

**PROPUESTA DE UN MANUAL DE FUNCIONES PARA  
LA JEFATURA DE PROTOCOLO Y RELACIONES PÚBLICAS  
DEL DESPACHO DEL ALCALDE DE MEDELLÍN**

**KAREN CECILIA BLANDÓN BETANCUR**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA LASALLISTA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACIÓN  
COMUNICACIÓN Y PERIODISMO**

**CALDAS**

**2011**

**PROPUESTA DE UN MANUAL DE FUNCIONES PARA  
LA JEFATURA DE PROTOCOLO Y RELACIONES PÚBLICAS  
DEL DESPACHO DEL ALCALDE DE MEDELLÍN**

**KAREN CECILIA BLANDÓN BETANCUR**

**Trabajo de grado para optar el título de Comunicadora Periodista**

**ASESORA**

**LUISA FERNANDA PULGARÍN RESTREPO**

**ESPECIALISTA EN ALTA GERENCIA**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA LASALLISTA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACIÓN  
COMUNICACIÓN Y PERIODISMO**

**CALDAS**

**2011**

Nota de aceptación

---

---

---

---

---

---

---

---

Firma del presidente del jurado

---

Firma del jurado

---

Firma del jurado

---

Caldas, 2 de Febrero de 2011

## CONTENIDO

	Pág.
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>11</b>
<b>1. OBJETIVOS.....</b>	<b>12</b>
1.1 <i>OBJETIVO GENERAL.....</i>	12
1.2 <i>OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....</i>	12
<b>2. JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>13</b>
2.1 <i>IMPACTO CIENTÍFICO Y TECNOLÓGICO:.....</i>	13
2.2 <i>IMPACTO SOCIO Y ECONÓMICO:.....</i>	14
<b>3. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>15</b>
3.1 <i>GENERALIDADES, DEFINICIONES Y ACTIVIDADES:.....</i>	15
3.2 <i>DIRECTICES DE LA ALCALDÍA DE MEDELLÍN.....</i>	20
<b>4. METODOLOGÍA.....</b>	<b>23</b>
<b>5. ANALISIS DOFA.....</b>	<b>24</b>
5.1 <i>DEBILIDADES.....</i>	24
5.2 <i>OPORTUNIDADES.....</i>	25
5.3 <i>FORTALEZAS.....</i>	25
5.4 <i>AMENAZAS.....</i>	26
<b>6. RESULTADOS.....</b>	<b>27</b>
<b>7. ANALISIS DE RESULTADOS.....</b>	<b>30</b>

<b>8. CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO.....</b>	<b>31</b>
8.1 <i>FUNCIONES PRACTICANTE DE RELACIONES CORPORATIVAS.....</i>	<i>31</i>
8.2 <i>FUNCIONES PROFESIONAL DE COMUNICACIÓN EN RELACIONES CORPORATIVAS Y PROTOCOLO.....</i>	<i>32</i>
<b>7. CONCLUSIONES.....</b>	<b>33</b>
<b>8. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>34</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>36</b>
<b>NETGRAFÍA.....</b>	<b>38</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>39</b>

## LISTA DE ANEXOS

	Pág.
<b>ANEXO A. FORMATO DE BITÁCORA.....</b>	<b>39</b>
<b>ANEXO B. CONDECORACIÓN.....</b>	<b>40</b>
<b>ANEXO C. POSESIONES.....</b>	<b>40</b>
<b>ANEXO D. VISITAS PROTOCOLARIAS.....</b>	<b>41</b>
<b>ANEXO E. DEVELACIÓN DE PLACAS.....</b>	<b>41</b>
<b>ANEXO F. IMAGEN CORPORATIVA.....</b>	<b>42</b>
<b>ANEXO G. RELACIONES PÚBLICAS CON PÚBLICO ESTRATÉGICO.....</b>	<b>42</b>

## RESUMEN

En el siguiente trabajo de grado se argumentarán las falencias y fortalezas que se obtuvieron en el transcurso de los cinco meses de práctica en el Área de Protocolo y Relaciones Públicas de la Alcaldía de Medellín. La necesidad de implementar un Manual de Funciones para la Alcaldía de Medellín, involucrando no sólo al personal de comunicaciones que se encuentra vinculado al Protocolo sino a todas las personas que hacen parte de la administración municipal.

El inicio del trabajo integra todas las fundamentaciones teóricas necesarias para que cualquier ciudadano del común, se instruya en las diferentes definiciones que conlleva el Protocolo. Además las funciones del equipo de trabajo que tiene la Alcaldía de Medellín, consolidando en los últimos tres años un Área de Protocolo y Relaciones Públicas sólido, con excelente personal de trabajo y con experiencia en todo lo relacionado con el Protocolo.

Desde luego el lector podrá conocer el manejo del protocolo en diferentes empresas públicas y privadas, mediante los métodos utilizados entrevistas y llamadas telefónicas que ayudan a designar la importancia de un área de relaciones públicas y protocolo. Finalmente el Practicante en Comunicaciones tuvo la intención de visualizar un Manual de Funciones que incorporará información de la Alcaldía, estructura del área de protocolo y las labores a realizar de cada integrante.

Para concluir con toda la experiencia, conocimiento y labores realizados en la práctica de la Alcaldía de Medellín, el Manual de Funciones es la excelente forma de plasmar conocimientos nuevos, dejando también las bases sólidas del equipo de trabajo de Protocolo pero con un aire fresco y con más exactitud en las labores. Creando un grupo más unánime, equitativo y rompiendo con toda barrera de inconformismo.

## ABSTRACT

In the following written work it will be argued the weaknesses and strengths that I obtained in the course of five months of practice in the area of Protocol and Public Relations of the Municipality of Medellín. The need to have a function manual for the town hall of Medellín, involving not only the communications staff that is linked to the Protocol but all the people who are part of the administration municipal.

The start of work integrates all the necessary theoretical foundations for any ordinary citizen, as instructed by the different definitions of the protocol involved. Besides the functions of the team that has the Mayor of Medellín, consolidating in the last three years an area of Protocol and Public Relations solid, with excellent staff work and experienced in all matters relating to the Protocol.

Since then the reader will know how to manage the protocol in different public and private companies by the methods used interviews and phone calls that help describe the importance of an area of public relations and protocol. Communications Intern finally had the intention of displaying an operating manual that will incorporate information from the Mayor, the area of protocol structure and work to make each member.

To conclude with the experience, knowledge and work in the practice of the Mayor of Medellín, the Function Manual is an excellent way to capture new knowledge, also leaving the solid foundations of team Protocol but with a fresh and more accurately in functions. Creating a more unanimous, equitable and breaking all barriers of nonconformity.

## GLOSARIO

En este glosario se seleccionarán algunos de los términos más utilizados en el transcurso del trabajo; sin embargo en el marco teórico habrá unas definiciones más extensas de algunos de los conceptos que se recopilan en este glosario pero de manera más concisa y fácil para el lector.

- **Protocolo:** “Conjunto de reglas que rigen un ceremonial diplomático, establecidas por decreto o por costumbre. Acta relativa a un tratado, convenio, conferencia o congreso diplomático.”<sup>1</sup>
- **Etiqueta:** Es el conjunto de reglas que se usan en la vida social. La palabra proviene del francés etiquette: rótulo o tiquete que se amarra a un paquete para identificar su contenido. Luego se utilizó como contraseña que se entregaba a las personas que asistían a las audiencias de los reyes, para que las personas se ubicaran en un sitio determinado. Es flexible.<sup>2</sup>
- **Cortesía:** “Demostración o acto con que se manifiesta la atención, respeto o afecto que tiene una persona a otra. En las cartas, expresiones de urbanidad puestas antes de la firma”.<sup>3</sup>
- **Urbanidad:** “Relativo a los buenos modales, cortesía, educación. Comportamiento de las personas en sociedad.”<sup>4</sup>
- **Relaciones Públicas:** “Actividad de comunicación y relación con los diferentes públicos de la empresa, por medio de la cual se pretende formar una imagen favorable de la misma.”<sup>5</sup>

---

<sup>1</sup> SECRETARIA DE RELACIONES EXTERIORES. Glosario. [en línea]. <http://www.sre.gob.mx/acerca/glosario/p.htm> [citado el 7 de Enero de 2011]

<sup>2</sup> ÁLVAREZ LOZANO, Javier. Lo que usted CREE QUE sabe acerca del ceremonial y el protocolo. Medellín: Universidad Pontificia Bolivariana, 2006. 86p.

<sup>3</sup> PROTOCOLO.ORG, portal enciclopédico. [en línea]. [www.protocolo.org/](http://www.protocolo.org/) [citado el 18 de Octubre de 2010]

<sup>4</sup> Ibid.

<sup>5</sup> TECHTÁSTICO. [en línea]. <http://techtastico.com/post/glosario-de-negocios/> [citado el 28 de Diciembre de 2010]

- **Bitácora:** Información previa de cada evento al que asiste el alcalde, con fecha, hora, lugar, organizador, número de asistentes, mesa principal o fila de honor, orden del día, contexto, antecedentes, importancia y objetivo. Término usado en la Alcaldía de Medellín, creando el propio formato de bitácora que es utilizado por todos los comunicadores para otorgarle información al Alcalde.
- **Condecoración:** “Insignia que se concede como honor y distinción y que suele consistir en una pieza metálica con forma determinada en la que se graban imágenes o inscripciones y que suele ir prendida del pecho o colgada del cuello.”<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Wikipedia. La Enciclopedia libre. [en línea] <http://es.wikipedia.org/wiki/Condecoración>  
[citado el 6 de Septiembre de 2010]

## INTRODUCCIÓN

Las comunicaciones son un proceso de intercambio de información, la mayoría de actividades en la vida cotidiana tienen de alguna u otra manera vínculo con la comunicación. Nuestra cultura, creencia, vivencia, educación, forma de expresión y cada día la sociedad ve la necesidad de un desarrollo constante que involucra más las relaciones humanas.

El auge de las comunicaciones está haciendo posible que el campo se abra cada día más, haciendo posible que un comunicador no se quede con la simple función de redactar sino también de interactuar, de crear vínculos, de informar, de diseñar y emitir mensajes, de aplicar estrategias, de crear planes, de investigar y evaluar; en fin, son ininidad de funciones que puede llegar a cumplir un Comunicador Periodista.

La Alcaldía de Medellín es una empresa pública, comprometida con la ciudadanía y en la búsqueda constante del beneficio de la ciudad. Siendo a su vez una entidad que se encuentra en constante mira de la comunidad, siempre se desea trabajar con transparencia, compromiso y lealtad. Para llegar a cumplir estos objetivos es necesario contar con un amplio personal de comunicadores que informen cada detalle de lo que sucede diariamente en la administración.

A su vez, el Área de Protocolo y Relaciones Públicas solo cumple una parte de este gran proceso, aun así, resuelven unas necesidades que requieren de un conjunto de actividades para regular y organizar los actos oficiales que se ejecutan.

En conjunto, tanto Protocolo como Relaciones Públicas, conforman un grupo de trabajo que inicia con la elaboración de las bitácoras, los saludos y la organización de la agenda. En esta instancia se le da información previa al señor Alcalde de cada evento al que asiste y finalmente se realiza la avanzada, que consiste en la visita una hora antes a cada evento para organizar los últimos detalles.

En la Alcaldía todo se debe desarrollar con agilidad e inmediatez, debido al arduo compromiso que debe tener el Alcalde de Medellín con la ciudad. Sin embargo, existen falencias que aún el Área debe mejorar y es aquí en donde se sugiere distribuir en forma equitativa las funciones de cada integrante del grupo de trabajo; más adelante sería importante fortalecer el equipo de trabajo, todo esto en beneficio del Protocolo y las Relaciones Públicas.

## 1. OBJETIVOS

### 1.1 OBJETIVO GENERAL

Desarrollar un manual de funciones donde se sustente un plan de trabajo para el equipo de la Oficina de Protocolo, y Relaciones Públicas.

### 1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Formular las funciones que el personal que integra la avanzada de protocolo de la Alcaldía de Medellín debe cumplir, para conseguir mayor impacto, oportunidad y eficiencia en las actividades de la Jefatura de Protocolo y Relaciones Públicas.
- Identificar las competencias y aptitudes de cada integrante del equipo de la Jefatura de Protocolo y Relaciones Públicas de la Alcaldía de Medellín.
- Analizar y delimitar detalladamente las actividades que cumple esta Jefatura, para determinar los aciertos y también las falencias que pueden estarse presentando, con el fin de reestructurar las metodologías de trabajo que sean susceptibles de mejorar dichos procesos.
- Elaborar un diagnóstico del nivel de efectividad de la Jefatura de Protocolo y Relaciones Públicas de la Alcaldía de Medellín, a partir de un proceso de referenciación con dependencias similares en otras entidades públicas, buscando identificar las mejores prácticas para evitar reprocesos y ser más eficientes frente al manejo del tiempo, los recursos y el capital humano.

## 1. JUSTIFICACIÓN

*“A través del tiempo se ha venido desarrollando progresivamente, pero de forma imponente, la idea de que el protocolo es la base de las buenas maneras y relaciones de comportamiento entre los seres humanos”<sup>7</sup>.*

Lo anterior, nos podría hacer pensar que cada empresa entonces debería contar con un departamento de protocolo. Sin embargo, las organizaciones de hoy, debido al mismo factor económico, muchas veces no pueden contar con dicho departamento; de ahí que sea el área de comunicaciones, la que en contadas ocasiones cubre las necesidades de protocolo, cumpliendo dichas funciones aún sin tener conocimiento al respecto.

El protocolo va más allá de las actividades ceremoniales, puesto que por anticipado se debe tener una información y un orden previo a las acciones a realizar. El protocolo denota responsabilidad y exigencia y más aún cuando se trabaja con la máxima autoridad de una Administración Municipal como la de Medellín.

Las responsabilidades adquiridas que deben desempeñar las personas de protocolo, implican dedicación y esfuerzo, porque el peso de exigencia es alto al estar expuestos ante la sociedad. Además, el hecho de formar parte de la avanzada que brinda el respaldo necesario para ayudar a registrar una buena imagen de la ciudad, es en sí un gran reto, puesto que lo último que se desea, es afectar la imagen y reputación de una persona, y más la del Alcalde de Medellín, siendo toda una figura pública.

### a. IMPACTO CIENTÍFICO Y TECNOLÓGICO

En comunicación se afianzará las bases para un buen entendimiento del protocolo y ayudará de forma inmediata a todo personal que entre a esta área, obteniendo una información básica de las políticas de la empresa, del área de protocolo en particular, de las funciones específicas que debe realizar y del desempeño que se busca en un integrante nuevo.

Se quieren optimizar esfuerzos, definiendo claramente las funciones, haciéndolas propicias para cada integrante. Por eso, se pretende que

---

<sup>7</sup> LA INFLUENCIA DEL PROTOCOLO EN LAS RELACIONES PÚBLICAS. Blog. [en línea]. <http://blogs.um.edu.mx/artcom/2009/02/17/la-influencia-del-protocolo-en-las-relaciones-publicas/> [citado el 24 de Noviembre de 2010]

mediante la elaboración de este Manual de Funciones, se obtenga una la claridad suficiente de lo que se debe hacer en cada situación desde la perspectiva del Protocolo y las Relaciones Corporativas.

Toda esta información será extraída de fuentes oficiales que día a día trabajan en este espacio y que son las cabezas y/o los jefes inmediatos.

Además cabe resaltar que en el contexto de protocolo y más aún relaciones corporativas se maneja una serie de definiciones, actualizaciones y políticas que con mi aprendizaje obtenido en el transcurso de mi carrera puedo aportar una nueva visión y enfoque a la gestión comunicacional fortaleciendo y resaltando la labor de todos los integrantes de este grupo de trabajo.

## b. IMPACTO SOCIAL Y ECONÓMICO

Como bien sabemos la Alcaldía de Medellín es una entidad pública que regula y administra los dineros de la ciudad. En ella se debe, por obligación, presentar la mejor imagen no sólo del Alcalde sino también de todas las personas que integran este equipo tan grande, para brindarle a la ciudadanía y a todo el Valle de Aburrá una imagen transparente y responsable que no sólo hable del buen manejo de los recursos, sino que le llegue a la comunidad.

La Alcaldía de Medellín, como ente público, se convierte en un referente para toda la ciudad. Por eso, apelando al principio de la coherencia, la Oficina de Protocolo no puede ser inferior a las políticas de eficiencia, transparencia y oportunidad. De ahí la importancia de optimizar esfuerzos, redefinir funciones y perfilar mejor los roles, puesto que esto contribuirá notablemente a la proyección de la imagen de la Administración Municipal.

En cuanto a las funciones, la Jefatura es la encargada de velar por el protocolo del Alcalde de Medellín en todo evento donde se presente, esto implica la organización y búsqueda de la información necesaria para los eventos y reuniones a los que asiste el Alcalde, la elaboración de los saludos protocolarios y la realización de la avanzada y el protocolo. Al realizar este trabajo de práctica se obtendrán con claridad las fortalezas y debilidades de las funciones y un plan más elaborado de la práctica y ejecución de cada labor.

## 2. MARCO TEÓRICO

### 3.1 GENERALIDADES, DEFINICIONES Y ACTIVIDADES:

Las personas desde que tienen sentido de razón, han vivido en una sociedad regida por unas normas, leyes y reglas de comportamiento que con el pasar del tiempo se han venido desarrollando y definiendo con mayor claridad; a estas incluso se han ido agregando otras que determinan el camino correcto de cada sociedad. Sin embargo, hay comunidades que llevan con mayor rigor las políticas y otros grupos sociales en los cuales dichas normas son más flexibles, convirtiéndose ambas eso sí en maneras de vivir, y logrando establecer unos códigos de conducta que facilitan la convivencia en armonía.

Pero la adaptabilidad sólo tiene una manera de medirse y es mediante la interacción social que nos lleva a conformar relaciones en la vida propia. Estas relaciones tienen una razón de ser y es la de interactuar por un fin en especial. Es aquí donde el protocolo llega a ofrecer unas pautas de comportamiento que día a día nos llevan a crear una cultura cada vez más profesional, estricta en los ideales y en los actos y con mucho más auge en las relaciones públicas.

Lo que sin duda ha llegado a fortalecer el protocolo y enriquecer sus teorías ha sido la socialización, el dinamismo en las relaciones de hoy en día y la capacidad de una interacción más liberal e informal, llegando a definirse el protocolo según diversos autores de las siguientes maneras:

Según Javier Pérez Portabello, Protocolo es una “Actividad que se sustenta en un orden lógico, jurídico y social, que varía de cultura a cultura, de acuerdo con la historia, a la normativa legal, a la jurisprudencia y a la tradición existente. Su misión es la de establecer pautas para la organización y el desarrollo de cualquier evento especial de tipo formal donde se haga necesario establecer precedencia, tratamiento, etiqueta y equivalencia.”<sup>8</sup>

Otra definición para Protocolo es “De ordenar, es decir, dar prioridad a las personas y a las cosas, atendiendo a unos criterios eminentemente jerárquicos en el caso de las personas, por razón del cargo público que se sustente, de la profesión, de la edad, del sexo etc.”<sup>9</sup>

El protocolo debe estar en todas aquellas actividades donde haya la relación empleado, empresa y finalmente cliente, quien desde la óptica del Protocolo cumple la función de invitado. El invitado es la persona que reconoce las falencias de la empresa, el que nota sus debilidades y sin duda cuestiona la credibilidad. En materia de Protocolo, es necesario que la empresa evite ese tipo de errores para mostrar esa imagen limpia que se relaciona con el buen desempeño, la dedicación y esmero aunque es de anotar que ningún evento,

---

<sup>8</sup> ALARICO GÓMEZ, Carlos. GÓMEZ DELGADO, Amilcar. Gerencia de Relaciones Públicas y Protocolo. Colección Minerva No 16. Venezuela: Editorial CEC, SA; 2005. 149p.

<sup>9</sup> CUADRADO ESCLAPEZ, Carmen. Protocolo y comunicación en la empresa y en los negocios. 5 Edición. Madrid: Fundación Confemetal Editorial; 2007. 507p.

acto o reunión es perfecto y que se cometen errores, pero el principal objetivo es que se hagan lo menos visibles.

Según Javier Álvarez Lozano las personas constantemente nos encontramos rodeadas de normas y reglas de comportamiento definiendo protocolo como “El conjunto de normas ceremoniales que rigen las relaciones con y entre determinadas personas en razón del cargo y la dignidad.”<sup>10</sup>

En muchas ocasiones el protocolo, la etiqueta, la urbanidad y la cortesía se confunden ya que son unos términos con conceptos muy similares; sin embargo, ninguno es igual, todos son indispensables para el complemento de un buen acto ceremonial.

Según José María Franco “El Protocolo es el conjunto de ritos, ceremonias, reglas de etiqueta, urbanidad y ceremonial”; en otras palabras, como lo expresa el autor Javier Álvarez Lozano “El protocolo es muestra de amabilidad y respeto, y existe con el fin de establecer un orden, evitar el caos, para dar reconocimiento a las personas, para clamar símbolos patrios entre otras.”<sup>11</sup>

La etiqueta tiene un vínculo fuerte con el protocolo; sin embargo, encontramos una definición que explica el concepto de etiqueta sin necesidad de mencionar el protocolo. “Son las reglas de elegancia que se deben guardar para adaptarse a los formalismos o solemnidades de ciertos actos públicos o privados importantes socialmente. Se refiere a normas del buen vestir, del comer con distinción, del empleo de ciertos gestos calificados como formales, evitando los cotidianos e informales, y en general todo lo que las costumbres de cada lugar definen como distinguido, y restringido a ciertos sectores sociales.”<sup>12</sup>

De acuerdo, con el Plan de Trabajo propuesto desde el comienzo se desea realizar una propuesta de Manual de Funciones, que sustente no los términos y políticas que define el protocolo sino las funciones especiales que debe realizar cada integrante perteneciente a la Jefatura de Relaciones Públicas y Protocolo. Guiándonos con diferentes autores y remitiéndonos a observar cómo lo manejan otras administraciones municipales que cuenten con este servicio de acompañamiento y otras empresas del sector público y privado, se lograrán establecer unos criterios básicos para saber cómo puede mejorarse esta actividad al interior de la Alcaldía de Medellín.

Un Manual de Funciones orienta y establece criterios protocolarios que favorecen, no sólo los empleados de cualquier administración o empresa, sino también brinda argumentos y razones que establecen un buen comportamiento o imagen de la persona o empresa. Es un documento de gran trascendencia que fortalece las reglas, las leyes y normas que ya están consolidadas y establecidas en la Alcaldía de Medellín, además de servir de apoyo y

---

<sup>10</sup> ÁLVAREZ LOZANO, Javier. Lo que usted CREE QUE sabe acerca del ceremonial y el protocolo. Medellín: Universidad Pontificia Bolivariana, 2006. 86p.

<sup>11</sup> Ibid., p. 12

<sup>12</sup> Concepto de Etiqueta. [en línea] <http://deconceptos.com/general/etiqueta> [citado el 16 de enero de 2011]

fortalecimiento al proyecto que se viene ejecutando desde el año pasado en el Área de Protocolo y Relaciones Públicas.

Para tener más referencias sobre que es un Manual de Protocolo nos podemos remitir al Manual que realizó la Universidad de Eafit en donde define un Manual como “El documento que recoge las normas básicas de las precedencias y de la organización de cualquier acto que se desarrolle en esta Institución educativa.”<sup>13</sup> Al mismo tiempo encontramos la Universidad de Envigado que ve la necesidad de implementar un Manual de Protocolo “A manera de guía y conocimientos, al respecto del buen actuar en los diferentes ámbitos sociales, académicos y ceremoniales del orden institucional, local, nacional e internacional.”<sup>14</sup> Como vimos anteriormente las universidades han tenido la necesidad de efectuar un Manual de Protocolo por ende, es fundamental que entidades de orden público también manejen una guía que permita que todos los integrantes de la Alcaldía se instruyan y aprendan sobre las directrices de los modales, el actuar, las pautas necesarias para saber responder a las necesidades que surgen desde el manejo protocolario etc.

Existen varias clases de manuales que resuelven nuestras dudas frente a todo hecho, existen los manuales políticos “Son una especie de criterios de desempeño que, sin ser reglas, permiten tener un criterio de actuación en una empresa. Ejemplo: Nuestra política es que el Cliente sea atendido en menos de 15 minutos. El manual departamental, rige en un sector en especial y normatiza el trabajo del personal según el departamento al que están adscritos y las funciones que realizan.

Ejemplo: Manuales de Ventas. Manual de Bienvenida, estos generalmente tienen una breve historia de la empresa, desde su fundación hasta su realidad, incluyendo además la misión, la visión y el objetivo de la misma. Generalmente incluyen una copia del Reglamento de Trabajo para que conozcan sus derechos y obligaciones. Manual de organización, contiene información sobre la estructura general de la empresa, y las funciones de cada área. Manual de procedimientos, es específico y detalla cada una de las etapas que se llevan a cabo para realizar algo. Ejemplo para la evaluación de personal. Manual técnico, como su nombre lo dice, la manera de llevar a cabo una tarea específica. Ejemplo el ensamblado de partes. Manual de puesto, detallan las características y el alcance de las responsabilidades de un puesto o un grupo determinado de puestos similares.”<sup>15</sup>

De acuerdo con todas las definiciones anteriores nos queda por definir el Maestro de Ceremonias considerada la “Persona que dirige el desarrollo de una

---

<sup>13</sup> Ibid.

<sup>14</sup> UNIVERSIDAD DE ENVIGADO. Manual de Protocolo. [en línea] [http://www.iue.edu.co/documents/ins/manualprotocolo\\_0309.pdf](http://www.iue.edu.co/documents/ins/manualprotocolo_0309.pdf) [citado el 22 de Septiembre de 2010]

<sup>15</sup> YAHOO. Respuestas. [en línea] [http:// es.answers.yahoo.com](http://es.answers.yahoo.com) [citado el 15 de Diciembre de 2010]

ceremonia presentando a los asistentes, organizando su actividad, etc.”<sup>16</sup> El ser un Maestro de Ceremonias cobra importancia en la realización de un acto o evento, sin embargo, en la Alcaldía de Medellín el rol de Maestro de Ceremonias no lo ejerce ninguna de las integrantes del grupo de Protocolo. El Área sólo se encargan de la realización de la avanzada, la Alcaldía dispone de personas con talento para presentar y ser anfitriones de un evento. De acuerdo a un portal enciclopédico el Maestro de Ceremonias debe tener un control absoluto del manejo manual del micrófono, para cualquier evento con antelación se deben realizar ensayos previos evitando así cualquier altercado. Otro deber de un maestro de Ceremonias es anticiparse a las personas con autoridad que van hacer parte de evento y anotar sus nombres para mencionarlos al inicio del evento. A su vez, tener los nombres en un orden jerárquico de autoridad. Ser un maestro fluido y espontaneo al momento de hablar y a su breve y sobrio. Tener la suficiente agilidad mental para asimilar los cambios o variaciones del programa, que casi siempre ocurren así como saber a quiénes hacerle caso en esos cambios, porque a veces hay varios que quieren hacer sentir su autoridad y transmiten mensajes confusos y contradictorios.

A diferencia del Maestro de Ceremonia existe el Jefe de Protocolo encargado de actividades vinculadas igualmente al protocolo pero con enfoques diferentes. El perfil de un Jefe de Protocolo debe tener experiencia de carácter operativo y estratégico en el área de protocolo y ceremonial, tener claros los componentes del sistema nacional es decir, el Decreto 770 de 1982 el reglamento de Protocolo y Ceremonial de la Presidencia de la República. Organización de eventos y actos sociales y etiqueta. “Contar con la habilidad y destreza de tratar en forma cortés a todo público, interactuar con personas de todos las clases sociales, comunicar en forma clara, servir de modelador en los eventos donde sea necesario, manejo de materiales audiovisuales y manejar buenas relaciones humanas.”<sup>17</sup>

Algunas de las funciones que debe ejercer un Jefe de Protocolo y que son ejercidas por la Jefe de Protocolo y Relaciones Públicas de la Alcaldía de Medellín son las de coordinar los actos y eventos protocolarios de la administración si el acto es de otra entidad que no sea la Alcaldía o entes de su propiedad, la jefe solo va en calidad de avanzada del señor burgomaestre. Dirige y orienta todo acto, la Alcaldía realiza muchos eventos, es por eso que la Jefe debe realizar reuniones semanales con los diferentes comunicadores de cada dependencia o secretaria para repartir las funciones y labores que se deben realizar y que tengan muy en claro las directrices del Alcalde al momento de asistir a un evento. Es la encargada de seleccionar el lugar donde se va efectuar el acto, ya que mantiene un contacto directo con el mandatario quien le manifiesta sus deseos. Esta siempre coordinando, distribuyendo y

---

<sup>16</sup> SANSAGENTO. Diccionario. [en línea]  
<http://diccionario.sensagent.com/maestro+de+ceremonias/es-es/> [citado el 28 de Noviembre de 2010]

<sup>17</sup> REGLAMENTO DE PROTOCOLO Y CEREMONIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Decreto 770 de 1982. p. 47.

supervisando las actividades del personal a su cargo, también coordina giras para personalidades o delegaciones que visitan la ciudad, ya que es el momento de dar a conocer la ciudad y siempre se desea dar una buena impresión.

El Jefe de Protocolo debe estar en constante contacto con las autoridades policiales o de seguridad que en cada evento al que asista el Alcalde o cualquier otra persona de importancia se cumpla con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral. Siempre asistir a los eventos con mínimo una hora de antelación para mantener en orden el equipo de trabajo y estar informada de cualquier anomalía y ser el filtro para el evento o la autoridad competente. Y por último debe realizar informes periódicos de las actividades realizadas con su grupo de trabajo.

En la Alcaldía de Medellín existe la Jefe de Protocolo, es la encargada de todo lo dicho anteriormente y además maneja la agenda del Alcalde, ella decide que eventos, actos o ceremonias se agenda de acuerdo con la importancia y prioridad, ya que conoce muy de cerca las necesidades y preferencias del funcionario. La Jefatura de Protocolo y Relaciones Públicas de la Alcaldía de Medellín surge con la directriz del Alcalde Municipal actual, quien vio la necesidad de implementar estrategias no sólo hacia los medios de comunicación como lo son boletines diarios, sino también la necesidad de tener un grupo de trabajo que esté disponible en los eventos, que le realicen los saludos protocolarios, que lo esperen en la entrada del acto con el anfitrión del evento, saber dónde se va sentar y quienes van a estar a su lado, tener una bitácora de sobra por algún inconveniente que se presente, que conozcan sus directrices, el agua disponible en todo momento, el tinto de su preferencia etc.

El decreto 770 de 1982 maneja el reglamento de protocolo y ceremonial de la Presidencia de la República, de acuerdo con este decreto todo el país debe regirse en sus normas y reglas. En este documento vemos cómo debe ser minuciosamente elaborado cada detalle de un evento, ceremonia, saludo y acto. Se designa la precedencia de los altos dignatarios de la República y de los funcionarios nacionales. Es de gran importancia tener claridad frente a las normas para invitar a un acto o evento, como bien se menciona en el decreto 770 de la 1982 toda invitación debe ser enviada con mínimo 15 días de antelación al evento, todo esto con el fin de poder ser respondida y enviada con la respectiva respuesta antes del evento.

La Alcaldía de Cali es una de los tantos entes públicos que maneja el protocolo, su manual de protocolo llamado "Reglamento de protocolo, honores, distinciones, símbolos y usos de la Alcaldía Santiago de Cali es uno de los libros más completos que muestra cada paso de sus actos. De la ciudad explica el significado y el manejo de la bandera, el escudo, el himno, sus tradiciones y los gentilicios; las precedencias que se manejan tanto internas y externas; las distinciones, estímulos y obsequios que se manejan para los funcionarios; las toma de posesión por parte del Alcalde, del Gabinete Municipal o de cualquier otro individuo de índole internacional y por último el

luto oficial tanto la explicación de la organización del funeral como el esquema de sepelio.

### **3.2 DIRECTRICES DE LA ALCALDÍA DE MEDELLÍN:**

Cada empresa tiene diferentes maneras de visualizar sus objetivos para hacer efectivas sus labores. Es por ello que la Alcaldía de Medellín tiene como misión:

Estimular el desarrollo humano y cívico de sus habitantes, así como la provisión de los bienes y servicios de consumo colectivo; asegurar la efectividad de los principios, derechos y deberes ciudadanos; promover la prosperidad de todos los habitantes; garantizar la construcción colectiva del Municipio de Medellín, en sus espacios urbano y rural; afianzar la Justicia Social y proyectar a la ciudad de Medellín hacia las corrientes mundiales de la economía y la cultura; contagiar a los habitantes de humanidad para construir, entre todos, una Ciudad más vivible y menos esclava del culto al cemento.<sup>18</sup>

Lo anterior, es la evidencia clara de que existe un objetivo específico encaminado hacia la comunidad, la buena convivencia y el desarrollo de infraestructura.

En cuanto a la visión la ciudad de Medellín será un modelo de convivencia y desarrollo social en el ámbito nacional e internacional; una metrópoli donde la gente pueda consumir más ciudad, más cultura y más espacio público; una ciudad en la que los habitantes aprenden a construir tejido urbano por encima de sus diferencias; una ciudad para los encuentros y los diálogos; un

---

<sup>18</sup> ALCALDIA DE MEDELLÍN. [en línea] <http://www.medellin.gov.co> [citado el 18 de Agosto de 2010]

espacio urbano para que la gente se junte y comparta generosamente con los demás. Todos estos propósitos se visualizan para lograr una meta, sin embargo el Alcalde de Medellín no puede realizar todo por si solo; necesita de un equipo de trabajo sólido, firme, trabajador y unánime en las funciones.<sup>19</sup>

Es aquí donde entra la Jefatura de Protocolo y Relaciones Públicas, ente perteneciente al despacho del Señor Alcalde, donde diariamente se convive con el transcurrir de una agenda que se debe mantener al día y confirmada por el Burgomaestre. El Área de Protocolo y Relaciones Públicas la conforman 4 personas que se distribuyen de la siguiente manera, la Jefe de Protocolo, la Asistente, la que apoya la Jefatura de Protocolo y la Practicante Universitaria. Su estructura aún no está bien definida y es por ello que se desea realizar un Manual de Funciones para consolidar todas las funciones y distribuir de una manera más equitativa las labores a realizar.

Debemos tener en cuenta que no es solo mirar lo negativo, se debe resaltar que el área de Protocolo y Relaciones Públicas se creó hace solo tres años con la actual administración. Anteriormente los comunicadores de cada Secretaría debían ejercer el protocolo de sus eventos, hoy en día hay un grupo de trabajo que se encarga de velar únicamente por el mandatario y de todo lo que relacionado con protocolo y etiqueta.

Como propósito de la actual administración se considera indispensable que el Plan Estratégico de Comunicación Pública, elaborado por la Dirección de Comunicaciones de la Alcaldía perdure en el tiempo y que no sólo se quede entre el 2008 – 2011, sino que de ahí en adelante se considere indispensable e importante el Protocolo y más aún la consolidación del área como se ha venido tratando actualmente. Esta política de comunicación se elaboró para cumplir a cabalidad con los logros, mostrar una imagen transparente, construir una identidad propia, lograr el fortalecimiento organizacional y generar legitimidad y presencia en cada paso que se realiza.

La Alcaldía de Medellín, aún no tiene definido textualmente las funciones de cada integrante del equipo. Como se mencionó anteriormente es un equipo de trabajo de 4 personas y es la Jefe de Protocolo la encargada de destruir los labores de acuerdo con lo que se vaya presentando en el transcurso del día o de la semana. Todo este proceso es muy complejo, ya que dentro de Dirección de Comunicaciones se encuentra Protocolo y para el logro de muchos de los objetivos es necesario involucra la opinión de varias personas antes de tomar una última decisión.

Cabe mencionar, que la Dirección de Comunicaciones y por ende Protocolo hace parte de la Secretaría Privada, una de las dependencias de la Alcaldía.

---

<sup>19</sup> Ibid.

Sin embargo, el Alcalde desea realizar unos reajustes y entre ellos está la de volver Dirección de Comunicaciones una Secretaría. Ya que es la encargada de manejar toda la comunicación interna y externa de la Administración. Aún así, el proceso apenas está en sus inicios y falta contar con la aprobación del Concejo de Medellín. Al parecer no va alcanzar a realizarse en la administración actual, por ende, al llegar el nuevo mandatario tendrá que contar con su aprobación y el proceso empezará de nuevo.

### 3. METODOLOGÍA

El trabajo consta de una recopilación de información que se va realizar en el transcurso de 5 meses en la ejecución de la práctica del 2 de agosto al 31 de diciembre. En el transcurso de estas fechas se recopilará, organizará, resumirá, presentará y analizarán los resultados de las observaciones adquiridas. El objetivo principal es la realización de un Manual de Funciones que defina las labores de cada integrante del equipo.

La muestra y tamaño del trabajo consiste en el acercamiento a 10 entidades del Área Metropolitana del Valle de Aburrá, analizando aspectos tales como: cantidad de comunicadores que ejercen las funciones protocolarias, si hacen parte del área de comunicaciones o si cumplen funciones como un organismo independiente y autónomo y que tipo de funciones ejercen.

Para este análisis se necesitó relacionar a cada una de las entidades, algunas de las personas fueron contactadas personalmente, otras telefónicamente y otras vía correo electrónico, teniendo en consideración la dificultad de sus agendas. Toda la información obtenida se redujo en un cuadro en Word con las ideas claves e importantes de cada empresa. Aún así, toda la información fue provechosa y brindo ideas para afianzar y consolidar de diferentes maneras el Área de Protocolo, extrayendo lo mejor de cada empresa y buscando la manera de implementarlo en la Alcaldía.

Los objetivos y logros obtenidos en el trabajo fueron gracias a la observación directa, entrevistas y llamadas telefónicas.

**Estrategia 1:** Se obtuvo información a través de la observación directa; en el transcurso de los cinco meses se recopiló toda la información que podía ayudar a definir con mayor exactitud todo lo que se necesita para la elaboración de un Manual de Funciones las funciones de cada integrante del grupo y las precedencias que son fundamentales en la Alcaldía de Medellín.

**Estrategia 2:** Es indispensable la comparación de información con otras entidades públicas y privadas para así, determinar las falencias y fortalezas de la Administración actual. La información se obtuvo mediante la llamada telefónica, muchas entidades no tenían definido el encargado de protocolo sino que dependiendo del evento se distribuían las labores y a uno le pertenecía protocolo y se asesoraban con la Jefe de Protocolo de la Alcaldía, en esas llamadas encontraba difícil tener respuestas claras y los comunicadores me trasladaban de comunicador en comunicador.

**Estrategia 3:** Al estar realizando la práctica en el Área de Protocolo y Relaciones Públicas, la avanzada debía asistir a muchos eventos y tener contacto directo con los encargados del evento, es por ello, que logre realizar entrevistas a varios comunicadores de las entidades estudiadas.

## 4. ANALISIS DOFA

El Manual de Funciones que se desea implementar ayudaría en gran manera la Entidad, porque permitiría fortalecer y mejorar el área de Protocolo y Relaciones Públicas de la Alcaldía de Medellín, el cual es un ente perteneciente a la Dirección de Comunicaciones y que depende de su funcionamiento y directrices la ejecución de cualquier labor. Haciendo este Manual se obtendría mayor credibilidad en sus labores y sería una más de las posibilidades visibles para ir consolidando el Área de Protocolo como un elemento esencial para el buen manejo de la imagen del Alcalde y de los Alcaldes que vendrán más adelante. Además sería un texto con el cual toda la Alcaldía podría contar y saber un poco más afondo qué funciones se ejercen en Protocolo y Relaciones Públicas para no estar subvalorando el trabajo de los otros, sin conocimiento previo.

Con este trabajo y con el análisis que veremos a continuación, aún quedan muchos aspectos por mejorar, para poder seguir aportando a la consolidación de unas políticas claras y precisas. Y más que es una empresa que se mantiene muy ocupada y que no tiene descanso, por consecuente cualquier logro realizado carece de mucho valor.

### 5.1 DEBILIDADES

- No existe un Manual de Funciones para la Alcaldía de Medellín. La comunicación exitosa y eficaz se realiza con planificación, por ende es indispensable tener un texto que plasme todas las directrices del Alcalde, así sea que se deba renovar cada cuatro años que cambia de mandatario.
- El Área de Protocolo y Relaciones Públicas tiene un manejo deficiente de la distribución de labores. Las jornadas de trabajo son largas y no tienen un horario definido.
- Las labores recaen en ciertas personas más que en otras, haciendo que se note la poca planificación del Jefe de Protocolo para distribuir de una forma uniforme las tareas.
- La información requerida, es decir la bitácora debe ser entregada por los comunicadores de las diferentes entidades con una semana de antelación al evento, para que el Área de Protocolo lo pueda revisar y avisar que información aún falta anexar y que falencias observa en la planificación del evento. Sin embargo, los comunicadores no se percatan de entregar dicha búsqueda a tiempo, haciendo difícil la difusión de la información de forma ágil y completa.

- Al ser un Área que no existía en la anterior administración, que sólo lleva cuatro años vigente y que no se asegura su futuro para la próxima administración, hace que cada integrante no dé todo su potencial y energía en el proyecto, ya que no están seguras de si continúan, viviendo así sólo el momento por no encontrar motivación en el Área

## **5.2 OPORTUNIDADES**

- La Alcaldía de Medellín es una entidad pública en la mira de toda la comunidad, lo que le favorece porque puede proyectar en diferentes escenarios su imagen, más que el resto de empresas.
- Cuenta con la posibilidad de tener personas especializadas que le den apoyo al Área de Protocolo, ya que se mantiene en contacto con personas de todo el país y del contexto internacional, quienes ven el trabajo de protocolo y les pueden brindar ideas nuevas y renovadoras.
- La Alcaldía realiza muchos certámenes y es invitado así mismo a numerosos eventos, posibilitando proyectar su imagen y generando legitimidad.
- El reconocimiento que puede brindar el Manual de Funciones a todas las personas que desean disponer y conocer la distribución de actividades en el Área de Protocolo con total apertura, brinda mayor credibilidad a la Alcaldía en las labores que realiza día a día, que son para el bienestar de la comunidad.
- El Protocolo consolida de forma eficaz el posicionamiento y la imagen de un Alcalde. Fortaleciendo en gran medida un vínculo más estrecho entre la comunidad y la Administración.

## **5.3 FORTALEZAS**

- El Área de Protocolo y Relaciones Públicas se proyecta de forma sólida e independiente con su grupo de trabajo aparte de los comunicadores que trabajan en la Dirección de Comunicaciones.
- Se cuenta con un presupuesto alto para apoyar todas las necesidades que se desprenden del protocolo tanto la compra de banderas, papelería, obsequios y otros utensilios.
- Hay un excelente manejo de medios tecnológicos por parte de todo el grupo de trabajo, dispuestas a manejar programas de edición entre otros y así no necesitar de terceras personas. Además de ello se utilizan los mejores medios de comunicación lo que optimiza las operaciones.

- Se manejan muy buenas relaciones laborales, lo que descarta cualquier tensión en el ambiente. Hay buena calidad humana entre el grupo de trabajo por lo tanto resulta fácil que se adapten a cambios.
- Todas las integrantes del Área son comunicadores periodistas de diversas universidades, integrando todo el conocimiento, visiones y opiniones de las diferentes entidades educativas para llegar a un complemento y logrando, gracias a la formación de cada integrante, cubrir el puesto de la otra.

#### **5.4 AMENAZAS**

- Es un Área que tiene un futuro incierto, donde Dirección de Comunicaciones tiene poca credibilidad en ella y prefiere fortalecer a los comunicadores de cada Secretaría.
- La Jefatura de Protocolo, al no tener un Manual de Funciones que denote los roles de cada integrante, deteriora su relación con la Secretaría Privada que no ve la necesidad de contar con cuatro personas a cargo de Protocolo y Relaciones Públicas, haciendo posible que en un futuro, en vez de fortalecer su personal, se vea menguado.
- El constante crecimiento de la Ciudad hace que diariamente el Alcalde se vea involucrado en más y más eventos que él no alcanza a atender con una visita, un saludo, un correo, una carta de agradecimiento, en ocasiones disminuyendo su imagen positiva.
- Es indispensable que todos los trabajadores públicos de la Alcaldía de Medellín estén comprometidos con la divulgación de la buena imagen de la Administración Municipal y del Alcalde, para que la comunidad no se sienta alejada de las labores públicas y crean en los buenos actos de la administración.

## 5. RESULTADOS

En el siguiente cuadro percibirán 10 entidades pertenecientes a los Municipios de Medellín, Envigado y Rionegro. En el transcurso de la práctica empresarial, se observó que la Alcaldía de Medellín maneja un mayor afín o vinculó con ciertos entes, sin embargo, algunas de ellas por ser propiedad de la Alcaldía. Por consiguiente, las 10 entidades que veremos a continuación estuvieron muy presentes en eventos, actos, ceremonias y reuniones en el transcurso de la práctica.

### ANÁLISIS DE EMPRESAS EXTERNAS A LA ALCALDÍA

<b>PROTOCOLO Y RELACIONES PÚBLICAS</b>						
<b>#</b>	<b>ENTIDAD</b>	<b>CIUDAD</b>	<b>Área de Protocolo</b>	<b>Área de Protocolo y Comunicaciones.</b>	<b># DE COMUNICADORES</b>	<b>FUNCIONES DE PROTOCOLO</b>
1	Gobernación de Antioquia	Medellín	X		2 comunicadoras, 1 practicante y 1 secretaria.	Elaboran las bitácoras y los respectivos saludos para todo evento en el que se encuentra el Gobernador.
2	Concejo de Medellín	Medellín		X	1 comunicadora y 1 practicante.	Manejo de agenda del Presidente del Concejo de Medellín.
3	EPM	Medellín		X		No manejan funciones esencialmente en protocolo, hay comunicadores que cumplen funciones de periodismo y de relaciones públicas.
4	Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia.	Medellín		X		Apoyar el manejo de la agenda.

5	Idea	Medellín		X	El grupo de trabajo lo conforman 5 comunicadores y la Jefe. Todos están en disposición de cubrir al otro. Todos tienen conocimiento de Protocolo y Relaciones Públicas.	Cuenta con un grupo de trabajo que maneja el protocolo como elemento más en las comunicaciones. Aún no tiene como objetivo dividir Protocolo de Comunicaciones. Solo en eventos importantes buscan ayuda de una persona experimentada, sin embargo, todos tienen conocimiento de las normas del Protocolo.
6	Área Metropolitana del Valle de Aburrá.	Medellín		X		Es una Institución con un vínculo muy cercano a la Alcaldía, el cual le brinda su apoyo constante para los eventos. Por ende, cuenta con comunicadores y una asistente de eventos que tiene conocimiento de Protocolo.
7	Alcaldía de Rionegro.	Antioquia		X	6 comunicadores, entre ellas 1 persona encargada de Protocolo.	Realiza todas las labores de un comunicador, sin embargo apoya a la directora de comunicaciones en el área de Protocolo.
8	Universidad EAFIT.	Medellín	X			Al ser una universidad de índole internacional, donde se realizan diferentes eventos de gran importancia, manejan el protocolo de forma aparte de las comunicaciones, sin embargo en los eventos siempre se necesita del apoyo de los

						comunicadores y de un grupo unido y en conjunto.
<b>9</b>	Universidad de Envigado.	Envigado		<b>X</b>	Existe un equipo de trabajo de 4 comunicadores que se distribuyen las labores al momento de una ceremonia, evento o acto. Esta el comunicador encargado de ser el maestro de ceremonias, la persona que organiza el lugar, la ubicación etc. Tienen un Manual de Protocolo.	Están en constante atención de los actos a los que asiste el rector, para acompañarlo de ser necesario. Además cada acto de la Universidad que requiera de Protocolo están los comunicadores apoyando y organizando.
<b>10</b>	Universidad de Antioquia.	Medellín		<b>X</b>		Cada dependencia de la universidad, tiene comunicadores y ellos son los encargados de velar por los actos que se realizan. No hay un equipo especializado en Protocolo, todos los comunicadores tienen conocimiento de protocolo.

## 6. ANALISIS DE RESULTADOS

- De acuerdo con las observaciones realizadas durante el periodo de práctica, muchas de las entidades a las cuales se les realizó seguimiento, tenían definido sus propósitos para los años venideros y los logros que desean alcanzar en Protocolo y Relaciones Públicas, una agenda organizada con todos los eventos, actos, ceremonias, reuniones y saludos cosa que la Alcaldía no tenía previsto y debía pasar por muchas autoridades para ser implementado como necesidad.
- Este impacto de comparación que se realizó para la Alcaldía de Medellín con las 10 entidades, sirven para cambiar los comportamientos de las integrantes del Área de Protocolo y Relaciones Públicas. Para conseguir un impulso y así realizar mejoras y cambios que serían útiles para la solidez del Área.
- El protocolo implementado en las empresas, es aún un término que muchos mercados no han logrado acoger. Sin embargo, en las diferentes entidades del cuadro anterior ya conocían la importancia que tiene el protocolo y de alguna u otra manera lo están acogiendo de manera objetiva.
- En el futuro veremos que muchas de las empresas que aún tienen protocolo incorporado en comunicaciones, tendrán la necesidad de volverlo una dependencia autónoma, y más cuando conozcan todas las labores que puede realizar el Área de Protocolo.

## 7. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

Luego de realizar un análisis del trabajo diario en la Alcaldía, se vio la necesidad de elaborar un Manual de Funciones que incorpore las labores de cada integrante, sin embargo, en ocasiones el trabajo es extenuante por la inadecuada repartición de las tareas y es en esta deficiencia donde se desea implementar una acción de mejora, llegando a ejercer la labor de forma satisfactoria, correcta y sin excesos de trabajo.

Como resultado del proceso de referenciación y de la experiencia vivida durante la práctica, se lograron definir como parte del Manual de Funciones, las siguientes recomendaciones:

### 8.1 FUNCIONES PRACTICANTE DE RELACIONES CORPORATIVAS.

- Solicitar la información para los eventos y reuniones del Alcalde (bitácoras).
- Organizar las banderas de escritorio para las visitas de embajadores.
- Coordinar con el encargado de audiovisuales todos los requerimientos del salón Consejo de Gobierno para los eventos, reuniones y ruedas de prensa que allí se realizan. Igualmente para eventos, reuniones y ruedas de prensa que se realicen por fuera de la Alcaldía.
- Administrar la bodega del despacho del Alcalde.
- Llevar inventario de los artículos que se manejan y dar alertas del material que este próximo a terminarse.
- Mantener actualizado el inventario.
- Administrar el préstamo de pendones y portapendones entre los comunicadores y demás organizadores de los eventos.
- Garantizar que en todos los eventos donde se encuentre el Alcalde siempre estén ubicados los pendones de EPM, EEVV, UNE y genérico Alcaldía, los cuales deben ser solicitados previamente.
- Apoyar el protocolo y la avanzada de los eventos públicos e internos en los que hace presencia el Alcalde.

## 8.2 FUNCIONES PROFESIONAL DE COMUNICACIÓN EN RELACIONES CORPORATIVAS Y PROTOCOLO.

- Revisar y completar las bitácoras de los eventos y reuniones, que contienen la información para el Alcalde.
- Cumplir el protocolo y la avanzada de los eventos a los que asiste el Alcalde.
- Hacer cumplir el Manual de Protocolo de la Alcaldía de Medellín en compañía de la Jefatura de Relaciones Públicas y Protocolo.
- Apoyar la actualización de bases de datos.
- Apoyar el manejo de la agenda del señor Alcalde.
- Apoyar la revisión de correspondencia del señor Alcalde.
- Realizar el envío de las cartas de respuesta vía e-mail principalmente, así mismo vía fax e impresa cuando sea necesario.
- Revisar las cartas de respuesta.
- Realizar el envío de las cartas de respuesta vía e-mail principalmente, así mismo vía fax e impresa, cuando sea necesario.
- Entregar al redactor de cartas del Alcalde la correspondencia y hacerle seguimiento, de tal forma que no se genere ningún atraso en el manejo de los mensajes.
- Apoyar a la Jefatura de Relaciones Corporativas y Protocolo en el manejo de la agenda del señor Alcalde.
- Elaborar las condecoraciones y notas de estilo solicitadas y aprobadas por el Alcalde.
- Conseguir los datos y hoja de vida necesarios para realizar la condecoración.

## 8. CONCLUSIONES

- Los eventos se deben planear y estructurar con antelación, para estar atenta a cualquier falencia y no llegar hasta última instancia del evento con errores organizacionales que desacrediten las habilidades del equipo de trabajo.
- Se han de tener muy claros los imprevistos o pormenores que en cada evento puedan surgir, realizando la labor de manera minuciosa para obtener un resultado satisfactorio.
- Se realizaron las labores para el Manual de Funciones de la Alcaldía, incentivando al grupo de trabajo de Protocolo y Relaciones Públicas a leer el texto y realizar las tareas de la manera más eficiente y así no tener cargas que no le corresponden.
- El Protocolo y las Relaciones Corporativas son fundamentales no sólo en empresas públicas sino también privadas, que manejen relaciones abiertas con la comunidad.

## 9. RECOMENDACIONES

- Se propone incluir las labores realizadas en este trabajo con las opiniones del grupo de trabajo y si es necesario anexar o quitar de acuerdo con sus sugerencias.
- El equipo de trabajo debe tener un sentido de pertenencia hacia el Área de Protocolo y Relaciones Públicas; además tener en cuenta que la Alcaldía de Medellín es una entidad pública en la mira de todos los ciudadanos.
- Consolidar día a día con mayor entusiasmo el Área de Protocolo y Relaciones Públicas; al ser un grupo nuevo debe estar en la disposición de recibir conocimiento, tener mentes abiertas para lo que se presente. Así ir asegurando un posicionamiento en la próxima administración.
- Se propone que el Área de Protocolo no sólo lo conformen cuatro personas, es una labor que requiere de mucha cautela. Se maneja una relación directa con el Alcalde, lo que hace que cada detalle requiera de mucho compromiso y cuidado. Por el momento se recomienda estructurar mejor las funciones, para lograr un equilibrio en el trabajo, pero con el tiempo es indispensable fortalecer el grupo para cumplir con todas las expectativas.
- La avanzada del Alcalde, solo se realiza en los eventos a los que el Burgomaestre va asistir. Cumpliendo solo con el compromiso de tal evento. Sin embargo, en ocasiones hay eventos que se realizan el mismo día a la misma hora; es aquí donde una parte de la avanzada podría asistir, brindando más recordación y buena imagen de la Alcaldía de Medellín y su compromiso con la ciudadanía.
- Difundir las labores del Área de Protocolo y Relaciones Públicas no sólo entre la Dirección de Comunicaciones sino a todos los comunicadores de los entes descentralizados como EPM, Empresas Varias de Medellín, UNE, Empresa de Desarrollo Urbano, Telemedellín, Inder, Metrosalud, Metro de Medellín, Metroplús, ACI, Metroseguridad, Plaza Mayor, Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín, Metroparques, Bureau entre otras.
- Mejorar la percepción que tiene la comunidad de la actual administración y del Alcalde, dando a conocer las gestiones realizadas por la Alcaldía, es decir tener un contacto más directo con la comunidad, dar a conocer los proyectos que se están llevando a cabo, los que se han dejado de hacer y por qué, logrando así integrar la comunidad con los propósitos de la Alcaldía.

## BIBLIOGRAFÍA

ALARICO GÓMEZ, Carlos. GÓMEZ DELGADO, Amilcar. Gerencia de Relaciones Públicas y Protocolo. Colección Minerva No 16. Venezuela: Editorial CEC, SA; 2005. 149p.

ÁLVAREZ LOZANO, Javier. Lo que usted CREE QUE sabe acerca del ceremonial y el protocolo. Medellín: Universidad Pontificia Bolivariana, 2006. 86p.

BOUZA, Yurema. La Influencia del Protocolo en Relaciones Públicas. México: Blog, 17/02/2009. URL disponible: <http://blogs.um.edu.mx>

BRIONES, Guillermo. Métodos y Técnicas de la investigación para las ciencias sociales. México: Trillas; 1985. 25p.

CUADRADO ESCLAPEZ, Carmen. Protocolo y comunicación en la empresa y en los negocios. 5 Edición. Madrid: Fundación Confemetal Editorial; 2007. 507p.

DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES. Manual de eventos y protocolo. Medellín, Colombia; 2009. 17 p.

JUNTA DIRECTIVA EMPRESA DE TRANSPORTE MASIVO DEL VALLE DE ABURRÁ METRO DE MEDELLÍN LTDA. Mi Patria desde el Metro. Bello, Antioquia: Publicaciones del Metro de Medellín Ltda, 2007.57p.

MAQUEDA LAFUENTE, Javier. Protocolo Empresarial, una estrategia de marketing. España: ESIC Editorial; 2003.361p.

MAYA DE ROJAS, Piedad. Reglamento de protocolo, honores, distinciones, símbolos y usos de la Alcaldía Santiago de Cali. Cali: Imprenta departamental del Valle del Cauca, 2003. 232 p.

REGLAMENTO DE PROTOCOLO Y CEREMONIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Decreto 770 de 1982. p. 47.

VILARRUBIAS, Felio. Protocolo, ceremonial y heráldica en las corporaciones Públicas. Oviedo, Universidad de Oviedo, servicio de publicaciones

## NETGRAFÍA

ALCALDIA DE MEDELLÍN. [en línea] <http://www.medellin.gov.co> [citado el 18 de Agosto de 2010]

PORTAL DE CRONIS ONLINE. Protocolo y Etiqueta. Cronis On Line S.L. [en línea]  
[http://www.protocolo.org/ceremonial/actos\\_eventos\\_y\\_congresos/los\\_principales\\_terminos\\_en\\_el\\_protocolo.html](http://www.protocolo.org/ceremonial/actos_eventos_y_congresos/los_principales_terminos_en_el_protocolo.html) [citado el 12 de Octubre de 2010]

PROTOCOLO.ORG. Portal enciclopédico. [en línea]  
[http://www.protocolo.org/ceremonial/actos\\_eventos\\_y\\_congresos/del\\_ser\\_al\\_Hacer\\_de\\_maestro\\_de\\_ceremonias.html](http://www.protocolo.org/ceremonial/actos_eventos_y_congresos/del_ser_al_Hacer_de_maestro_de_ceremonias.html) [citado el 18 de Octubre de 2010]

SANSAGENTO. Diccionario. [en línea]  
<http://diccionario.sensagent.com/maestro+de+ceremonias/es-es/> [citado el 28 de Noviembre de 2010]

SECRETARIA DE RELACIONES EXTERIORES. Glosario. [en línea].  
<http://www.sre.gob.mx/acerca/glosario/p.htm> [citado el 7 de Enero de 2011]

UNIVERSIDAD DE ENVIGADO. Manual de Protocolo. [en línea]  
[http://www.iue.edu.co/documents/ins/manualprotocolo\\_0309.pdf](http://www.iue.edu.co/documents/ins/manualprotocolo_0309.pdf) [citado el 22 de Septiembre de 2010]

YAHOO. Respuestas. [en línea] [http:// es.answers.yahoo.com](http://es.answers.yahoo.com) [citado el 15 de Diciembre de 2010]

## ANEXOS

### ANEXO A. BITÁCORA

#### BITÁCORA

DEFINICIÓN DEL EVENTO	
<b>FECHA:</b>	
<b>LUGAR:</b>	
<b>DURACIÓN:</b>	
<b>NÚMERO DE ASISTENTES AL EVENTO:</b>	
<b>ORGANIZADOR:</b>	
<b>QUIENES CONFORMAN FILA DE HONOR O MESA PRINCIPAL:</b>	
<b>INVITADOS ESPECIALES:</b>	

<b>ORDEN DEL DÍA:</b>	
<b>CONTEXTO DEL EVENTO</b>	
<b>ANTECEDENTES O RESEÑA HISTORICA:</b>	

<b>ASPECTO NOTICIOSO</b>	
<b>CIFRAS RELEVANTES:</b>	
<b>DATOS SIGNIFICATIVO:</b>	

Las bitácoras y más aún este formato es una idea creada por la Dirección de Comunicaciones de la Alcaldía de Medellín. El objetivo es brindarle al Alcalde el contexto sobre cada reunión o evento oficial al que asiste.

## ANEXO B. CONDECORACIONES



Existen diferentes condecoraciones que la Alcaldía de Medellín otorga, entre ellas se encuentra la Medalla “Ciudadano Ejemplar”, que se otorga a personas sobresalientes de Medellín.

Es un reconocimiento a las acciones realizadas que sin duda contribuyen al desarrollo de la ciudad.

También está la Medalla “Embajador de Paz” premio a los niños y jóvenes que con el trabajo artístico muestran la buena imagen de la ciudad en Colombia y a nivel internacional.

## ANEXO C. POSESIONES

Las posesiones se efectúan casi siempre los lunes en los Consejos de Gobierno que realiza el Alcalde con todos los Secretarios de la Administración. Aquí se establece un compromiso por parte de la persona posicionada a dicho cargo. Se invita a la familia de la persona, se cantan los himnos, se da lectura de la



hoja de vida, se realiza el juramento, firma de actas por parte del Alcalde de Medellín y de la persona posicionada, palabras y la entrega simbólica.

## ANEXO D. VISITAS PROTOCOLARIAS



En las visitas de personajes importantes, el Alcalde los recibe en el Aeropuerto como símbolo de gratitud, se les da un obsequio para generar recordación de la visita a la ciudad, y se realizan varios eventos o actos que cuente con la participación del personaje para que haga parte y conozca un poco más de Medellín y de la calidez de la gente.

## ANEXO E. DEVELACIÓN DE LA PLACA

La develación de la placa, se realiza en ceremonias donde se inaugura alguna obra. Siempre debe estar el Presidente del Concejo de Medellín. Debe haber un formato de diseño, por directriz del Alcalde, una bandera de Medellín con escudo de armas tapando la placa, hasta el momento de descubrirla.



## ANEXO F. IMAGEN CORPORATIVA

La Alcaldía de Medellín, es muy estricta en su imagen y la de sus entes descentralizados. Por directriz del Alcalde es indispensable que todo evento de la Alcaldía cuente con 4 pendones, de la Alcaldía de Medellín, EPM, Empresas Varias y Una telecomunicaciones.



## ANEXO G. RELACIONES PÚBLICAS CON PÚBLICOS ESTRATÉGICOS

Como públicos estratégicos pueden ser considerados, los empresarios del país, los gremios, la comunidad, los medios de comunicación, las instituciones educativas, el sector público entre otras. Fortaleciendo los lazos u obteniendo vínculos que beneficien al Municipio de Medellín y viceversa.

