a la izquierda Antioquia y a la derecha la del municipio”.

Citará - Mateo Hernández: “Sí, más o menos”.

Panzenú - Sandra Escobar: “No, solo sé por comentario de una compañera que se ponen los himnos del departamento y del municipio; no el de Colombia”.

Christian Montes – Aburrá Sur: “Himnos departamento y municipio, banderas departamento, Colombia y municipio”.

6. ¿Qué modelo tiene establecido para la lectura de los discursos por parte de las autoridades durante el acto de instalación?

Cartama – Marcela Montoya:

“Ninguno, previamente se les solicita las personas realizar un saludo corto”.

Citará - Mateo Hernández: “En el siguiente orden: párrocos si los hay, sigue el alcalde y finaliza el director general o su delegado”.

Panzenú - Sandra Escobar: “Generalmente los discursos se realizan después de los himnos, primero el alcalde o delegado de la administración municipal, seguido el del director o subdirector que asista, y finalmente, el jefe de la OT. El modelo básicamente es primero autoridades municipales, luego Corantioquia”

Aburrá Sur - Christian Montes: “Alcalde, jefe territorial y director general de Corantioquia”.

7. ¿Cuáles considera que puedan ser los impedimentos para cumplir en su totalidad las normas protocolarias dentro de las Presencias Institucionales?

Cartama – Marcela Montoya: “Ninguno, se debe implementar en la medida que se tengan claridades se puede volver un tema necesario para el buen desarrollo del evento”.

Citará - Mateo Hernández: “Primero que todo no considero las Presencias como eventos a los que haya necesidad de aplicarle protocolo ceremonial. Se utilizan símbolos y órdenes en las intervenciones para dotar los actos de cierta solemnidad, pero no son protocolarios. O si se quiere ver de otra manera, tienen protocolo pero no

el del ceremonial que establece la norma; sino el que va generándose de acuerdo a la lectura que hacemos de los contextos.

Por otro lado, desde mi punto de vista la prioridad de las Presencias Institucionales son las actividades que se realizan, se ejecuta el 'momento protocolario' al principio o al final porque es importante para reunir a los asistentes y hablarles, saludarlos, darles la bienvenida, agradecer por participar, y que vean a la institucionalidad reunida allí presente; eso me parece importantísimo y ese es mi principal propósito cuando ejecuto dicho momento”.

Panzenú - Sandra Escobar: “Las condiciones de los lugares donde se realizan las Presencias, por ejemplo, en una realizada en un corregimiento no habían astas para banderas, usualmente las cuelgas de la pared”.

Aburrá Sur - Christian Montes: “La inmediatez con la que debe actuarse, las Presencias Institucionales son un evento al servicio de las personas uno siempre tiene en mente otras cosas más prioritarias que el protocolo que sean para el beneficio de las personas por ejemplo que si hayan los materiales logísticos para un taller o recorrido”.