

Manual corporativo de protocolo y etiqueta





Manual corporativo de protocolo y etiqueta





CONTENIDO	Página.
PRESENTACIÓN	4
CAPITULO I: PROTOCOLO	
1. PROTOCOLO	6
1.1 Protocolo oficial	6
1.2 Precedencia	7
1.2.1 En actos oficiales del Gobierno Central	8
1.2.2 Orden general de precedencias	9
1.2.3 De los ministerios del Estado	10
1.2.4 De las instituciones descentralizadas administrativamente	11
1.2.5 De los gobiernos locales	13
1.2.6 En los automóviles	14
1.2.7 En los aviones	14
1.2.8 En las mesas	14
1.2.9 La Ley de la Derecha	17
CAPITULO II: CEREMONIAL	
2. CEREMONIAL	19
2.1 Uso de la palabra	19
2.2 Conducción de actos protocolarios	19
2.3 Persona anfitriona	20
2.4 Símbolos patrios	20
2.5 Pabellón Nacional	20
2.6 Bandera Nacional	21
2.8 Himno Nacional	24
2.9 Himnos del Grupo ICE	25
CAPITULO III: ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES	
3. ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES	26
3.1 Importancia de los escenarios	28
CAPITULO IV: ETIQUETA	
4. ETIQUETA	29
4.1 Etiqueta social	29
4.2 Diferencia entre protocolo y etiqueta	29
4.3 Etiqueta en la oficina	30
4.4 Etiqueta en el teléfono	31
ANEXOS	32
HIMNO ICE	33
HIMNO CNFL	34
HIMNO RACSA	35
COLOCACIÓN DE BANDERAS	36
BIBLIOGRAFÍA	40



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 realizar 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 de Comunicación elaboró este *Manual corporativo de protocolo y etiqueta*, en el cual expone las guías básicas para la realización de actos y actividades oficiales en las empresas del Grupo ICE.

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), Gestión Cobro y el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE).

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 de Comunicación



CAPITULO I

PROCOLO

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.

Asimismo, 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 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 próceres 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 monarcas, personas consideradas altas dignatarias religiosas y jefes 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 En actos oficiales del Gobierno Central²

- Quien ejerce la presidencia de la República presidirá todos los actos oficiales en que esté presente. En su ausencia, quien ostente las vicepresidencias será la persona que realice dicha función.
- Quienes presiden el Poder Legislativo, como parte del Directorio Legislativo, tendrán orden de precedencia de acuerdo con el cargo que ocupen.
- Los expresidentes y expresidentas ocuparán un lugar después de quienes presiden los Supremos Poderes, siempre que no ejerzan un cargo público.
- En caso de que en la actividad no haya presidentes de los Supremos Poderes de la República, los expresidentes y expresidentas, se ubicarán después de las vicepresidencias. Esto si no ejercen un cargo público.
- Para las personas embajadoras, se establece de acuerdo con el orden cronológico que tengan de ejercer. Para demás representantes, cada embajada definirá la precedencia entre ellas.
- Cónyuges tendrán la misma precedencia que corresponda a su pareja.

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



1.2.2 Orden general de precedencias

1. Presidencia de la República.
2. Presidencia de los Altos Poderes.
3. Vicepresidencias de la República.
4. Cardenales.
5. Expresidencias de la República.
6. Arzobispado de San José.
7. Ministerios.
8. Embajadas extranjeras.
9. Diputaciones.
10. Magistraturas de la Corte Suprema de Justicia.
11. Magistraturas del Tribunal Supremo de Elecciones.
12. Contraloría y subcontralorías.
13. Viceministerios.
14. Procuraduría General y Procuraduría Adjunta.
15. Defensoría y Defensoría Adjunta de los Habitantes.
16. Embajadas costarricenses en servicio activo.
17. Personas encargadas de negocios extranjeros.
18. Obispos.
19. Jefaturas de organismos internacionales.
20. Presidencias ejecutivas de instituciones autónomas.
21. Personas encargadas de consulados de carrera extranjera.
22. Integrantes de gobiernos municipales.
23. Rectorías de las universidades por orden de antigüedad de la creación de las mismas.



1.2.3 De los ministerios del Estado

Quienes presidan los ministerios se colocarán ya sea en una mesa o en posiciones para fotos, según el año de creación del ministerio al que representan.

1. Presidencia.
2. Relaciones Exteriores y Culto.
3. Gobernación y Policía.
4. Justicia y Paz.
5. Seguridad Pública.
6. Hacienda.
7. Agricultura y Ganadería.
8. Economía Industria y Comercio.
9. Ambiente y Energía.
10. Obras Públicas y Transportes.
11. Educación Pública.
12. Salud.
13. Trabajo y Seguridad Social.
14. Cultura y Juventud.
15. Planificación Nacional y Política Económica.
16. Ciencia Tecnología y Telecomunicaciones.
17. Comercio Exterior.
18. Vivienda y Asentamientos Humanos.
19. Ministerios de Gobierno sin cartera según fecha y orden de nombramiento. Actualmente son: Ministerio de Turismo, Ministerio de Deportes y Recreación, Ministerio de Comunicación, Ministerio de Coordinación con el Sector Privado, Ministerio de Bienestar e Inversión Social, Ministerio de Coordinación del Sector Económico, Patronato Nacional de la Infancia con rango de ministro, INAMU con rango de ministerio.



1.2.4 De las instituciones descentralizadas administrativamente

1. Junta de Protección Social.
2. Instituto Nacional de Seguro.
3. Patronato Nacional de la Infancia.
4. Caja Costarricense de Seguro Social.
5. Instituto Costarricense de Electricidad.
6. Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo.
7. Consejo Nacional de Producción.
8. Patronato Nacional de Ciegos.
9. Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados.
10. Instituto de Desarrollo Rural (INDER, antes Instituto de Desarrollo Agrario).
11. Junta de Administración Portuaria y de Desarrollo Económico de la Vertiente Atlántica.
12. Instituto Nacional de Aprendizaje.
13. Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad.
14. Comisión Nacional de Emergencias.
15. Instituto de Fomento y Asesoría Municipal.
16. Instituto Mixto de Ayuda Social.
17. Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico.
18. Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Tecnológicas.
19. Instituto Nacional de Fomento Cooperativo.
20. Refinadora Costarricense de Petróleo.
21. Sistema Nacional de Radio y Televisión S.A.
22. Instituto Costarricense de Ferrocarriles.
23. Instituto Costarricense de Pesca y Acuicultura.



a. En actividades de Grupo ICE con participación gubernamental

1. Presidencia.
2. Ministerio de Ambiente y Energía.
3. Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones.
4. Presidencia Ejecutiva.
5. Expresidencia Ejecutiva.
6. Consejo Directivo.
7. Gerencia General.
8. Gerencia General RACSA.
9. Gerencia General CNFL.
10. Gerencia Gestión de Cobro Grupo ICE.
11. Gerencia de Electricidad.
12. Gerencia de Telecomunicaciones.
13. Gerencia de Finanzas.
14. Gerencia de Operaciones y Logística.
15. Gerencia de Transformación Tecnológica.
16. Divisiones y direcciones.

b. En actividades del Grupo ICE

1. Presidencia Ejecutiva.
2. Expresidencias Ejecutivas.
3. Consejo Directivo.
4. Gerencia General ICE.
5. Gerencia General CNFL.
6. Gerencia General RACSA.
7. Gerencia General Gestión Cobro.
8. Gerencias del ICE.
9. Jefaturas de divisiones y direcciones.



c. En actividades internas

1. Presidencia Ejecutiva.
2. Gerencia General.
3. Gerencia de Electricidad.
4. Gerencia de Telecomunicaciones.
5. Gerencia de Finanzas.
6. Gerencia de Operaciones y Logística.
7. Gerencia de Transformación Tecnológica.

En los actos internos de la empresa presidirá, en ausencia de quien ostenta la Presidencia Ejecutiva, un director o directora del Consejo Directivo o la máxima autoridad de la Gerencia General del ICE.

1.2.5 De los gobiernos locales

Se regirá por la antigüedad de la creación de la alcaldía, según provincia.

1. San José (sin el cantón de Curridabat).
2. San José (cantón de Curridabat).
3. Alajuela.
4. Cartago.
5. Heredia.
6. Guanacaste.
7. Puntarenas (sin el cantón de Esparza).
8. Puntarenas (cantón de Esparza).
9. Limón.

1.2.6 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 de quien conduzca.



Orden de importancia

- 1. Sitio de honor.
- 2. Segundo en importancia.
- 3. Tercero en importancia.
- 4. Persona conductora.

1.2.7 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 En las mesas

Según la actividad, se puede utilizar una mesa rectangular, ovalada, circular o cuadrada. Las personas se ordenarán, a partir del

anfitrión o anfitriona, quien estará en el centro.

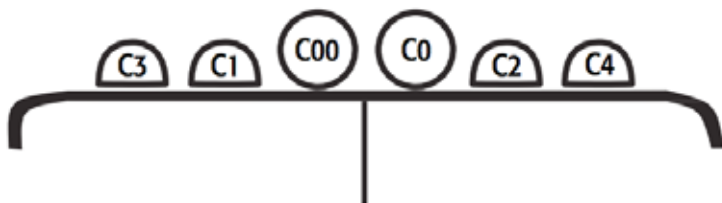
De ese punto central, las personas se ubicarán de derecha a izquierda, en orden de precedencia. Cuando son representantes de países se ordenan por orden alfabético del país que representa. Por ejemplo:



Para determinar el tipo de mesa en un almuerzo o cena formal, es preciso analizar el carácter de la recepción, la cantidad de participantes, 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 y las presentes. 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.



Precedencia compartida con una persona invitada de honor

Cuando las personas anfitriona e invitada de honor comparten la precedencia en una sola cabecera, la persona dueña de casa se sienta a la izquierda del punto medio y ofrece la derecha a la persona homenajeadada.

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



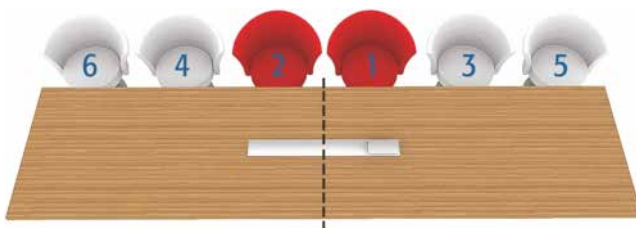
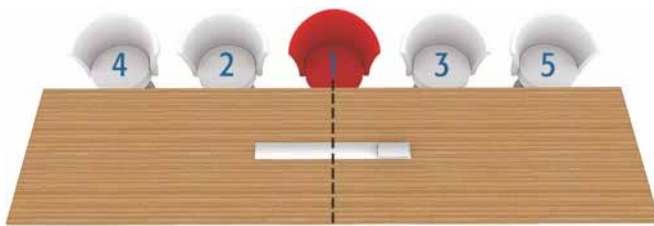
1.2.9 La Ley de la Derecha

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 o invitada de honor o la persona de mayor jerarquía a la derecha de la persona anfitriona o de quien preside el evento, ya sea en un salón, un palco o una mesa. Quien observa lo verá a su izquierda porque la derecha para el ceremonial se considera de gran importancia.

Existen situaciones en las que la persona anfitriona comparte el centro con su invitado o invitada, como se explicó anteriormente. Un ejemplo concreto se observa cuando un jefe de Estado recibe a otro, la persona anfitriona se ubica a la izquierda del punto central y el invitado a la derecha.

En una mesa, principal o escenario, las autoridades y personas invitadas especiales toman posición en la primera línea pero el centro queda reservado para quien 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 discursos es diferente, de menor a mayor importancia en el orden jerárquico.

- El máximo de personas oradoras será de 4.
- El tiempo de intervención de cada uno no debe exceder los 10 minutos.
- Existen dos tipos de discursos: en el que participan, solamente, la persona anfitriona y el invitado o invitada de honor, y los discursos múltiples. Estos debe ser comprendidos por todos, por lo que debe utilizar un lenguaje llano y práctico.

2.2 Conducción de actos protocolarios

La persona responsable de la conducción de los actos protocolarios debe tener la suficiente agilidad mental para asimilar cambios o variaciones del programa, que casi siempre ocurren; así como 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.



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 Persona anfitriona

En las actividades empresariales, la máxima representación de la entidad (presidencia, gerencia general, dirección o la denominación que corresponda) oficia de persona anfitriona; recibe y despide a las personas invitadas en compañía de un pequeño grupo de personas; preside los actos y ocupa la cabecera en la mesa; en ambos casos, ubica a su derecha a la persona invitada 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. 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 solo debe utilizarse en ceremonias institucionales o actos oficiales a los que asista la persona que ocupa la presidencia 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, quienes asisten a la actividad 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.

[Ver anexos sobre colocación de banderas.](#)



***A la derecha del
estrado y de las
autoridades***



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 bajarse.
- 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.

- En el edificio Jorge Manuel Dengo, Sabana Norte, se colocarán las banderas de la Corporación de acuerdo con el siguiente orden: Al centro, se colocará la bandera del Grupo ICE, y luego se aplica la ley de derecha - izquierda, según se aprecia en el ejemplo:



- En lo que respecta a las subsidiarias, se colocarán las banderas de Costa Rica, Grupo ICE y la de la respectiva subsidiaria.



- En los planteles del ICE se colocarán las banderas de Costa Rica y del ICE (ver anexo 2).



- En aquellos planteles u oficinas que se cuente con Bandera Azul, ésta debe ubicarse en la recepción del edificio o en algún otro lugar que no obstaculice el paso. Esta bandera debe colocarse en una asta individual.



Bandera Azul

Nota:

1. Cada dependencia debe de adquirir sus respectivas banderas, así como la respectiva infraestructura para su colocación.
2. El tamaño estándar de las banderas es de 2x1.20 metros.
3. El arte de las banderas se rige según el Libro de Marca de la empresa.

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 de quien ocupa la presidencia 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 de 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 del personal con su empresa y se asocian con la gestión, las aspiraciones y el espíritu de quienes integran el ICE y sus empresas.

Más que un punto dentro del protocolo, estos himnos sirven para resaltar con júbilo y entusiasmo el aporte del personal 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.

El canto del himno para el caso de actividades con alcance corporativo, se valorará de acuerdo con la naturaleza de la actividad.

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 no hay espacio suficiente para todas las personas requeridas en la mesa principal, 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 cuatro 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

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.

“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.

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



CAPITULO IV

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.



"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 amistades o familiares le visiten en la oficina.
- Cuando ingrese a la oficina de otra persona, avise y no entre inmediatamente.
- 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 otras personas.

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 otra persona, 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 amablemente y brinde a cada llamada la importancia debida.
- Discúlpese por los errores o atrasos.
- Si promete devolver una llamada para suministrar más datos, cumpla su promesa.
- Trate, vía telefónica, a todas las personas con la misma cortesía que brinda a sus clientes.



ANEXOS

ANEXOS





ANEXO 1

Himnos

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 CNFL

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.

ANEXO 2

Colocación banderas

Disposición de banderas en lugares de honor.

Descripción sobre la colocación de banderas nacionales en los diferentes tipos de encuentros o reuniones.

Quando tenemos que colocar las banderas para un encuentro o reunión, éstas deben tener un orden determinado. En el caso de que solo exista una posición central (detrás de una mesa presidencial, en un escenario, etc.) se colocarán como se explica a continuación.

La bandera nacional, siempre debe ocupar el lugar de mayor honor, es decir, el de máxima preeminencia. Y como en el caso de las precedencias, se colocan de mayor a menor importancia.

En el caso de que el número de banderas sea impar, se coloca en el centro la bandera nacional y a continuación el resto (partiendo de su derecha) alternando las posiciones derecha e izquierda del resto de banderas.

Si el número es impar:



Colocación banderas. Uso nacional. Disposición de banderas en lugares de honor.

Da lo mismo el número de banderas que sean, siempre que su número sea impar.

Si el número es impar y superior a tres:

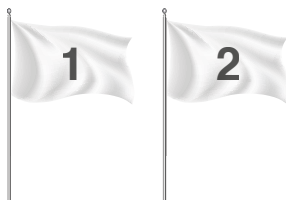


Colocación banderas. Uso nacional. Disposición de banderas en lugares de honor.

En los gráficos adjuntos podemos ver su colocación siendo 1 la de mayor preeminencia y 5 la de menor.

Si el número de banderas es par, entonces la de mayor importancia se coloca en el centro y empezando por su izquierda (recuerde que no se colocan como en el caso de banderas impares), se van colocando por orden de importancia y de forma alterna, a izquierda y derecha de la bandera nacional.

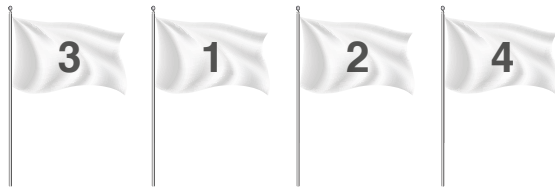
Si el número es par:



Colocación banderas. Uso nacional. Disposición de banderas en lugares de honor.

Como en el caso anterior, da lo mismo el número de banderas que haya que colocar. Se van alternando los sitios.

Si el número es par y superior a dos:



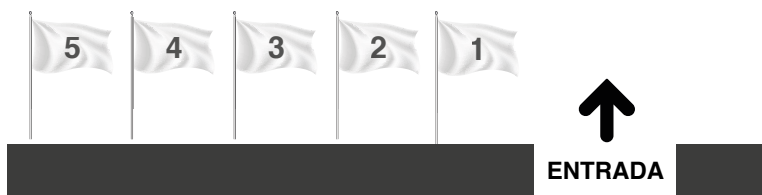
Colocación banderas. Uso nacional. Disposición de banderas en lugares de honor.

Como podemos ver en el gráfico adjunto, la colocación varía respecto a la colocación de banderas en número impar.

Si las banderas se encuentran a la puerta de un edificio, como por ejemplo, en el Edificio Jorge Manuel Dengo, se puede encontrar dispuestas en una línea única, situada a la derecha o la izquierda, o bien puede darse que haya una línea doble de banderas, es decir, dos líneas de banderas idénticas, una a la izquierda y otra a la derecha.

Si solamente hay una línea de banderas, estas se colocan de la siguiente manera: empezando por la derecha la de mayor importancia hasta terminar por la de menor, desplazándonos hacia la izquierda.

En línea única:



Colocación banderas. Uso nacional. Disposición de banderas en lugares de honor.

Si hay dos líneas de banderas, la colocación será idéntica a la anterior, pero guardado una simetría. Es decir, dos líneas iguales empezando y terminando por la misma bandera.

En línea doble:



Colocación banderas. Uso nacional. Disposición de banderas en lugares de honor.

En cualquier lugar que luzca la bandera nacional, no podrá haber otras de mayor tamaño. Aunque todas las banderas deberían guardar el mismo tamaño, en caso de que no fuera así, ninguna de las banderas colocadas puede ser de mayor tamaño que la bandera nacional.

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



Manual corporativo de
protocolo y etiqueta



DC-MT005-V002
©2021
Grupo ICE