

# Manual de Protocolo Institucional



Elaborado por:  
Oficina de Comunicación y Relaciones Públicas  
Versión 3  
7/06/2024

# Índice

## **I. Presentación**

Introducción

Objetivos

Ámbito de aplicación

## **II. El CUC**

Símbolos y emblemas

## **III. Precedencias**

Conceptos

Normas de ordenamiento

Precedencia en automóviles

Precedencias del CUC

Precedencia del Estado

Criterios generales

Intervenciones iniciales

Tratamientos

## **IV. Actos institucionales**

## **V. Vocativos y tratamientos**

## Índice

Ámbito de aplicación	4
Introducción	5
<b>Capítulo I: Actos institucionales</b>	<b>6</b>
1. Precedencias	7
2. Precedencia en automóviles	8
3. Criterios generales	9
4. Intervenciones iniciales	9
5. Tratamientos	10
<b>Capítulo II: Uso de banderas, pabellón e himno nacional</b>	<b>11</b>
1. Uso de banderas y pabellón	11
2. El Himno Nacional	16
3. El Himno Institucional	16
<b>Capítulo III: Correspondencia Oficial</b>	<b>17</b>
1. Invitaciones	17
2. Respuesta a invitaciones de actos ajenos al CUC	18
3. Simbología Institucional	18
4. Regalos corporativos y material publicitario	18
<b>Capítulo IV: Organización de eventos y reuniones</b>	<b>19</b>
1. Fases de organización	19
2. Disposición de espacios	21
3. Reuniones de autoridades institucionales con invitados especiales	23
<b>Capítulo V: Duelo institucional</b>	<b>25</b>
Bibliografía y referencias	26
Anexos	27

## **Ámbito de aplicación**

El presente Manual, aprobado por la oficina de Comunicación y Relaciones Públicas, con fecha 3 de noviembre de 2017, será de aplicación en todos los actos que organice el Colegio Universitario de Cartago (CUC).

Esta guía ha de ser conocida por todos aquellos funcionarios que dentro de sus actividades tienen a cargo la organización de eventos.

Aprobado por el señor Miguel Ángel Guevara Agüero, decano, el 09 de mayo de 2018, mediante nota DEC-395-2018.

La segunda versión del Manual de Protocolo Institucional, fue aprobado por la señora Ana Víquez Oreamuno, decana del CUC el 24 de junio, 2024.

## Introducción

Según la Real Academia Española, **protocolo** viene del latín tardío "*Protocollvm*" y, entre otras definiciones, se destaca como un conjunto de reglas establecidas por norma o por costumbre para ceremonias y actos oficiales o solemnes.

Es usual que al protocolo se le relacione o llame por otros términos como ceremonial, etiqueta o cortesía, que, si bien están relacionados, no son lo mismo. Así, es necesario aclarar dichos términos:

- **Ceremonial:** Serie o conjunto de formalidades para cualquier acto público solemne.
- **Etiqueta:** Ceremonial de estilos, usos y costumbres que se deben guardar en actos públicos solemnes.
- **Cortesía:** Demostración o acto con que se manifiesta la atención, respeto o afecto que tiene alguien a otra persona.

Se dice que el protocolo nace al mismo tiempo que la sociedad humana, ante la necesidad de implementar una vía de convivencia. Así, éste se fundamenta en la antropología y la sociología, debido a que su uso lo desencadena la socialización y la jerarquización de las relaciones humanas.

La creación de las cortes da paso al uso de las buenas maneras, altamente ligado a la naturaleza culta y educada de estos grupos. Personas que sabían cómo comportarse correctamente en sociedad: Saber estar, saber ser.

Así, con el pasar de los años, estas normas se mantienen y evolucionan, traspasando de la nobleza a la vida cotidiana, a las instituciones y empresas públicas y privadas, aunque en éstas no sea de carácter obligatorio y puedan ajustarlo a conveniencia. Adaptándose a los usos de cada sociedad y cultura, lo que implica un constante aprendizaje y cuidado al enfrentarse a un entorno diferente al usual.

En Costa Rica, las instituciones tanto públicas como privadas practican un protocolo influenciado por usos de países como España y Francia, pero al igual que en la región latinoamericana, los usos protocolarios no suelen ser tan rigurosos como en Europa.

Sin embargo, en un afán por sobresalir en las buenas prácticas, el CUC ha hecho los esfuerzos pertinentes para que el protocolo institucional sea aplicado correctamente.

## Capítulo I: Actos institucionales

En todas las organizaciones se realizan actos institucionales que revisten ciertas características especiales determinando así su formalidad. Es conveniente, que las unidades organizacionales puedan ordenar el ceremonial y protocolo sobre bases comunes para toda la institución.

Considerando lo antes expuesto, se han clasificado las ceremonias de la siguiente forma:

### 1.1. Ceremonias Formales

Son ceremonias formales aquellos actos que, sin ser solemnes, involucran a toda la comunidad universitaria y/o a una o más de sus unidades, con instituciones externas, y requieren de ciertas formalidades. Las ceremonias formales serán organizadas por la Oficina de Comunicación y Relaciones Públicas y las unidades involucradas, las invitaciones serán suscritas por el Decano.

Son ceremonias formales:

- Juramentación del Decano
- Aniversario Institucional
- Graduaciones de Carreras y Técnicos de la Dirección de Educación Comunitaria y Asistencia Técnica.
- Inauguración de infraestructura institucional.
- Firmas de Convenio

### 1.2. Actos Regulares

Son actos regulares todas aquellas actividades de carácter académico y no académico, que requieran de cierta formalidad, y son organizados directamente por la unidad gestora de los mismos. En los actos regulares las unidades organizadoras que lo deseen, podrán solicitar a la Oficina de Comunicación y Relaciones Públicas, mediante un correo electrónico o carta, la asesoría necesaria, como asimismo la revisión previa de invitaciones, publicaciones e impresos, etc., con el propósito de guardar las normativas vigentes relacionadas con la imagen corporativa institucional.

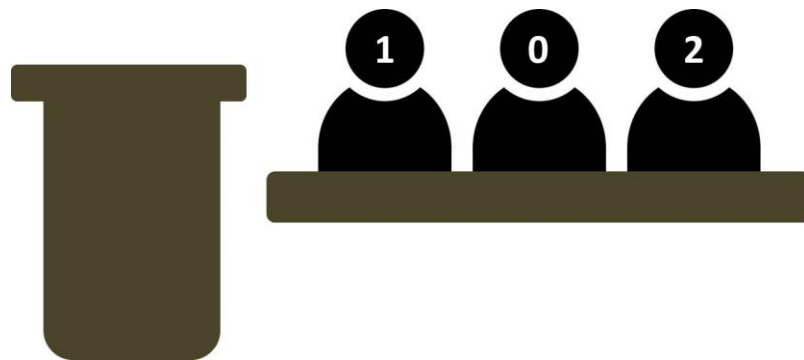
Son actos regulares:

- Inauguraciones y/o clausuras
- Presentación de libros
- Eventos artísticos y deportivos
- Inauguración de exposiciones
- Inicio o presentación de proyectos
- Celebración de efemérides
- Charlas, ferias y otras celebraciones que organicen las unidades organizacionales

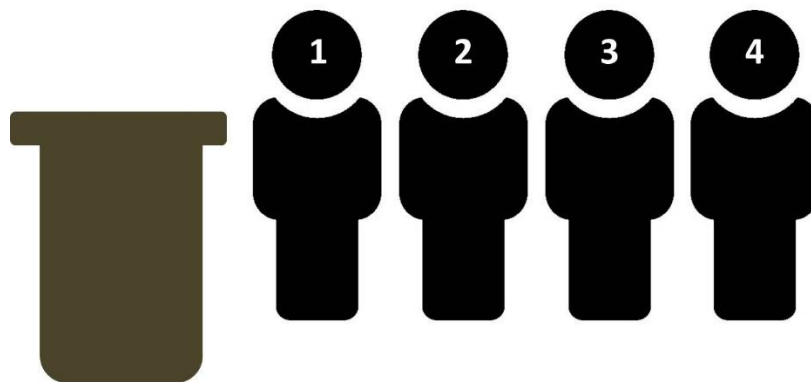
## 1. Precedencias

El rango de las personas o su importancia en los eventos es muy relevante para un buen desarrollo protocolar y para esto hay reglas que pueden seguirse.

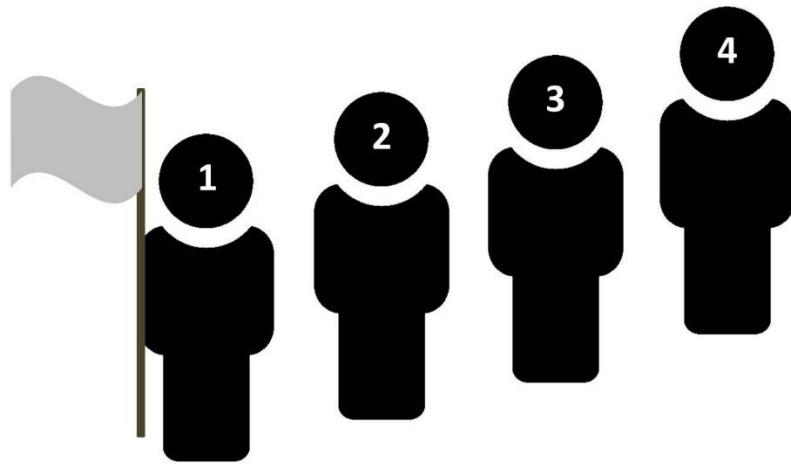
- **Regla de precedencia:** Otorga la primacía por jerarquía, entendiéndose como tal, el derecho al asiento y lugar preferenciales en actos honoríficos.
- **Regla del centro métrico o punto cero:** Se ubica al anfitrión siempre al centro del lugar donde se lleve a cabo la ceremonia. Se le llama también "punto cero" pues será a partir de él que se comience a ordenar la precedencia del resto de personas que conformen el lugar de honor. El anfitrión puede ceder su lugar si así lo desea, pero cuando asiste el Presidente de la República o Mandatario de más alto nivel de un país, es obligatoria dicha cesión.
- **Regla de la derecha:** Dicta que el lugar de honor es a la derecha del anfitrión (izquierda del espectador).
- **Regla de la izquierda:** La persona más importante, luego del anfitrión e invitado de honor, se coloca a la izquierda del "punto cero" (derecha del espectador).



- **Regla de orden lateral:** Se aplica solo cuando hay un número par de personas caminando en una misma línea y el lugar de honor es el de la extrema derecha (izquierda del espectador).



- **Regla de orden lineal:** En los casos de desplazamiento en fila, una persona detrás de otra, el de más alto rango encabezará la fila y a partir de ahí sigue el orden de precedencia correspondiente.



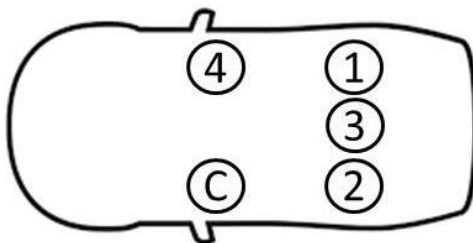
Cuando los invitados de honor son varios, existen medidas a tomar según la cantidad:

- En orden alfabético por apellido al ser del mismo rango
- Un espacio de honor, es decir, un grupo de sitios destinados a todas esas personas que comparten rango. Éste suele estar a la derecha de la mesa presidencial.
- El sistema alternado que se utiliza para la firma de acuerdos interinstitucionales. En él, los máximos representantes firmarán de forma alterna un ejemplar en el que su firma figure en primer término.

## 2. Precedencia en automóviles

El lugar de honor en los automóviles de cinco plazas conducidos por un chofer, se ubica en la parte trasera a la derecha y, nuevamente, le corresponde a la persona de mayor jerarquía. El segundo lugar en orden de importancia es el de la derecha, siempre en la parte de atrás.

El tercer puesto en situaciones no oficiales es el asiento del centro en la parte trasera, sin embargo, ante un desplazamiento oficial, este quedará siempre vacío y se ocupará como tercer puesto en orden de importancia el asiento del copiloto, adelante a la derecha.





Según la formalidad del acto o el cargo de los ocupantes (ejemplo, Presidente de la República o mandatario extranjero junto con acompañante), se sugiere utilizar únicamente los dos sitios de la parte trasera.

Cuando el automóvil es conducido por su dueño, la persona de mayor jerarquía toma el lugar de copiloto, junto al conductor.

En caso que los ocupantes del vehículo sean parejas, el conductor y su esposa o acompañante se ubicarán en los asientos de adelante, mientras que el invitado se ubicará en el asiento trasero a la derecha, con su esposa u acompañante a la izquierda.

### **Entrada y salida del automóvil**

La persona de mayor rango o invitados, serán los primeros en entrar y los últimos en salir. Contrario a los de menor rango.

En caso que únicamente vayan dos personas en la parte trasera y un chofer, ambos ocupantes suben y bajan simultáneamente por la puerta correspondiente.

### **3. Criterios generales**

1. El anfitrión es la persona a cargo del acto y a quien corresponde presidir, según la naturaleza del mismo.
2. En caso de coincidencia en un mismo cargo, se tomará como criterio preferente el de la mayor antigüedad de creación del mismo.
3. Los miembros del Consejo Directivo seguirán el orden de precedencia de su directorio y los demás miembros por edad.
4. Los organismos estatales tienen precedencia sobre los privados.
5. Una persona que pertenece a un ente gubernamental y asiste en su representación, tiene precedencia sobre los titulares de empresas privadas.
6. La precedencia de las empresas se define orden alfabético.
7. Si asisten varios representantes de la misma empresa e idéntica jerarquía, se puede establecer la precedencia por la fecha de creación de la gerencia o según la antigüedad de cada uno de los participantes en el puesto.

### **4. Intervenciones iniciales**

En todo acto, ya sea oficial o institucional, es indispensable elegir a un maestro de ceremonias<sup>1</sup> que se encargue de ceder la palabra a quienes harán uso de ella y comunicar el orden del día<sup>2</sup>. Esto con el fin de moderar el siguiente orden:

---

<sup>1</sup> Ver Anexo II

<sup>2</sup> Orden del día: Organización de las intervenciones y pasos que se siguen en un evento, reunión o acto. Ver Anexo II

1. Bienvenida a los asistentes (sin uso de vocativos), agradecimientos, introducción al acto.
2. Presentación de los discursos de acuerdo al rango, de mayor a menor importancia.
3. Presentar las actividades que se incluyan en la celebración
4. Otros (según se requiera)

**Nota:** Se recomienda no exceder de tres intervenciones, sobretodo en un acto inaugural. Las palabras de cada participante no deben superar los siete minutos.

## **5. Tratamientos**

Los tratamientos se determinan ya sea por rango, cargo o mérito, aunque como muestra de deferencia, todas las personas deben recibir el tratamiento de Señor(a) seguido de su nombre y apellido. Así, antes de dirigirse a alguien, es importante saber tanto su nombre y demás información para dirigirse correctamente.

- Las autoridades institucionales recibirán el tratamiento de Señor(a) seguido del cargo.
- Las autoridades oficiales (ejemplo representantes del Poder Ejecutivo), recibirán el tratamiento de Excelentísimo(a) Señor(a) seguido del cargo.
- Las autoridades religiosas católicas recibirán el tratamiento de Reverendísimo, las de más alto rango (desde Cardenales hasta Arzobispos) y Reverendo, las de cargos menores (Presbíteros o Diáconos).

## **Vocativos**

Vocativo es el término o tratamiento que se utiliza para dirigirse a una autoridad en un acto público o a través de una comunicación escrita.

Para su aplicación en los actos institucionales, se recomienda:

- a. Restringir los vocativos para uso exclusivo del orador, quien los utilizará en el rango de precedencia que corresponda para destacar y retribuir la asistencia de altas autoridades. El maestro de ceremonia sólo debe entregar saludos generales al iniciar una ceremonia (señoras, señores, estimados invitados, etc.). En ningún caso le corresponde el uso de vocativos.
- b. Circunscribir los vocativos al cargo de la autoridad, sin agregar nombres y apellidos, lo que evita incurrir en fatales errores de pronunciación.
- c. En aquellos casos en que determinada autoridad o personalidad tenga más de un cargo, corresponde utilizar siempre el vocativo de más alto rango que le sea aplicable.

# Capítulo II: Uso de banderas, pabellón e himno nacional

## 1. Uso de banderas y pabellón

En primer lugar, es necesario establecer la diferencia entre una bandera, un pabellón y un estandarte. Esto para saber el uso correcto de cada uno.

- **Bandera:** Lienzo tricolor por medio de cinco franjas colocadas horizontalmente, una roja en el centro comprendida entre dos blancas, a cada una de las cuales sigue una azul.
- **Pabellón:** es la bandera que tiene el escudo en el centro. Solo se usa en edificios ocupados por los Poderes del Estado e Instituciones Públicas.
- **Bandera institucional:** Lienzo con estampado del logotipo institucional.

Según la normativa del Tribunal Supremo de Elecciones de Costa Rica, en la Ley que regula el uso de los símbolos nacionales<sup>3</sup>, el pabellón nacional podrá enarbolarse en establecimientos de enseñanza en ocasión de celebraciones escolares y, por ende, actos académicos.

Para honrar el respeto que merecen, habrá que seguir ciertas reglas generales de presentación<sup>4</sup>:

- Por ningún motivo se desplegarán banderas/pabellones sucios, rotos o desteñidos.
- Nunca debe rozar el suelo.
- Deben ser colocados en posición horizontal nunca con sus franjas en forma vertical.
- No se debe utilizar la Bandera Nacional así como el Escudo Nacional como distintivo de partidos o asociaciones políticas, asociaciones literarias, organizaciones comerciales u otras.
- En caso de que la Bandera/Pabellón Nacional se encuentre en mal estado deberá ser incinerada en privado.
- No deben utilizarse para realizar figuras de decoración donde se corte o arrugue (ejemplo) por elaboración de faroles, carretas, abanicos, etc.).

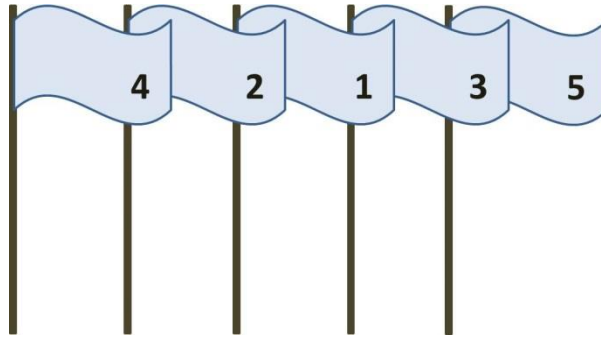
Por su importancia y representación, la insignia de una nación merece protagonismo de primer orden en cualquier acto oficial. Para ello que se han creado lineamientos internacionales que dictan su ubicación en diversas situaciones.

---

<sup>3</sup> Ley No. 18, Art. 2. Publicada en Colección de Leyes y Decretos, año 1906, Semestre 2, Tomo 2, Página 748.

<sup>4</sup> Decreto 32609-MEP, La Gaceta N° 175, 12 de septiembre de 2005 y Decreto 34616-MEP, La Gaceta N° 132, 9 de julio de 2008.

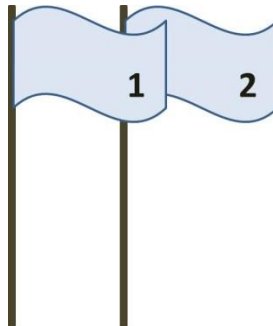
### Colocación en número impar



En este caso, no hay diferencia en el número de banderas que sean, siempre que éste sea impar.

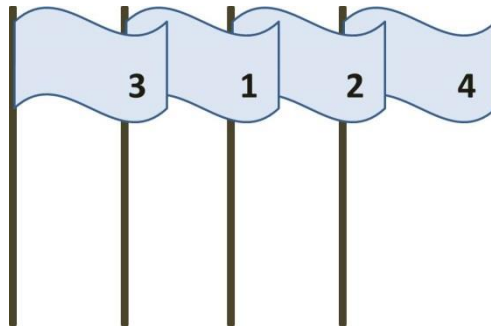
La de mayor preminencia, la bandera nacional, será siempre la 1, colocada al centro. Las siguientes se colocarán en orden de importancia y alternando entre izquierda y derecha de la bandera nacional. El número más alto (5, en el caso de la ilustración), será la de menor preminencia.

### Colocación en número par simple



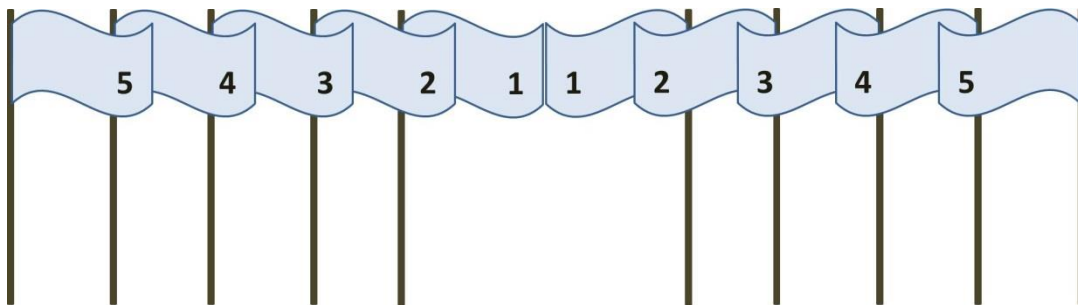
El caso más usual se da en los actos oficiales internos, donde permanece expuesta la bandera nacional y la institucional en un acto oficial interno. Aquí, la bandera institucional irá siempre a la derecha (de cara al público) de la bandera nacional.

### Colocación en número par múltiple



Al igual que el escenario anterior, sin importar el número de banderas, siempre que sean más de dos y en número par, la norma de colocación es la misma y luego del lugar de honor (a la derecha del anfitrión) se alternan sitios, comenzando por la izquierda de la bandera nacional (de cara al público), luego a la derecha del sitio de honor y así sucesivamente.

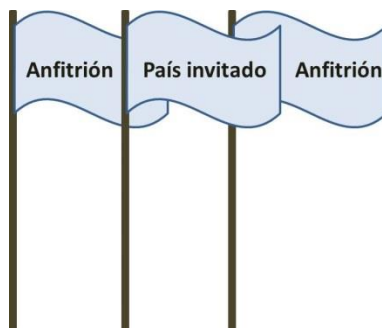
### Colocación en línea única



Esta es otra forma de colocar las banderas en número impar y una de las más utilizadas en Costa Rica. Se comienza por la de mayor importancia, siguiendo hacia la izquierda del espectador, terminando por la de menor importancia, o bien, en orden alfabético. De ser necesario hacer dos líneas de banderas, se inician ambas líneas con la bandera de mayor importancia, es decir, la bandera nacional se coloca al inicio de ambas líneas (1).

La colocación en línea única es más usual a la entrada de edificios, sin embargo, puede adaptarse a fondos de escenario en actos con un extenso número de invitados internacionales.

## Actos bilaterales



Cuando solo hay un invitado, puede darse la excepción donde el anfitrión cede su "sitio de preferencia" y se acompaña la bandera invitada por dos banderas nacionales, en símbolo de escolta.

### Criterios generales a considerar

- Cuando se utiliza un orden alfabético, éste lo determina el idioma del país anfitrión o de la organización internacional convocante.
- El ordenamiento comienza siempre por la derecha (de cara al público) de la bandera anfitriona.
- Cuando se coloca más de una bandera, todas deben tener la misma calidad y dimensiones.

### Uso del Pabellón Nacional

Se utilizará el Pabellón Nacional únicamente en aquellos actos a los que asista el Presidente de la República o algún representante del Poder Ejecutivo.

### Lineamientos para el uso de la Bandera Institucional

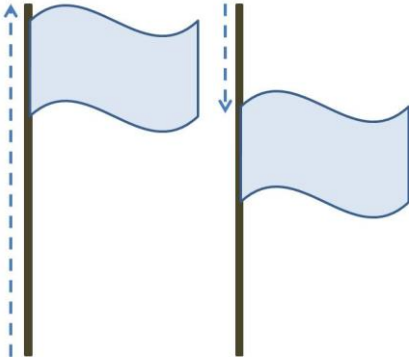
La bandera del CUC será un lienzo de color blanco sobre el que se estampará el logotipo institucional.

En todo acto organizado por la institución, será obligatorio utilizar tanto la bandera nacional como la del CUC, en el orden establecido anteriormente.

### Uso de la bandera en caso de luto

Ante declaración de luto nacional, regional, municipal o institucional, se seguirán las siguientes normas:

- En el exterior de la institución, ondearán a media asta la bandera nacional y otras banderas oficiales. Cabe destacar que las banderas se izarán por completo y luego serán bajadas a media asta.

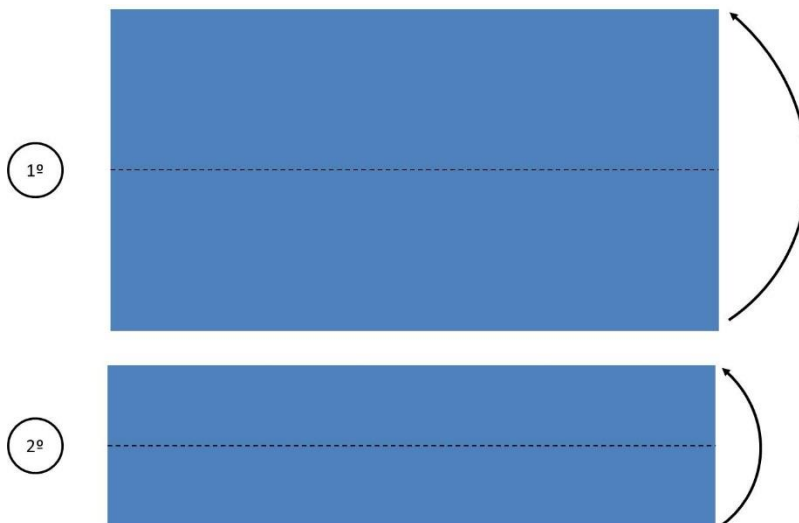


- Si el luto es institucional (por fallecimiento de miembros del Consejo Directivo, funcionarios o exfuncionarios pensionados) se colocará un lazo negro al frente de la Institución, manteniendo todas las banderas izadas por completo.

### **Doble de la bandera**

Al finalizar los actos oficiales, las banderas deben guardarse correctamente dobladas. Para esto, existe una forma oficial de hacerlo, aunque cada país puede adaptarla según el diseño de su bandera.

Las banderas deben ser dobladas entre dos personas, cada una sujetando los cuatro extremos laterales para doblarla por la mitad, a lo largo y luego nuevamente por la mitad, en la misma dirección.



Posteriormente, mientras una persona sostiene un extremo, la otra comienza a doblar el otro en forma de triángulo, continuando con este movimiento hasta finalizar en el extremo contrario.



## 2. El Himno Nacional

Nuevamente, siguiendo la normativa del Tribunal Supremo de Elecciones de Costa Rica, en la Ley que regula el uso de los símbolos nacionales<sup>5</sup>, se cantará el Himno Nacional en su versión oficial, de forma respetuosa y en un ámbito solemne.

El Himno Nacional deberá entonarse en las siguientes ocasiones:

- Actos oficiales solemnes
- Actos públicos de conmemoración de fechas históricas y festivas reguladas por ley
- Encuentros deportivos y culturales de carácter oficial
- En casos especiales dictados por el poder ejecutivo

En las ceremonias oficiales que cuenten con participación extranjera, se ejecutará en primer lugar el himno del país invitado y por último el Himno Nacional de Costa Rica.

## 3. El Himno Institucional

El Himno Institucional se cantará en eventos protocolarios tales como:

- Actos oficiales solemnes
- Actos públicos de conmemoración de fechas históricas y festivas reguladas por ley
- Encuentros deportivos y culturales de carácter oficial
- En casos especiales dictados por el poder ejecutivo

En las ceremonias oficiales se cantará el Himno Institucional, posterior al canto del himno nacional.

---

<sup>5</sup> Ley No. 18, Capítulo 5. Publicada en Colección de Leyes y Decretos, año 1906.



## Capítulo III: Correspondencia Oficial

### 1. Invitaciones

La invitación es una comunicación formal impresa o digital que establece un compromiso y, al proceder de una Institución educativa, como es el caso del CUC, debe guardar ciertas formalidades.

Toda invitación debe ser redactada en tercera persona y despachada con un máximo 30 días hábiles y un mínimo de 7 días hábiles previo al evento, según el cargo del remitente, siendo las autoridades oficiales y estatales quienes la reciban con mayor antelación.

Se recomienda que las invitaciones sean personalizadas, y contengan lo siguiente en su exterior:

- Del invitante: nombre, apellido y cargo
- Del invitado: unidad y/o institución, nombre, apellido y cargo

De acuerdo a la naturaleza del acto y en función de sus necesidades, el CUC puede optar por cualquiera de las siguientes formas de invitación:

- **Impresas:** Se utilizarán en aquellos actos en que, por su propia naturaleza o la de sus invitados, requieran una mayor solemnidad en su invitación.
- **Carta personalizada:** Se enviará una carta personalizada firmada por quien invita a aquellas personas sobre las que se tenga un especial interés de asistencia al acto.
- **Digitales:** Las invitaciones on-line serán utilizadas en todos los actos no contemplados dentro de las invitaciones impresas y serán enviadas desde la unidad organizadora.

El contenido general de las invitaciones contendrá lo siguiente:

- Logotipo institucional
- Nombre, apellido y cargo del que invita e institución a la que pertenece
- Nombre, apellido y cargo del invitado
- Motivo por el que se invita
- Fecha del acto (día y mes)
- Hora de inicio
- Lugar (dirección exacta)
- Fecha de emisión de la invitación (ciudad, mes y año)

De solicitar confirmación (RSVP), será necesario colocar el número telefónico y unidad encargada, o bien, un correo electrónico.

En caso de que asista alguna personalidad relevante que vaya a presidir el evento o cuya importancia convierta su asistencia en un factor determinante se puede reflejar en la invitación siempre que dicha persona haya confirmado su asistencia.

Dependiendo la formalidad del acto, se deberá indicar el vestuario con el que deben asistir los invitados.

## **2. Respuesta a invitaciones de actos ajenos al CUC**

Cuando un representante del CUC sea invitado a un evento ajeno a la Institución, como norma de obligado cumplimiento, se deberá confirmar la asistencia.

En caso de no poder asistir ni tener la posibilidad de delegar a otro representante, se redactará una excusa formal.

## **3. Simbología Institucional**

La simbología del CUC deberá ser utilizada en los términos que establece el Manual de Identidad Corporativa, siendo siempre tratada con el máximo respeto.

Sobre ella no podrán reproducirse símbolos o siglas de partidos políticos, sindicatos, asociaciones profesionales o entidades privadas de ninguna clase.

## **4. Regalos corporativos y material publicitario**

Los regalos corporativos tendrán por objeto favorecer las relaciones institucionales, agasajando a personalidades, instituciones y colaboradores.

Estos regalos serán adquiridos según iniciativas de las diferentes unidades, en caso que lo amerite. Y, de no contar con los recursos, la oficina de Comunicación y Relaciones Públicas, evaluará la posibilidad de colaborar, siempre que se realice una solicitud a dicha unidad con anticipación.

## Capítulo IV: Organización de eventos y reuniones

### 1. Fases de organización

En el CUC se desarrollan diferentes actos<sup>6</sup> solemnes oficiales e institucionales internos de mayor o menor relevancia y con diferentes frecuencias. Y para el éxito de su organización, deben cuidarse rigurosamente tres fases:

#### A. Pre-evento

Es la fase de planificación, donde se definen los objetivos y recursos tanto humanos como económicos. Al equipo humano se asignan responsabilidades y, dependiendo de la magnitud del evento, se distribuyen en comisiones que ayudarán a una realización más eficaz y organizada.

Algunos detalles básicos que se definen en esta etapa son:

- Establecimiento de actores, invitados y anfitrión.
- Elegir ponentes (corroborado nombre completo, grado académico, puesto, institución de donde proviene), consultar disposición, confirmar asistencia e indicar norma de vestimenta.
- Elaborar el Orden del Día.
- Redactar guion y evitar cambios de último momento.
- Revisión a las normas establecidas de la Institución y a la ordenación de las precedencias.
- De ser necesario, elaboración de habladores.
- Hacer las contrataciones (catering, grupos culturales, grupos musicales, decoración, audiovisuales, etc.) y confirmarlas con antelación en caso que deban ser sustituidas.
- Hacer lista de invitados y convocatorias (será prudente considerar necesidades alimentarias específicas de los asistentes, como alergias o dietas).
- Elaborar planes de contingencia para diferentes eventualidades.

Según el tamaño del evento, es recomendable un período de planificación de tres a seis meses previos. Además, es necesario elaborar un esquema claro y completo del desarrollo del evento, para esto, se pueden utilizar diferentes tipos de cuadros de producción, que faciliten la revisión de las tareas<sup>7</sup>.

#### B. Evento

En ella habrá que velar por la correcta aplicación del protocolo de principio a fin y abarca desde la preparación del local o montaje hasta el cierre del acto.

---

<sup>6</sup> Ver Anexo V

<sup>7</sup> Ver Anexo VI

Debe tomarse en cuenta algunos detalles básicos como:

- **Habladores:** Deben utilizarse solo cuando sea pertinente, pues su uso no se exige, pero se sugiere principalmente cuando hay un amplio número de participantes, inauguraciones, ruedas de prensa, firma de convenios, graduaciones, etc. De utilizarse, la información debe mostrarse por ambas caras, para que sea vista tanto por el que ocupará el sitio en la mesa de honor como por la audiencia. Dependiendo la naturaleza del evento, así será la información que contengan. En congresos internacionales, se suele poner el país del representante. En actos oficiales, bastará con el cargo e Institución representada.
- **Mantelería:** Si la mesa de honor se cubre con un mantel, este debe ser de tonalidad oscura y cubrir toda la mesa hasta el suelo y no mostrar quiebres.
- **Arreglos florales:** Se sugiere utilizarlos al pie del atril y la mesa de honor (nunca encima), manteniendo la sobriedad y compuestos, de preferencia, de flores locales. Deben evitarse si habrá desplazamientos durante el acto, pues pueden impedir el paso.
- **Agua:** Se sirve en copas de cristal para agua, sin hielo ni fría, para evitar que sude. Nunca se pone una jarra. Se ubica a la altura de la mano derecha en cada sitio de la mesa y una en el atril, que se cambia a cada orador. De utilizar botellas, se sugiere sean preferiblemente de vidrio y sin etiqueta, acompañadas de una copa de cristal.
- **Acomodadores (edecanes):** Para un mejor flujo de los asistentes y evitar retrasos en agenda, será necesario contar con un equipo encargado de ubicar a los invitados, guiarles en los recesos y a la salida.
- **Servicio de alimentación:** Velar por que esté ubicado en un lugar accesible y que permita el flujo de los asistentes para evitar atrasos. De ser posible, distribuir en al menos dos estaciones, según la magnitud del evento.
- **Equipo y números de emergencia:** Para cualquier eventualidad con los asistentes.
- **Otros**

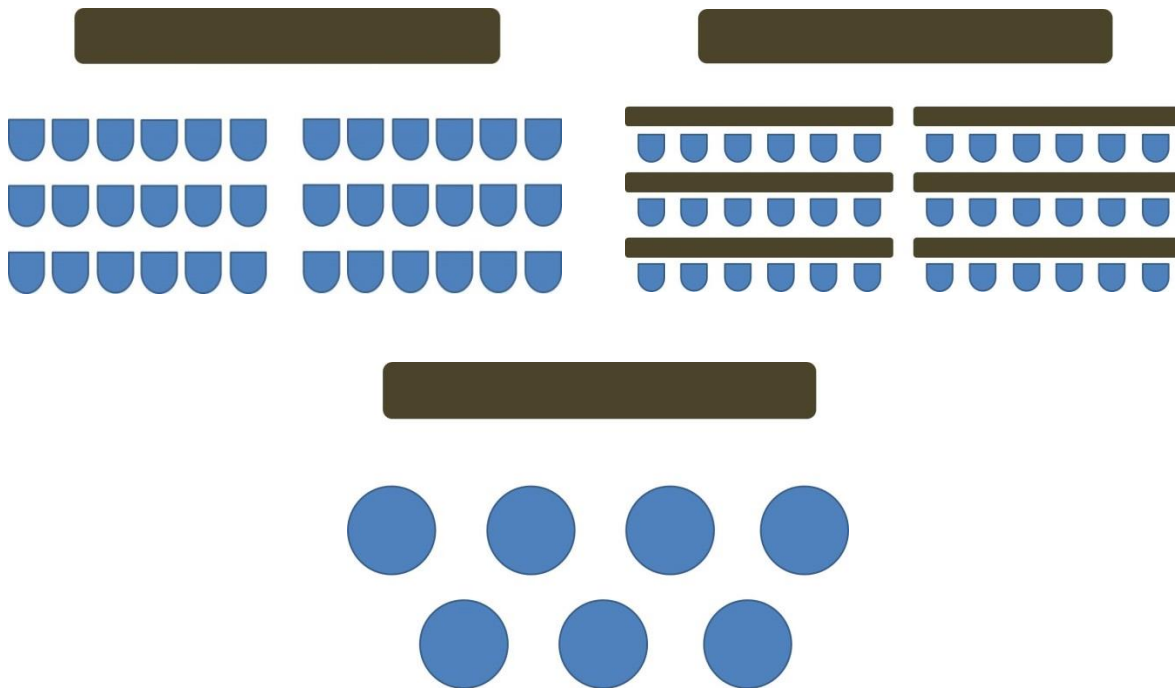
### C. Post-evento

Comienza con el desmontaje de todo lo utilizado para la realización del evento y finaliza con la evaluación de resultados, envío de cartas de agradecimiento a los asistentes y colaboradores y la elaboración del informe de rendición de cuentas, donde se reflejan los logros del evento.

## 2. Disposición de espacios

Además de la mesa de honor, usualmente ubicada sobre un escenario o tarima frente a una audiencia, existen otras formas en las que puede disponerse un evento, cada una según diferentes usos y todas adaptables a las precedencias anteriormente expuestas.

La audiencia de la mesa de honor puede ubicarse en forma de auditorio, escuela, o bien, en mesas redondas de un máximo de 10 ocupantes cada una. Esta última disposición es más frecuente en los eventos extensos que incluyen una comida formal.

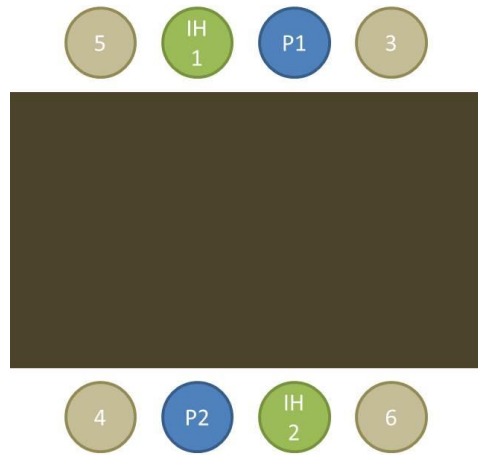


### Mesa rectangular

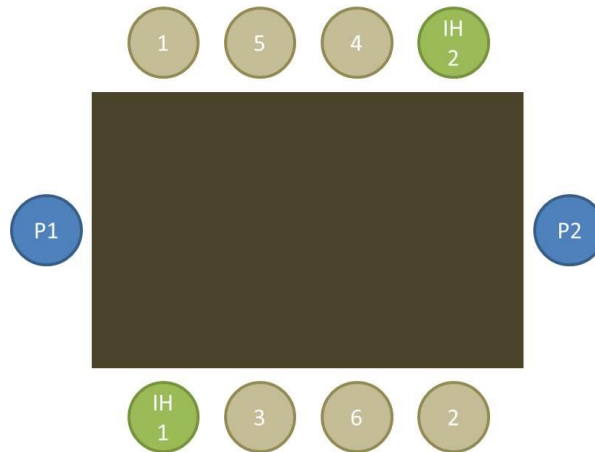
Es una de las más utilizadas, más no la más cómoda para una conversación uniforme, pues por su longitud, da lugar a, generalmente, tres focos de conversación. Sin embargo, se presta perfectamente para la distribución de precedencias y el acoplamiento de otras formas de mesa.

En ella existen dos ubicaciones para el sitio de honor:

- a. **Presidencia francesa:** Es el más utilizado y coloca la presidencia en el centro de la mesa. Se recomienda para un número par de invitados y no es correcto ubicar a nadie en las cabeceras de la mesa.



**b. Presidencia inglesa:** Es menos utilizada puesto que dificulta la comunicación entre los invitados. Ubica la presidencia en la cabecera.



En ambos casos, se utiliza el sistema cartesiano<sup>8</sup> para distribuir las precedencias a partir de "punto cero".

---

<sup>8</sup> Cruces en equis o aspa.

### **Mesa ovalada**

Funciona como la mesa rectangular, pero se aprovecha más el espacio. No admite presidencia inglesa, pero su forma propicia un acercamiento de los presentes y sin focos de conversación.

### **Mesa redonda**

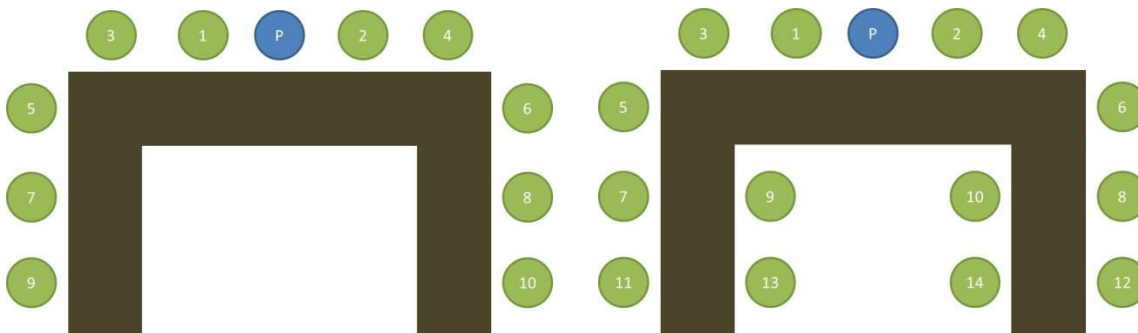
Es ideal por su total aprovechamiento del espacio, sin embargo, se recomienda para reuniones informales, ya que las presidencias quedan difuminadas al ser difícil establecerlas por la forma y es imposible acoplar extensiones.

### **Mesa en forma de "U" o herradura**

Es perfecta para establecer precedencias e ideal para debates, reuniones de Junta Directiva, encuentros con participación multipaís, etc. Es importante destacar que en este tipo de mesa nunca se debe colocar a nadie frente a la presidencia.

La decoración con arreglos florales o plantas es ideal para esta disposición, siempre que no intervenga la visibilidad entre los invitados.

Su ocupación dependerá de la naturaleza del evento y las necesidades de los anfitriones. Así, se seguirá cualquiera de las siguientes disposiciones de precedencia:



### **3. Reuniones de autoridades institucionales con invitados especiales**

Debido a su relevancia y duración, se convierte en un evento con aspectos que cuidar para su ejecución.

La mesa de herradura es la disposición más adecuada para estas reuniones, sin embargo, muchas instituciones también utilizan la mesa rectangular u oval, que se adaptan perfectamente para distribuir las precedencias.

Además, deberá ubicarse un sitio especial, detrás de la mesa y cercano a quien preside la reunión para un secretario encargado de la emisión del Acta.

Se debe mantener una ambientación simple y sobre la mesa colocar únicamente copas con agua y bolígrafos y carpetas, cuyo contenido sea el orden del día, hojas en blanco y, de ser necesario, alguna otra documentación de referencia para algún tema de agenda.

Es recomendable mantener una estación interna de autoservicio con agua, jugos naturales, café y algunos bocadillos livianos, aun cuando se contemple un pequeño receso. Y en caso de alargarse a más de medio día, puede considerarse un almuerzo en un salón aledaño.



## **Capítulo V: Duelo institucional**

Tan pronto como se reciba la noticia del fallecimiento de un miembro de la Comunidad Institucional (miembro del Consejo Directivo, decano, ex decano, funcionario, estudiante activo o pensionado) se izará a media asta la bandera institucional y se mantendrá izada al tope la bandera nacional en las astas de la entrada principal.

Será el Decano o el Consejo Directivo quienes establecen el duelo institucional por dos o tres días según corresponda (fallecimiento, velatorio y funeral).

La manifestación de duelo institucional lo comunicará la oficina de Comunicación y Relaciones Públicas por los medios que se disponen.

### **Fallecimiento de un funcionario de la institución o jubilado**

El Decano de la institución o el jefe/a de la unidad a la que perteneció el fallecido enviarán mensaje de condolencias y harán una visita de carácter oficial a la familia para acordar la colocación en el féretro de la bandera institucional si lo aceptaran.

### **Fallecimiento de un familiar directo de un miembro de la comunidad institucional (cónyuge, hijos, padres, hermanos)**

El Decano de la institución o el jefe/a de la unidad a la que pertenece el funcionario doliente enviará mensaje de condolencias a la familia.

### **Fallecimiento de una autoridad o personaje relevante para la institución**

En cuanto se comunique el fallecimiento, el decano o jefe/a de Comunicación y Relaciones públicas enviará un mensaje de condolencias a la familia o a la institución que el fallecido representaba.

El Decano podrá decretar duelo institucional por un día (según sea el caso).

## **Bibliografía y referencias**

- De la Mata Gutiérrez Violeta. Manual de Protocolo y Ceremonial de la UNED. Madrid, 2009.
- Manual de Ceremonial y Protocolo de la Universidad Técnica Federico Santa María, Chile.
- Manual de Protocolo y Ceremonial de la Universidad de Oriente, Cumaná 2001.
- Meléndez, Ana Raquel. Máster en Consultoría Estratégica y Comunicación Empresarial de la Universidad Rey Juan Carlos. Madrid. Asesoría de Protocolo Institucional. San José, 2017.

# Anexos

## ANEXO I

### Orden de precedencia interno

Orden de prioridad general de las autoridades de la institución, para aquellos actos organizados por la misma con independencia de su naturaleza:

1. Consejo Directivo
2. Decano
3. Directores: Académico- Planificación y Desarrollo- Administrativo Financiero- Educación Comunitaria y Asistencia Técnica.
4. Coordinadores de carrera: Establecidos en orden alfabético. (Dirección y Administración de Empresas, Electrónica, Investigación Criminal, Mecánica Dental, Secretariado Ejecutivo, Tecnologías de la Información, Turismo).
5. Jefaturas: Establecidos en orden alfabético (Biblioteca y Documentación, Bienestar Estudiantil y Calidad de Vida, Comunicación y Relaciones Públicas, Financiero, Proveeduría, Recursos Humanos, Registro, Servicios Operativos, Tecnología Informática).

### Orden general de precedencia externo

1. Señor Presidente de la República
2. Señores Presidentes de Altos Poderes del Estado (Asamblea Legislativa, Corte Suprema de Justicia y Tribunal Supremo de Elecciones)
3. Señores Vicepresidentes de la República
4. Señores Expresidentes de la República
5. Señores Cardenales
6. Señor Arzobispo de San José
7. Señor Nuncio Apostólico de Su Santidad
8. Señores Embajadores acreditados en Costa Rica
9. Señores Diputados
10. Señores Magistrados de la Corte Suprema de Justicia
11. Señores Magistrados del Tribunal Supremo de Elecciones
12. Señor Contralor y Subcontralor de la República
13. Tesorero Nacional y Subtesorero
14. Señores Viceministros de Estado
15. Señor Procurador y Procurador Adjunto de la República
16. Señores Defensor y Defensor Adjunto de los Habitantes
17. Señores Embajadores Costarricenses en Servicio Activo
18. Señores Encargados de Negocios acreditados en Costa Rica
19. Señores Obispos de Diócesis
20. Señores Jefes de Organismos Internacionales
21. Señores Alcaldes

22. Señores Presidentes Ejecutivos de Instituciones Autónomas
23. Señores Cónsules de Carrera Extranjeros
24. Señores Miembros de Gobiernos Municipales
25. Rectores de las Universidades

### **Orden de precedencia de Ministros de Estado**

1. Presidencia
2. Relaciones Exteriores y Culto
3. Hacienda
4. Gobernación, Policía y Seguridad Pública
5. Justicia y Paz
6. Educación Pública
7. Obras Públicas y Transportes
8. Economía, Industria, Comercio
9. Agricultura y Ganadería
10. Salud Pública
11. Trabajo y Seguridad Social
12. Cultura, Juventud y Deportes
13. Planificación Nacional y Política Económica
14. Ambiente, Energía y Telecomunicaciones
15. Vivienda y Asentamientos Humanos
16. Comercio Exterior
17. Ciencia y Tecnología
18. Turismo
19. Deportes
20. Descentralización y de Gobiernos locales
21. Secretario General del Consejo de Gobierno

### **ANEXO II**

#### **Sobre el Maestro de Ceremonias**

Atendiendo el acuerdo CD-03-2959-2012 se deberá: "Solicitarle a la administración que le indique a la persona que dirige las graduaciones Maestro(a) de ceremonias que se limite estrictamente al protocolo que existe para las graduaciones".

### **ANEXO III**

#### **Orden del día para diferentes actos solemnes:**

##### **A. Graduación de carreras/cursos comunidad**

1. Bienvenida
2. Instrucciones a seguir en caso de emergencia
3. Canto del Himno Nacional
4. Canto del Himno Institucional

5. Palabras de directores académico y de educación comunitaria y asistencia técnica, según corresponda.
6. Presentación cultural
7. Palabras del Decano
8. Juramentación de los graduandos
9. Entrega de certificados
10. Entrega de títulos
11. Agradecimiento y despedida

#### **B. Graduación de Cursos a la Comunidad**

1. Bienvenida
2. Instrucciones a seguir en caso de emergencia
3. Canto del Himno Nacional
4. Canto del Himno Institucional
5. Palabras del Director de Educación Comunitaria
6. Presentación cultural
7. Palabras del Decano(a)
8. Juramentación de los graduandos
9. Entrega de certificados
10. Agradecimiento y despedida

#### **C. Aniversario**

1. Bienvenida
2. Himno Institucional
3. Bendición sacerdotal
4. Entrega de quinquenios
5. Acto cultural
6. Palabras del Decano(a)
7. Palabras Presidente (a) del Consejo Directivo
8. Refrigerio/Café
9. Despedida o agradecimiento

**Nota:** A esta actividad se invita a los pensionados de la institución.

#### **D. Ferias y actos a la comunidad**

La oficina de Comunicación y Relaciones Públicas del CUC y de otras organizaciones que participen en el evento se organizarán con el fin de elaborar el programa del acto a realizar.

#### **E. Actos internos**

1. Bienvenida

2. Palabras de un representante de la unidad organizadora
3. Palabras del Decano, Dirección o jefatura respectiva.
4. Otros
5. Agradecimiento y despedida

#### **F. Homenaje a jubilados/pensionados**

1. Bienvenida
2. Palabras del representante de la unidad donde laboró el jubilado/pensionado
3. Palabras del Decano, Dirección o jefatura respectiva.
4. Palabras del homenajeado
5. Agradecimiento y despedida

#### **G. Inauguraciones**

1. Bienvenida
2. Palabras de un representante de la unidad organizadora
3. Palabras del Decano, Dirección o jefatura respectiva.
4. Corte de cinta
5. Recorrido por el lugar
6. Otros
7. Agradecimiento y despedida

**Nota:** Cuando exista la participación de un invitado externo variará el orden de precedencia.

#### **H. Entrega de reconocimientos y homenajes**

1. Bienvenida
2. Palabras del Decano, Dirección o jefatura respectiva
3. Presentación de invitados y objetivos del encuentro
4. Entrega de reconocimientos
5. Agradecimiento y despedida

#### **I. Recibo o entrega de donaciones por parte de entes externos al CUC**

1. Bienvenida
2. Palabras del representante de la institución que entrega la donación
3. Entrega de la donación o firma de documentos correspondientes.
4. Palabras del representante de la institución que recibe
5. Cierre.

#### **J. Firma de convenios**

1. Bienvenida:
2. Palabras de persona enlace del convenio.
3. Lectura del convenio (optativo).

4. Firma del convenio.
5. Palabras del Decano de la institución.
6. Palabras del representante de la institución visitante.
7. Firma del convenio
8. Fotografías
9. Agradecimiento.
10. Refrigerio

**Nota:** A la hora de firmar un convenio este se entrega por la derecha, abierto en la página donde deben firmar.

#### **K. Visitas protocolares**

1. Saludo del decano(a)
2. Recorrido por el campus institucional
3. Reuniones de trabajo en la unidad correspondiente
4. Entrega de obsequio e información institucional
5. Refrigerio
6. Agradecimiento

#### **L. Presentación de libros:**

1. Bienvenida
2. Palabras de una autoridad institucional
3. Presentación de la obra (puede ser el maestro de ceremonias o alguien designado por el autor)
4. Palabras del autor de la obra
5. Cierre

## ANEXO V

### Tipos de Actos, eventos institucionales o de trabajo

- **Aniversario:** celebración de carácter simple de un acontecimiento interno importante para los funcionarios de la organización.
- **Charla:** Consiste en una exposición de carácter simple, generalmente con propósitos de divulgación o información, sobre diferentes tópicos tratados sin mayor profundización. No se precisa de requisitos previos para asistir a ella.
- **Conferencia:** Exposición sobre un tema doctrinal o específico que reviste grados de complejidad y profundidad. Está dirigida a un auditorio que posee conocimientos previos sobre el tema y su objetivo es la difusión cultural en áreas determinadas o la profundización en temas especializados.
- **Disertación:** Exposición metódica de carácter académico a un trabajo de investigación realizado por el expositor y que lleva implícita la defensa de una tesis o la refutación de otra. Está dirigida a un público de pares.
- **Cursillo:** Breve serie de charlas o conferencias, enmarcadas en una temática central, cuyos contenidos pueden ser independientes los unos de los otros, o bien estructurarse en forma secuencial.
- **Curso:** Conjunto de sesiones pedagógicas destinadas a desarrollar varios temas sobre una materia específica, durante un periodo determinado, que se estructura en torno a objetivos de enseñanza-aprendizaje definidos o implícitos. Para su realización, se pueden utilizar materiales de apoyo, incluir instancias de evaluación y exigir un mínimo de asistencia. El curso tiene como propósito ampliar la formación general, profesional o académica del público al cual está dirigido; por lo tanto, puede tener diversos niveles de profundidad o complejidad.
- **Taller (Workshop):** Actividad práctica realizada en conjunto por un grupo de personas con experiencia profesional en la materia, orientadas por especialistas competentes. Su propósito es estudiar o buscar soluciones a problemas concretos del área respectiva y posibilitar el intercambio de experiencias mediante el trabajo en pequeños grupos.
- **Seminario:** Actividad académica de carácter teórico que se realiza a través de sesiones de trabajo colectivo de un grupo de especialistas para estudiar, analizar o enriquecer un tema previamente determinado. Está programado y dirigido por un académico experto en la materia, tiene un mínimo de sesiones y concluye con la elaboración de un informe final expuesto por un relator.
- **Coloquio:** Reunión de especialistas en la cual no hay público ni expositor central. Todos los asistentes tienen idéntico derecho a participar en un trabajo común, sobre un tema de su interés.
- **Mesa Redonda:** Reunión en la cual un grupo pequeño de personas versadas en un tema, generalmente polémico, participa en igualdad de condiciones y bajo la dirección de un moderador, exponiendo sus puntos de vista ante un público heterogéneo. Su propósito es dar a conocer diversos enfoques sobre el mismo problema.
- **Panel:** Modalidad de presentación de un tema ante una audiencia por un equipo de diversos especialistas, quienes lo abordan desde diferentes ángulos, con el fin



de proporcionar amplia información sobre él. Una vez expuesto el tema, el público participa formulando preguntas, presentando ideas o experiencias que aclaren puntos de vistas, sin que se produzca debate.

- **Foro:** Reunión en la que uno o más especialistas exponen ante un público heterogéneo un tema previamente determinado, generalmente controvertido, seguido de una discusión en la cual participa el público asistente.
- **Encuentro:** Reunión formal de especialistas, en la cual uno o más expositores abordan temas inherentes a su área, con el propósito de conocer e intercambiar trabajos y experiencias realizados en sus respectivos campos disciplinarios.
- **Simposio:** Consiste en reunir a un grupo de especialistas o expertos en un tema, los cuales exponen al auditorio sus ideas o conocimientos en forma sucesiva, conformando así un panorama lo más completo posible del tema en cuestión. Es una técnica formal en que los especialistas exponen individualmente y en forma sucesiva, durante 15 a 20 minutos. Lo importante es que cada expositor trate un aspecto particular del tema, de tal manera que, al terminar éste, quede desarrollado integralmente y con la mayor profundidad posible. En el simposio se obtiene información autorizada y ordenada sobre los diversos aspectos de un mismo tema, puesto que los expositores no defienden posiciones, sino que suman información al aportar conocimientos propios de su especialidad.
- **Congreso:** conjunto de sesiones de trabajo sobre una temática determinada que se realiza durante un periodo relativamente prolongado y al cual concurren especialistas invitados en calidad de exponentes u observadores. Tiene como propósito presentar tesis, investigaciones o experiencias inéditas, para someterlas al juicio crítico de los participantes, a fin de unificar criterios, en relación con la temática central. Los trabajos presentados son seleccionados previamente por comisiones especiales designadas para ello por los organizadores del evento. El congreso está estructurado sobre la base de trabajo de comisiones y reuniones plenarias, en las que se analizan las ponencias presentadas y las conclusiones elaboradas por las comisiones. Culmina con una sesión en la que se exponen y someten a aprobación las conclusiones a las que llegaron las distintas comisiones de trabajo. Un comité especialmente designado redacta las conclusiones del congreso, las que son publicadas posteriormente.
- **Ciclo:** Serie de actividades de extensión (charlas, conferencias, conciertos, otros), cuyos contenidos obedecen a una temática central, que se realiza también en forma periódica.
- **Jornada:** Periodo durante el cual se desarrolla una serie de actividades de extensión, centradas en un área disciplinaria, cuyo propósito es difundir y actualizar los conocimientos de un grupo de personas con intereses afines.
- **Feria:** Evento social, económico y cultural que se lleva a cabo en una sede y que llega a abarcar generalmente un tema o propósito común.

## ANEXO VI

Matriz de producción							
Objetivo	Actividad	Tareas	Responsable (s)	Recursos Materiales	Recursos Humanos	Recursos Económicos	Fecha

Presupuesto de evento				
Concepto	Detalle	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total
<b>INVERSIÓN FINAL</b>				