



Manual Corporativo de Protocolo y Etiqueta

Dirección Comunicación e Identidad Corporativa



Manual Corporativo de Protocolo y Etiqueta



CONTENIDO

	Página.
PRESENTACIÓN	4
CAPITULO I	
PROTOCOLO	6
1. PROTOCOLO	6
1.1 Protocolo oficial	6
1.2 Precedencia	7
1.2.1 Precedencia en actos oficiales del Gobierno central costarricense	8
1.2.2 Orden general de precedencias	9
1.2.3 Precedencia Ministros de Estado	10
1.2.4 Orden de Precedencia de los Presidentes Ejecutivos de las Instituciones descentralizadas administrativamente	10
1.2.5 Orden de Precedencia de los Gobernadores	11
1.2.6 Precedencia en los automóviles	12
1.2.7 Precedencia en los aviones	13
1.2.8 Precedencia en las mesas	13
1.2.9 La Ley de la Derecha	15
CAPITULO II	
CEREMONIAL	17
2. CEREMONIAL	17
2.1 Uso de la palabra	17
2.2 El Maestro de Ceremonias	17
2.3 Anfitrión	18
2.4 Símbolos patrios	18
2.5 Pabellón Nacional	18
2.6 Bandera Nacional	19
2.8 Himno Nacional	21
2.9 Himnos del Grupo ICE	21
CAPITULO III	
ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES	22
3. ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES	22
3.1 Importancia de los escenarios	24
CAPITULO IV	
ETIQUETA	25
4. ETIQUETA	25
4.1 Etiqueta social	25
4.2 Diferencia entre protocolo y etiqueta	25
4.3 Etiqueta en la oficina	26
4.4 Etiqueta en el teléfono:	27
ANEXOS	28
HIMNO ICE	29
HIMNO COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ S.A.	30
HIMNO RACSA	31
BIBLIOGRAFÍA	32



PRESENTACIÓN

PRESENTACIÓN

El protocolo en la empresa tiene cada vez más importancia. Las relaciones interempresariales son cada vez más diversas y amplias, incluso de carácter internacional. Por ello, es necesario aplicar las mínimas reglas de comportamiento para llevar a cabo negocios exitosos.

Es así como el Grupo ICE, consideró importante estandarizar la planificación y organización de actos protocolarios y actividades especiales que conlleven una proyección de imagen corporativa positiva ante sus públicos.

Para atender esta necesidad, la Dirección Comunicación e Identidad Corporativa elaboró el Manual de Protocolo Corporativo, en el cual expone las normas de protocolo que serán de ayuda a todas las empresas del Grupo ICE para facilitar la realización de actos oficiales y actividades especiales.

Los actos protocolarios en el Grupo ICE se traducen en proyección de imagen corporativa, representación y formación de cultura organizacional, planificación y organización de actividades, respeto por los símbolos patrios y demás actividades conmemorativas; entrelazando una serie de factores para implementar un protocolo integral que beneficie a las empresas representadas: Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A. (CNFL), Radiográfica Costarricense S.A. (RACSA) , Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) y Cable Visión.

EL Protocolo se considera como: "un aspecto imprescindible de la actividad organizadora de reuniones, conferencias y actos públicos. Se debe recordar que las reglas de protocolo no pueden ser elásticas, es decir, acomodarse al gusto del cliente sino el contrario, son estrictas y no pueden ser arbitrariamente interpretadas" (cf. Muñoz & Antillón, 1994).



La realización de los actos protocolarios cotidianos, para las relaciones exitosas de cada empresa, serán más fáciles de planificar, organizar e implementar gracias a la orientación de técnicas y estándares que son de gran utilidad.

La aplicación del presente manual será de gran valor para el éxito de cualquier acto, en una sociedad donde la imagen y el prestigio son de gran importancia para el crecimiento empresarial.

*Dirección Comunicación
e Identidad Corporativa*

CAPITULO I

PROTOCOLO

1. Protocolo

Una de las definiciones de Protocolo establece que se trata de una “disciplina que con realismo, técnica y arte, determina las estructuras o formas bajo las cuales se realiza una actividad humana importante”¹.

Así mismo, se le denomina Protocolo al conjunto de normas establecidas para ceremonias y formalidades de carácter oficial o diplomático en instituciones o actividades sociales, que es necesario cumplir para el logro de los objetivos.

El acatamiento de esas normas es fundamental para que los directivos puedan proyectar una imagen de seriedad, eficiencia, confianza y competitividad en ámbitos nacionales e internacionales.

1.1 Protocolo oficial

Se puede clasificar en dos:

- Eventos Nacionales:

Es donde el protocolo se manifiesta de una forma más clara. Como ejemplo, podemos mencionar las actividades que se realizan en las instituciones, las que organiza el Gobierno como parte de sus funciones internas y las actividades de carácter privado.

Toda institución tiene sus propias actividades; desde una reunión pequeña con el personal hasta inauguraciones, asambleas, congresos, simposios, entre otros.

El Gobierno realiza diferentes actividades como inauguraciones, homenajes a colaboradores de nuestra historia, firmas, convenios, conferencias de prensa, asambleas, ofrendas florales, presentaciones de credenciales, actos cívicos, graduaciones, entre otros.

¹ Gerardo Correas Sánchez. La empresa y su protocolo, el procedimiento de calidad en la organización de sus actos. Ediciones Protocolo. España, 2007



- **Eventos Internacionales:**

Llamamos eventos internacionales a las cumbres presidenciales, firmas de tratados internacionales, traspaso de poderes y asambleas como las que realiza la ONU y la OEA, entre otros.

En los eventos internacionales el protocolo que prevalece, sobre los demás, es el del país donde se realiza la actividad.

1.2 Precedencia

La precedencia es sinónimo de primacía o superioridad. En algunos actos honoríficos es la preferencia o preeminencia que se reconoce a una persona en cuanto a lugar o asiento (Garzaro, 1987).

En el protocolo corporativo se debe considerar la precedencia, pues esto definirá en su mayor parte el éxito del acto protocolario; es una de las reglas para ubicar a las personas en el lugar que les corresponde por la investidura, grado, cargo o la posición que ocupan.

Todo lo correspondiente a ubicación de materiales, colocación de rótulos en mesas principales, posiciones de jerarquías en fotos, complementa el buen desarrollo de un acto protocolario.

Este concepto de preeminencia, usado desde la antigüedad para los monarcas, los altos dignatarios religiosos y las jerarquías militares, es una regla básica del Ceremonial para ubicar a las personas en el lugar que ocupan en determinado ámbito. En toda sociedad organizada, cada institución establece un orden de precedencia.



1.2.1 Precedencia en actos oficiales del Gobierno central costarricense²:

- El presidente de la República presidirá todos los actos oficiales en que esté presente y en su ausencia, será uno de los vicepresidentes quien realice dicha función.
- Los miembros del Poder Legislativo que formen parte del Directorio tendrán orden de precedencia de acuerdo con el cargo que ocupen.
- Los Ministros, Presidentes Ejecutivos, Alcaldes y Rectores tendrán el orden de precedencia de acuerdo con la antigüedad en la creación de la institución.
- Los expresidentes ocuparán un lugar después de los Supremos Poderes, siempre que aquellos no tengan un cargo público.
- Los ex vicepresidentes, se colocarán después de los vicepresidentes, si no ejercen un cargo público.
- En caso de los embajadores, se establece de acuerdo con el orden cronológico que tengan de ejercer. Para los demás miembros, cada embajada definirá la precedencia entre ellos.
- Los cónyuges tendrán la misma precedencia que corresponda al funcionario(a).

²Normas protocolarias han sido establecidas por el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto.



1.2.2 Orden general de precedencias

1. Presidente de la República.
2. Presidentes de Altos Poderes del Estado (*Asamblea Legislativa, Corte Suprema de Justicia y Tribunal Supremo de Elecciones*).
3. Vicepresidentes de la República.
4. Ex presidentes de la República.
5. Cardenales.
6. Arzobispo de San José.
7. Ministros de Estado. Por Cortesía: Ex Presidentes de la República.
8. Nuncio Apostólico de Su Santidad.
9. Embajadores acreditados en Costa Rica.
10. Diputados.
11. Magistrados de la Corte Suprema de Justicia.
12. Magistrados del Tribunal Supremo de Elecciones.
13. Contralor y Sub contralor de la República.
14. Tesorero Nacional y Subtesorero.
15. Viceministros de Estado.
16. Procurador y Procurador Adjunto de la República.
17. Defensor y Defensor Adjunto de los Habitantes.
18. Embajadores Costarricenses en Servicio Activo.
19. Encargados de Negocios acreditados en Costa Rica.
20. Obispos de Diócesis.
21. Jefes de Organismos Internacionales.
22. Alcaldes.
23. Presidentes Ejecutivos de Instituciones Autónomas.
24. Cónsules de Carrera Extranjeros.
25. Miembros de Gobiernos Municipales.
26. Rectores de Universidades.



1.2.3 Precedencia Ministros de Estado

Los ministros se colocarán ya sea en una mesa de invitados o en posiciones para fotos, según el año de creación del Ministerio al que representan. Por esto la posición que le corresponde al Ministro de Ambiente y Energía (MINAE) y al Ministro de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT), es el número nueve y diez respectivamente; mismo al que pertenece el GRUPO ICE.

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

1.2.4 Orden de Precedencia de los Presidentes Ejecutivos de las Instituciones descentralizadas administrativamente.

1. Instituto Nacional de Seguros.
2. Caja Costarricense de Seguro Social.
3. Consejo Nacional de Producción.
4. Instituto Costarricense de Electricidad.

En actos donde participe la ARESEP, su representante se ubicara después de los señores Defensor y Defensor Adjunto de los Habitantes.



5. Banco Central de Costa Rica.
6. Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo.
7. Instituto Costarricense de Turismo.
8. Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados.
9. Instituto de Desarrollo Agrario.
10. Junta de Administración Portuaria y de Desarrollo Económico de la Vertiente Atlántica.
11. Instituto Nacional de Aprendizaje.
12. Instituto de Fomento y Asesoría Municipal.
13. Instituto Mixto de Ayuda Social.
14. Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico.
15. Refinadora Costarricense de Puertos del Pacífico.
16. Junta de Protección Social de San José.
17. Instituto Costarricense de Ferrocarriles.
18. Patronato Nacional de la Infancia.
19. Comisión Nacional de Emergencias.
20. Instituto Costarricense de Pesca y Acuicultura.
21. Instituto Costarricense del Deporte.
22. Sistema Nacional de Radio y Televisión Cultural.

1.2.5 Orden de Precedencia de los Gobernadores

1. San José
2. Alajuela
3. Cartago
4. Guanacaste
5. Heredia
6. Limón
7. Puntarenas

a. Orden de Precedencia en actividades del Grupo ICE con participación gubernamental.

1. Presidente de la República.
2. Ministro de Ambiente y Energía
3. Ministro de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones
4. Presidente Ejecutivo.
5. Expresidentes Ejecutivos
6. Miembros del Consejo Directivo



7. Gerente General ICE
8. Gerente General RACSA
9. Gerente General CNFL
10. Gerente General Cable Visión
11. Gerentes de Negocio
12. Jefes de Divisiones, de Negocios y Direcciones Administrativas.

b. Orden de Precedencia en actividades internas

1. Presidente Ejecutivo.
2. Expresidentes Ejecutivos
3. Miembros del Consejo Directivo
4. Gerente General ICE
5. Gerente General RACSA
6. Gerente General CNFL
7. Gerente de Cable Visión
8. Gerentes de Negocio
9. Jefes de Divisiones, de Negocios y Direcciones Administrativas.

En los actos internos de nuestra empresa Grupo ICE, presidirá en ausencia del presidente del Grupo ICE, un miembro del Consejo Directivo, el Gerente General o alguno de los gerentes.

1.2.6 Precedencia en los automóviles

El sitio de honor es el asiento trasero derecho, luego seguiría el asiento trasero izquierdo y por último el asiento delantero, al lado del chofer.



Orden de importancia

- 1. Sitio de honor
- 2. Segundo en importancia
- 3. Tercer en importancia
- 4. Conductor

1.2.7 Precedencia en los aviones

La persona de mayor jerarquía es la que ingresa de última al avión y la primera al bajar cuando el avión aterriza.

1.2.8 Precedencia en las mesas

Según la actividad, se puede definir el tipo de mesa a utilizar que puede ser rectangular, ovalada, circular o cuadrada. Las personas se ordenarán estando el anfitrión en el centro y a partir de él, se colocarán las personas de derecha a izquierda, en orden de precedencia. Cuando son representantes de países se ordenan por orden alfabético del país que representa. Ejemplo:

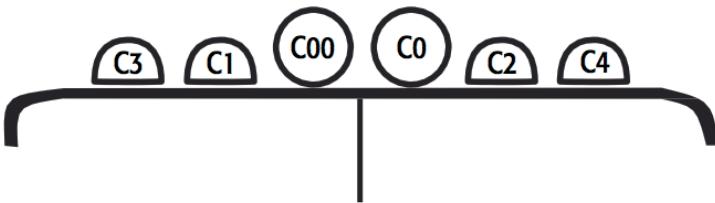




Para determinar el tipo de mesa en un almuerzo o cena formal, es preciso analizar el carácter de la recepción, la cantidad de invitados, las dimensiones y características del salón, y la disposición de las puertas. Se pueden elegir mesas rectangulares o redondas, o un esquema de mesas múltiples, pero se recomienda destinar unos 70 centímetros por persona para ubicar con holgura los elementos de cada comensal.

Luego, se fijará el lugar de la cabecera pues desde esa posición se asignarán las ubicaciones de los invitados. Se reservará el sitio de honor a la derecha de la presidencia y se distribuirá al resto de los asistentes según el orden de precedencia establecido. Es evidente que los lugares más cercanos a la presidencia son las posiciones de privilegio. En las mesas mixtas se intercalan damas y caballeros y se ubica por separado a los matrimonios. Una vez confirmada la asistencia de los invitados, se confecciona un listado según el orden de precedencias. De este listado quedan excluidos los anfitriones y los homenajeados.

En las comidas de trabajo, aunque participen hombres y mujeres, se prepara una sola lista porque no se tiene en cuenta el género y la precedencia está determinada por las jerarquías. Pero en una reunión social, si la mesa es mixta, es necesario elaborar una lista de damas y otra de caballeros y asignar un número a cada invitado siguiendo el orden de precedencias (1, 2, 3, 4.) en ambos listados; así podrán ubicarse en forma alternada, evitando que queden juntos dos invitados del mismo género, ni los matrimonios. Esta técnica tiene como objetivo diversificar los temas de conversación, favorecer la relación entre personas que no se conocen y lograr una reunión más amena.



Presidencia compartida con un invitado de honor

Cuando el anfitrión y el invitado de honor comparten la presidencia en una sola cabecera, el dueño de casa se sienta a la izquierda del punto medio y ofrece la derecha al homenajeado.

A partir de esta posición se sentarán los demás invitados según el orden de precedencia, de derecha a izquierda, en forma alternada.

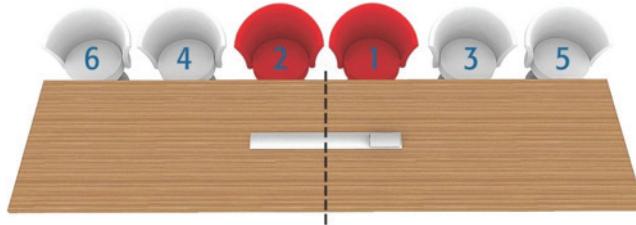
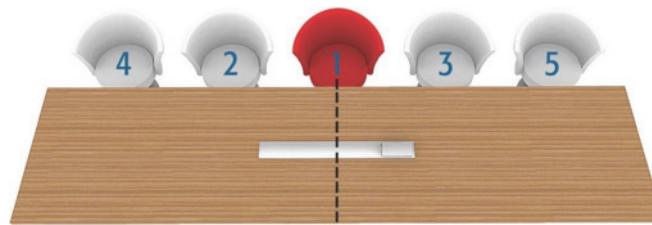
1.2.9 La Ley de la Derecha

El Ceremonial también ha adoptado este criterio de preferencia y la “Ley de la Derecha”, que jerarquiza esta posición, donde se determina, como regla básica, que el sitio de honor está a la derecha de la persona que preside un acto, ceremonia o recepción. De esta forma, se ubica al invitado de honor o la persona de mayor jerarquía a la derecha del anfitrión o de quien preside el evento, ya sea en un salón, un palco o una mesa. El observador lo verá a su izquierda porque la derecha para el Ceremonial se considera de gran importancia.

Existen situaciones en las que el anfitrión comparte el centro con su invitado como se explicó anteriormente; un ejemplo concreto se observa cuando un Jefe de Estado recibe a otro; el anfitrión se ubica a la izquierda del punto central y el invitado a la derecha.

En una mesa, principal o escenario, las autoridades y los invitados especiales toman posición en la primera línea pero el centro queda reservado para el que preside la ceremonia, de modo que esa primera línea estará integrada por un número impar de autoridades, o un número par si se comparte el centro.

Orden de precedencia





CAPITULO II

CEREMONIAL

2. CEREMONIAL

El ceremonial se refiere a un método de organización, orden y equilibrio en las relaciones. Significa planear y llevar a cabo correctamente, en todos sus detalles, el desarrollo de los rituales, eventos o ceremonias de la vida de relación, cualquiera sea el ámbito. Para esos objetivos, el Ceremonial cuenta con ciertas reglas establecidas por ley o impuestas por la tradición.

2.1 Uso de la palabra

En caso de discursos múltiples (se dan generalmente en inauguraciones de cualquier actividad), el orden de los oradores es diferente, del menos importante al de mayor importancia en el orden jerárquico.

- El máximo de oradores será de 4 personas.
- El tiempo de intervención de cada orador no debe exceder los 10 minutos.
- Existen dos tipos de discursos en el que participan solamente el anfitrión y el invitado de honor y los discursos múltiples. Los discursos deben ser comprendidos por todos, por lo que debe utilizarse un lenguaje práctico.

2.2 El Maestro de Ceremonias

Se define como el responsable de la conducción de los actos protocolarios. El maestro de ceremonias debe tener la suficiente agilidad mental para asimilar cambios o variaciones del programa, que casi siempre ocurren; así como saber realizar cambios oportunos. Además, deberá tener control absoluto del micrófono. Por anticipado, tendrá una lista con los nombres de las autoridades que presidan el acto o ceremonia, y deberá conocer el orden jerárquico.



Manual Corporativo de Protocolo y Etiqueta

Sus principales funciones son:

- Saber con antelación los nombres de las personas que van a acompañar la mesa principal en un acto oficial y sus cargos específicos.
- Poseer una pronunciación clara y correcta.
- Vestirse de acuerdo con el acto y dirigirse con todo respeto a las personas de la mesa principal como a todos en general.
- Actuar de forma serena, gentil, con voz firme y segura.
- Preocuparse y coordinar el que haya suficiente luz en el podio y estar listo para indicar a la persona que coordina los detalles de la actividad, aspectos como el cambio de vaso con agua para las personas que hacen de oradores, entre otros.

2.3 Anfitrión

En las actividades empresariales, el máximo representante de la entidad (presidente, director, gerente general o la denominación que corresponda) oficia de anfitrión; recibe y despide a sus invitados acompañado por un pequeño grupo de colaboradores (as); preside los actos y ocupa la cabecera en la mesa; en ambos casos, ubica a su derecha al invitado (a) más importante.

2.4 Símbolos patrios

Se llama “símbolo” a la figura o divisa con que, material o verbalmente, se representa un concepto moral o intelectual. La bandera y el escudo son símbolos tradicionales y su uso se pierde en la historia de los pueblos. En la actualidad, la bandera, el escudo y el himno son los símbolos patrios que identifican a los países. Representan la nacionalidad, historia y tradición de cada pueblo, y por eso merecen consideración y respeto.

2.5 Pabellón Nacional

El Pabellón Nacional es la bandera oficial, está conformada por el Escudo Nacional por ambos lados y sólo debe utilizarse en ceremonias institucionales o actos oficiales a los que asista el o la Presidente (a) de la República.



El Pabellón Nacional se ubicará en el extremo derecho del podio o tribuna, al lado izquierdo del público. Cuando se desarrolla alguna actividad de índole internacional, el Pabellón Nacional va al centro del resto de los demás países participantes. Y estos se colocarán en orden alfabético de derecha a izquierda.

Si el Pabellón Nacional se utiliza en alguna institución, se debe izar a las 6 de la mañana y bajar a las 6 de la tarde, sin excepción.

La salida del Pabellón Nacional se dará al finalizar el acto protocolario, sin que se interprete el himno nuevamente. Si es necesario doblar el Pabellón Nacional, se deberá hacer en forma de listón y luego en pequeños triángulos.

2.6 Bandera Nacional

Constituye el más relevante símbolo de un país y debe ser respetada por nacionales y extranjeros.

En los actos públicos la insignia nacional debe ocupar el sitio de honor, a la derecha del lugar donde se ubican las autoridades. Como estas se colocan de frente al público, los asistentes verán la bandera a su izquierda. Así debe ubicarse tanto en el salón de actos, en el interior de un teatro, en una sala de conferencias o en cualquier recinto donde se realiza una ceremonia.





Aspectos importantes:

- Debe ser usada en duelos, efemérides, celebraciones, tanto del propio país como de otros países amigos.
- Además, debe usarse en actos públicos oficiales, así como en inauguraciones, congresos y seminarios. Debe ajustarse estrictamente a la legislación nacional en cuanto a diseños y medidas y mantenerse en perfecto estado.
- Si la bandera es utilizada en alguna oficina de Grupo ICE, deberá colocarse a la derecha del escritorio.
- Si está desplegada en su asta, se colocará al lado derecho del podio y cuando hay presencia de varios países, la bandera del país anfitrión debe ser colocada en el centro y las demás se colocarán en orden alfabético, de derecha a izquierda.
- Si al inicio de una actividad se iza la bandera, al finalizar debe bajararse.
- En caso de duelo nacional, la bandera permanecerá a media asta. Primeramente se iza hasta el tope, luego se procede a bajarla hasta quedar a media asta. Para bajarla se sube de nuevo al tope y luego se baja.
- La bandera de la empresa deberá utilizarse en todos los actos oficiales ya sean culturales, deportivos, inauguraciones, congresos, seminarios, mesas redondas, asambleas, entre otros. Se debe ubicar a la izquierda, detrás del podio, a la derecha de la mesa principal.



2.7 Himno Nacional

El Himno Nacional debe ser ejecutado exclusivamente para solemnizar actos oficiales. Excepcionalmente puede ser cantado en ceremonias relativas al país.

Otras ocasiones en que debe entonarse el Himno:

- En presencia del Presidente de la República.
- Al recibir representantes de otros países se tocará primero el himno de Costa Rica, luego el de los otros países y se ejecutará la primera estrofa si dentro del programa se estipula la ejecución de dicho himno como punto especial.
- Si el acto es propio de una embajada, el primer himno que se entonará será el de ésta y luego el de Costa Rica.
- En una actividad donde participan varios países, cada himno se ejecutará en orden alfabético.

2.8 Himnos del Grupo ICE

Cada empresa como tal tiene un himno independiente, el cual se interpreta en todas las actividades formales (en los anexos se incluyen los himnos de las empresas del Grupo ICE).

Estos himnos procuran la difusión del sentimiento e identificación de los trabajadores y trabajadoras con su empresa y se asocia con la gestión, las aspiraciones y el espíritu de los que integran el Grupo ICE.

Más que un punto dentro del protocolo, estos himnos sirven para resaltar con júbilo y entusiasmo el aporte de cada colaborador y colaboradora y el amor por su empresa. Por lo tanto, y como una tradición, se deben entonar en los actos conmemorativos, aniversarios, inauguraciones de obras, y otros actos protocolarios.

CAPITULO III

ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES

3. ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES

Un evento puede ser un simposio, mesa redonda, entrevista, consulta pública, conferencia, foro, seminario, congreso, entre otros.

Para alcanzar el éxito en el desarrollo de cualquier actividad es importante tomar en cuenta los siguientes aspectos:

1. Definición de fecha y lugar donde se realizará.
2. Categorización de los participantes:
 - ¿Cuántos? necesario para escoger el lugar.
 - ¿Quiénes? para conocer el rango o nivel de la persona.
 - Procedencia: información necesaria de si son extranjeros o nacionales, zonas lejanas para prever hospedaje, alimentación y transporte.
3. Confección del programa de actividades.
4. Coordinación con las instituciones involucradas.
5. Contratación de servicios.
6. Preparación del lugar donde se realizará el evento.
7. Decoración:
 - Debe ser lo más sencilla posible, de esta forma se logra mantener un tono elegante.
 - Los arreglos florales que se colocan sobre las mesas, no deben medir más de 20 centímetros. Los arreglos para podio, deben colocarse al pie de este.



- En las mesas de cena los arreglos de centro deben tener un tamaño medio, para que no oculten a las personas.
 - Las mesas principales deben cubrirse con un mantel largo y preferiblemente de color blanco. En eventos empresariales, se recomienda utilizar mantelería con colores alusivos a la marca corporativa.
8. Se deben colocar vasos o botellas con agua para cada integrante de una mesa principal, el agua debe servirse sin hielo. La etiqueta de la marca se debe eliminar.
9. Vinos blancos y rosados deben ser puestos en una cubeta con hielo, y abiertos al momento de servir, apoyados en la mesa, dejándolos respirar. El vino tinto debe ser puesto en la mesa en una servilleta de lino, canastillo, o decantador.
10. En la mesa principal, las personas deben ubicarse de forma ascendente, del centro hacia fuera, partiendo de la persona principal, en forma alternada de derecha a izquierda.
11. Para que no exista confusión de ubicación en las mesas, es preferible colocar tarjetas con los nombres de cada persona en su respectivo lugar, la tarjeta se ubica detrás del respaldo de la silla.
12. Si todas las personas que se requiere que estén en la mesa principal no caben, entonces se deben colocar al lado derecho del auditorio.
13. Las invitaciones deben enviarse con un máximo de 10 a 15 días de anticipación y deben seguirse las siguientes reglas:

- Los sobres de las invitaciones deben rotularse a mano y con tinta negra.
- La ortografía debe ser correcta.
- El sobre que se envía por correo debe rotularse a mano y dentro de éste, incluir la invitación, cuyo sobre también debe escribirse a mano.



El texto de la invitación debe contener los siguientes datos:

- Propósito del acto.
- Día
- Lugar
- Hora
- Indicar el código de vestimenta.
- En caso de ser necesario, incluir un croquis al dorso de la invitación con la dirección del lugar.

14. Se debe confirmar la participación de las personas mínimo 4 días antes del evento. Para confirmar la participación se debe utilizar alguna de las siguientes iniciales:

- R.S.V.P. significa “Por favor responder”. S.R.C. significa “Se ruega contestación”.

3.1 Importancia de los escenarios

“Los promotores de actos exigen superficies muy diferentes a las clásicas. Hoy se piden escenarios mediáticos, aquellos que hablan por sí solos. Minimalistas y dotados de muchos recursos tecnológicos, precisan nuevos espacios, más sofisticados y adaptables”³.

En la actualidad, se vive una tendencia de colores y dinamismo, para realizar actos más interactivos y con movimiento. Por ejemplo: se pueden utilizar pantallas con imágenes del expositor, donde existan intervalos que resalten el logo de la empresa.

³Carlos Fuente La fuente. Protocolo para eventos. Técnicas de organización de actos I. Ediciones Protocolo. Madrid 2007



CAPITULO VI

ETIQUETA

4. ETIQUETA

Se refiere al ceremonial de los estilos, usos y costumbres que se deben guardar en las casas reales y en actos públicos solemnes.

4.1 Etiqueta social

La etiqueta social tiene como fin permitir a las personas reunirse tranquilamente, permanecer juntas durante un cierto tiempo sin fricciones o discordias y hacerse mutuas concesiones en un mismo estilo.

Las formas de etiqueta, que perduran a través de los años, son aquellas maneras sencillas que surgen como medida lógica de origen práctico, para dar naturalidad a nuestros actos en las relaciones humanas.

Las reglas de cortesía moderna se han simplificado hacia la comodidad. Lo primero que debemos hacer, al pensar en la etiqueta, es quitarle ese halo de dificultad y pensar en ella como un conjunto de sencillos principios que nos harán más grata la vida.

4.2 Diferencia entre protocolo y etiqueta

Tanto la etiqueta como el protocolo tienen en común que son normas de comportamiento establecidas para hacer la vida social más agradable.

Entre las diferencias más marcadas se encuentra que la etiqueta se dirige a la conducta personal de los individuos y el protocolo comprende las reglas protocolarias en función de una institución o colectivo.



Manual Corporativo de Protocolo y Etiqueta

“La etiqueta no siempre comprende las reglas protocolarias, en cambio, en los actos protocolarios se incluye la etiqueta en el comportamiento individual de sus asistentes”⁴.

4.3 Etiqueta en la oficina

Presentación personal

Debemos vestirnos de modo que mostremos respeto por nuestra persona, profesión u oficio, puesto y empresa. La forma de vestir representa nuestra personalidad y educación.

Puntualidad

Este aspecto debe ser considerado en toda actividad de la vida diaria. La impuntualidad nunca será disculpada mientras que la puntualidad es una muestra de consideración hacia los demás.

Trato con los demás

Para lograr una buena convivencia en la empresa podemos considerar los siguientes aspectos:

- Evite, en la medida de lo posible, que sus amigos o familiares le visiten en la oficina.
- Cuando ingrese a la oficina de otro funcionario, avise y no entre como ignorando que hay una persona adentro.
- Recuerde que la amabilidad y el respeto no riñen con la firmeza y defensa de sus derechos.
- Recuerde que todos somos iguales en nuestra calidad de seres humanos.
- No pronuncie palabras vulgares o comentarios en detrimento de la dignidad de los compañeros de trabajo.

⁴Flora Muñoz de Antillón y Alvar Antillón Salazar. Etiqueta y protocolo corporativo y organización de eventos. 1era Edición, 1994, San José Costa Rica



4.4 Etiqueta en el teléfono:

- Utilice un tono entusiasta y conteste lo más pronto posible, procure no hacer esperar a no ser de que sea totalmente necesario.
- Cuando es usted quien llama, identifíquese y deje su nombre y número de teléfono si la persona no le puede atender.
- En caso de que comparta la oficina con un compañero o compañera, procure hablar en un tono suave, especialmente si se trata de una conversación personal.
- Sea cortés con la otra persona y a la vez buen oyente.
- No entre en confianza con la persona en la otra línea si se trata de un desconocido y nunca le llame “primor”, “corazón”, “amigo”, etc. No utilice el “vos” o “tú” pues es de muy mal gusto esta práctica.
- Salude a cada interlocutor agradablemente y trate cada llamada como importante.
- Discúlpese por los errores o atrasos.
- Si promete devolver una llamada para suministrar más datos, cumpla su promesa.
- Trate a sus compañeros de trabajo con la misma cortesía telefónica que brinda a sus clientes.



Manual Corporativo de Protocolo y Etiqueta

ANEXOS

ANEXOS



HIMNO ICE

Compañero de lápiz y herramienta
Compañero de capa y escalera
Acompáñame a cantar un himno
Un himno de fuerte compás.

En honor, en honor a la semilla
Que sembró gente de afán y de progreso
De pecho abierto y de horizontes
Que la vieron en luz despertar.

Semilla que formó raíces firmes
Sobre el polvo de los que cayeron
En la batalla de hacerla crecer
Para servir al país de paz.

Canta al que floreció en progreso
Del campo a la ciudad
De Tarbaca al universo
Utilizando la creación que Dios nos da.

Canta al que ilumina las noches
Al que comunica países y pueblos
Que protege de ríos y bosques
Lo que aún no ha sido muerto.

Compañero de pala y de traje
Compañero de casco y de coraje
En el corazón de Costa Rica grabad
Instituto Costarricense de Electricidad
Instituto Costarricense de Electricidad.



HIMNO COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ S.A.

Somos solidarios con la fuerza del país,
Nuestra historia dignifica el motivo de existir.
Mano a mano como hermanos, aportamos con afán
Nuestro esfuerzo y energía al progreso y bienestar.

Somos las cuadrillas que trabajan sin cesar,
los talleres y oficinas laborando siempre están.
El mañana es el presente, resplandece nuestra luz
pues el tiempo no da tregua, no podemos claudicar.

Todos con un mismo corazón,
con el ritmo de esta gran Nación.
Somos una empresa persistente,
Damos para todos lo mejor, lo mejor.

Somos las turbinas que jamás se detendrán,
generando desarrollo en constante evolución.
Nuestra meta es el servicio, nuestro ideal es progresar.
Nuestra Patria Costa Rica, “Fuerza y Luz” y libertad.
Nuestra Patria Costa Rica, “Fuerza y Luz” con libertad.



HIMNO RACSA

(COMO INTRODUCCIÓN,
MÚSICA DE LA PRIMERA ESTROFA,
SÓLO INSTRUMENTAL).

(Empieza luego la letra con el inicio
de la musicalización de la estrofa):

Radiográfica fuerte y valiosa
es ejemplo de nuestra nación
funcionarios que a diario aportan su
esfuerzo y dedicación.

Conectamos a diario al mundo a
través de la red internet
y así nuestros clientes realizan sus
gestiones a satisfacción.

Racsa sigue adelante constante
superarnos es nuestra misión
y brindar nuestro apoyo a la patria
todos juntos por un mundo mejor.

(repite)
Todos juntos por un mundo mejor.



BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA

1. Muñoz, F. Antillón A. (1994) **Protocolo Corporativo y organización de eventos.** San José, Costa Rica. Litografía e imprenta LIL.
2. Carlos Fuente La fuente. **Protocolo para eventos. Técnicas de organización de actos I.** Ediciones Protocolo. Madrid 2007.
3. Gerardo Correas Sanchez. **La empresa y su protocolo, el procedimiento de calidad en la organización de sus actos.** Ediciones Protocolo. España, 2007.



NOTAS

NOTAS



Manual Corporativo de Protocolo y Etiqueta

Manual Corporativo de Protocolo y Etiqueta





Manual Corporativo de
Protocolo y Etiqueta



Dirección Comunicación e Identidad Corporativa