

CEREMONIAL Y PROTOCOLO

Aviso legal: El presente compendio bibliográfico es el resultado de la compilación realizada por el compilador en basé a su experiencia, formación profesional y criterio. La misma no se considera una obra bibliográfica propia, ya que es una recopilación de varias fuentes.

CEREMONIAL Y PROTOCOLO

Trabajo compilado por el Lic. Guillermo José Pedrotti

UNIDAD N° 2 CEREMONIAL Y PROTOCOLO

CEREMONIAL Y PROTOCOLO

Trabajo compilado por el Lic. Guillermo José Pedrotti

PRESENTACIÓN

Cuando se habla de Ceremonial y Protocolo inmediatamente se produce una natural asociación con reyes, embajadores, presidentes y altas personalidades.

Esta errónea concepción, se origina debido a que esos actores detentaron la disciplina en el pasado. El actual mundo global impone que toda institución posea conocimientos en el área. La constante interrelación entre organizaciones hace necesaria la existencia de reglas claras, de conducta y de acción, en su actuar cotidiano.

La conformación de la imagen institucional está dada, en gran medida, por la apreciación que los distintos actores visualizan de las acciones y actitudes de la organización. La corrección que impone la aplicación del Ceremonial y el Protocolo, será fundamental para lograr el objetivo.

Es esencial, que se entienda a la disciplina no como un conjunto estanco de preceptos arcaicos y anacrónicos, sino como una herramienta más de comunicación al servicio de la institución. Como expresa Aníbal Gotelli, se debe entender al ceremonial como una disciplina técnica organizativa y comunicacional cuyo objeto consiste en lograr la conjugación armónica y correcta de todas las personas, los elementos y las acciones que configuran una manifestación institucional.

Las organizaciones, públicas y privadas, poseen una renovada representatividad social como ejes socio-políticos y culturales en el nuevo modelo de vida humana. En virtud de ello, es imprescindible que cuente con normas claras para regular sus acciones en cuanto al Ceremonial y al Protocolo.

Deseo que el presente trabajo ayude a establecer criterios claros y profesionales para el normal desarrollo del ceremonial. La corrección en la comunicación escrita, oral, en la realización de ceremonias y en todas aquellas situaciones que requieran de la misma,

CEREMONIAL Y PROTOCOLO

Trabajo compilado por el Lic. Guillermo José Pedrotti

permitirá mejorar, cualitativa y cuantitativamente, el entendimiento de la institución con sus públicos.

NOCIONES GENERALES

Desde el comienzo de la humanidad, las personas apelaron a distintas formas y rituales para manifestar su consideración hacia los fenómenos de la madre naturaleza, las divinidades o los distintos líderes terrenales.

Desde los antiguos hombres de las cavernas hasta nuestros días esos gestos y rituales se han modificando y perfeccionado. Se construyó así el conjunto de criterios y mandatos que marcan los principios de la buena educación, urbanidad y cortesía actual.

Esto significa que el ceremonial ha evolucionado conforme ha madurado el ser social, por ello ha sufrido una serie de mutaciones hasta lograr su conformación actual.

Para entender acabadamente al Ceremonial y Protocolo, deberemos consignar algunas importantes nociones que nos permitirán comprender de qué estamos hablando:

Ceremonia: acción o acto exterior arreglado por la ley, estatuto o costumbre, para dar culto a las cosas divinas, o reverencia y honor a las profanas.

Etiqueta: ceremonial que se debe observar en las casas reales, en actos públicos solemnes o en actos de la vida privada, a diferencia de los usos de confianza o familiar.

Cortesía: acción de manifestar la atención, la afabilidad o el afecto a una persona.

Educación: conocimiento de las costumbres y buenos modales de la sociedad.

Modales: gestos, expresiones o comportamiento, en general, adecuados o no a lo que se considera correcto o distinguido por un grupo social.

CEREMONIAL Y PROTOCOLO

Trabajo compilado por el Lic. Guillermo José Pedrotti

Se puede decir entonces, el protocolo y el ceremonial imponen la cortesía que deben presidir las relaciones entre los hombres de buena fe.

Rogelio Tristany define al Ceremonial como “perteneiente o relativo al uso y práctica de las ceremonias y, por lo tanto, consiste en aquellas formalidades aplicadas en ocasión de un acto solemne, ya sea de naturaleza religiosa, pública o privada”.

En tanto que por Protocolo, el mismo autor lo entiende como, “el conjunto de reglas atinente al ceremonial diplomático, establecido por ley o por la costumbre”.

Dice Jean Servos que: “El ceremonial crea la atmósfera para las relaciones y el protocolo codifica las reglas que gobiernan el ceremonial, dando a cada participante las prerrogativas, privilegios y unidades que corresponden.” TP¹PT

No sería correcto expresar que el ceremonial es un elemento rígido y severo, sino que se configura como la disciplina que nos permite realizar un acto o ceremonia en la cual podremos realzar los aspectos positivos de nuestra organización y sus líderes, disponiendo para cada uno su lugar y trato correspondiente.

Debemos concebir a la disciplina como una verdadera herramienta de comunicación, ya que nos permitirá proyectar la imagen deseada de nuestra institución y sus dirigentes mediante la concreción de una actividad planificada y coordinada en la cual nada deberá fallar.

Es necesario destacar la importancia que tiene la correcta planificación de toda tarea que se lleve adelante, ya que ello posibilitará, de manera lógica y coherente, cumplir con cada actividad programada logrando así el cumplimiento de los objetivos propuestos y la satisfacción de nuestros superiores.

¹Citado por Oscar Malvarez en “Claves para el Desarrollo del Ceremonial”.

CEREMONIAL Y PROTOCOLO

Trabajo compilado por el Lic. Guillermo José Pedrotti

Podemos decir entonces que el ceremonial, como parte integrante de las relaciones públicas, cuantificara y cualificara notablemente la relación existente entre una organización o persona específica con sus públicos de referencia. Ello, permitirá crear empatía entre las partes relacionadas y potenciara de manera significacitiva la imagen del actor primario hacia sus grupos objetivo.

Aristóteles definió a la comunicación como la búsqueda de todos los medios de persuasión que se tiene al alcance, cuya meta principal es el logro de una respuesta determinada. Entonces podemos afirmar que comunicar es afectar al medio. El ceremonial posee entonces, por su función de herramienta comunicacional, también dicho fin específico.

LA PRECEDENCIA

Como sostiene Aníbal Gotelli: "...la regla de precedencia es aquella por la cual se reconoce y asigna a una jerarquía la primacía sobre otra". Es sin duda, la más antigua de las normas que rigen el Ceremonial.

Podemos decir entonces, que se trata de la preeminencia o preferencia en el lugar y asiento, y en los actos honoríficos, determinando el orden o jerarquía de una persona y/o Estado sobre otra.

PRINCIPIOS DE LA PRECEDENCIA

Regla del Centro Métrico o Punto Cero: supone que el anfitrión, o quien ocupe su lugar, debe ser ubicado siempre en el centro métrico del lugar (muro, palco, mesa, estrado, etc.), que presida cualquier tipo de ceremonia pública o privada. Se establece nombrándolo como "o" ya que a partir de él se comenzará a aplicar la precedencia.

La regla reconoce una sola excepción: cuando el acto es presidido por el Presidente de la

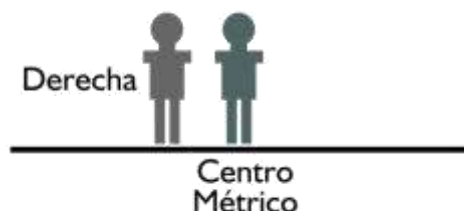
CEREMONIAL Y PROTOCOLO

Trabajo compilado por el Lic. Guillermo José Pedrotti

Nación, el anfitrión debe ceder a éste el punto métrico, por lo que pasa a considerarse como dueño de casa.



Regla de la Derecha: en base al orden de precedencia se establece que el lugar de honor es el de la derecha del anfitrión, es decir, el centro métrico de un lugar. La ubicación del homenajeado, es a la derecha del anfitrión y excepcionalmente el lugar de éste es cedido al invitado de honor. Será necesario aclarar que se considera derecha ceremonial, a la derecha del punto métrico, es decir, a la izquierda para quien se encuentra de frente presenciando la ceremonia.

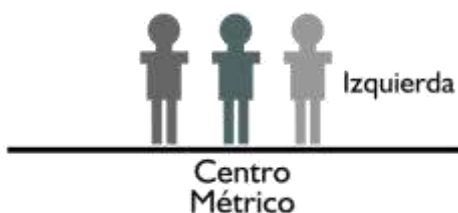


Regla de la Izquierda o Proximidad: ésta es la última regla que complementa a la del centro métrico. Dispone que la persona que ocupe el tercer lugar de importancia, esto es, después del anfitrión y del invitado de honor, se ubique a la izquierda del centro métrico.

El valor de la izquierda o proximidad está dado por la posibilidad de ubicar a las autoridades sucesivamente de derecha a izquierda del anfitrión, permitiendo lograr una visión armónica de los mismos.

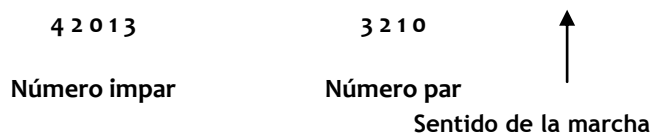
CEREMONIAL Y PROTOCOLO

Trabajo compilado por el Lic. Guillermo José Pedrotti



CRITERIOS PARA ESTABLECER LA PRECEDENCIA.

Orden lateral: cuando varias personas están sentadas, paradas o caminando en la misma línea, el lugar de preferencia es el de la extrema derecha. En el caso que el número de integrantes de la fila fuera impar, el lugar privilegiado será el central; pero si el número de integrantes fuera par, el lugar más importante será el de la extrema derecha.



Orden lineal: se da cuando las personas caminan una detrás de la otra, la de mayor jerarquía encabeza la línea, seguida por las otras, que lo harán en el orden de precedencia que les corresponda. La excepción se produce en las procesiones religiosas en las que el lugar de honor es el último.

CEREMONIAL Y PROTOCOLO

Trabajo compilado por el Lic. Guillermo José Pedrotti



Orden alternado: se utiliza en la firma de documentos entre personas del mismo rango; consiste en que el original del documento, que le corresponde a cada parte, sea firmado en primer término por los máximos representantes de presentes. El orden de precedencia aplicable a los demás firmantes será el alfabético.

Orden alfabético: se aplica como método de precedencia cuando se encuentren presentes un grupo de personas de igual rango o posición.

Orden de antigüedad: se utiliza en casos como los de las universidades - según su fecha de fundación -, los diplomáticos - según fecha en que presentaron cartas -, rangos militares, dignatarios eclesiásticos. En otros funcionarios, según fecha en que tomaron efectiva posesión del cargo.

Orden numeral: se utiliza para determinar precedencias de bloques legislativos; en caso de igual número de miembros, se aplica el criterio de antigüedad en el cuerpo legislativo.

Analogía de funciones: cuando no se puede determinar la precedencia de una persona, se le otorga una ubicación por analogías de funciones, tomando como indicativo el orden de precedencia nacional.

LA BANDERA NACIONAL.

La Bandera Oficial de la Nación, está formada por tres franjas horizontales de igual tamaño, dos de ellas celeste y una blanca en el medio. En el centro de la franja blanca se reproducirá el sol en amarillo oro, en recordatorio de la primera moneda Argentina, con los treinta y dos rayos flamígeros y rectos colocados alternativamente.

CEREMONIAL Y PROTOCOLO

Trabajo compilado por el Lic. Guillermo José Pedrotti

La Bandera Oficial deberá izarse siempre al subir el sol, alrededor de la hora 8:00 (según la zona del país) y arriarse en el ocaso. Pero nunca deberá quedarse izada durante la noche, salvo en tiempo de guerra donde no es arriada hasta que esta no finalice.

Se iza rápido y se arría despacio, cuando es izada junto a otras enseñas, deberá ser la primera en alcanzar el tope del mástil y la última en descender.

La disposición de bandera a media asta, será llevada al tope y luego de permanecer un instante en esa posición, se arriará hasta el lugar correspondiente a media asta. Para arriarla, estando a media asta, se la llevará previamente al tope, manteniéndose un instante en dicha posición y luego se arría.

La Bandera Nacional siempre ingresa y se retira con aplausos.

En el izamiento, se aplaude al llegar al tope.

Se arría en silencio.

Bandera de Ceremonias

Según lo establecido en el Decreto 10302/44 la Bandera de Ceremonias deberá utilizarse en actos públicos externos y desfiles será:

Aquella que se debe utilizar en todos los actos públicos y desfiles, será de color celeste y blanco, de tela gros (doble) de seda, confección lisa sin fleco alguno en su contorno. Llevará el sol dorado en una faz, bordado y en relieve, sin ninguna inscripción en el paño. Tendrá 1,40 m de largo por 0,90 m de ancho y cada faja 0,30 m

Bandera en la Cuja:

Se colocará solamente en los siguientes casos:

CEREMONIAL Y PROTOCOLO

Trabajo compilado por el Lic. Guillermo José Pedrotti

- Cuando se iza la bandera en el mástil.
- Al entonar el Himno Nacional.
- Cuando los alumnos de nivel primario realicen la Promesa de Lealtad a la Bandera Nacional.
- Al entonar o escuchar el Himno de otro país.
- Cuando se desfila ante la bandera.
- Cuando haya banderas de ceremonia invitadas, al entrar la bandera del establecimiento.
- Al paso de otra bandera.
- En todos los actos de bendición.
- Al paso del Presidente de la Nación, o cuando se desfila ante él.
- En los sepelios, en el momento de pasar el féretro.

Bandera en el hombro:

Solamente cuando el abanderado se desplace.

Bandera en descanso:

En todo momento no consignado en los puntos anteriores, la bandera permanecerá con el asta vertical y apoyada en el suelo, con el regatón tocando la punta del pie derecho - (lado exterior)- y será tomada con la mano del mismo lado, en forma tal que el abanderado no quede oculto.

Bandera en desuso

De ceremonia:

Se conservará en cofre, en vitrina o en otro lugar apropiado como reliquia, con una tarjeta en la que consten las fechas de recepción y retiro.

CEREMONIAL Y PROTOCOLO

Trabajo compilado por el Lic. Guillermo José Pedrotti

De izar:

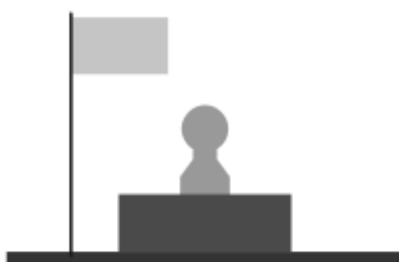
Cuando la bandera de izar debe retirarse por su desgaste o deterioro, se procederá a su incineración en acto especial, realizado en recinto cerrado y con la mayor solemnidad.

La Precedencia de la Bandera

En primer lugar debemos dejar en claro que la bandera no es un elemento de ornamentación, por lo que no debe ser considerada como un simple artefacto de decoración.

La práctica consuetudinaria ha determinado que el lugar de honor de la bandera, estará dado por su ubicación a la derecha del palco, escritorio o estrado principal. Cuando las autoridades son muchas, la bandera nacional deberá ser ubicada a la derecha del salón o, en su defecto, del escenario.

Ubicación de la Bandera Nacional



En una iglesia se colocará a la derecha del altar, y la bandera del Vaticano a la izquierda. Se prosigue aplicando, aquí, la regla de derecha ceremonial, por lo cual los espectadores continuarán visualizando la bandera a su izquierda.

Para colocar la bandera en los balcones de una casa, se utilizará la ventana que, mirando desde adentro hacia fuera, esté situada más a la derecha.

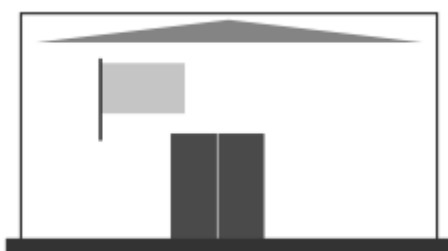
CEREMONIAL Y PROTOCOLO

Trabajo compilado por el Lic. Guillermo José Pedrotti

Para ubicar la bandera nacional con la de un país de un Jefe de Estado visitante, se procederá de la siguiente manera:

- En un salón: se colocará la bandera argentina a la derecha del lugar de honor y a la izquierda la del país visitante.
- En el frente de un edificio: se ubicará la bandera nacional, a su izquierda – mirando desde dentro hacia fuera – la del otro país.

Ubicación de la Bandera Nacional en la fachada de un edificio.



En el caso que deban colocarse banderas de varios países, se utilizara el orden alfabético para determinar la ubicación. Se ubicará la bandera nacional en el centro y desde allí se comenzará a aplicar la precedencia.

Ubicación de la Bandera Nacional acompañada de las banderas de otros países.



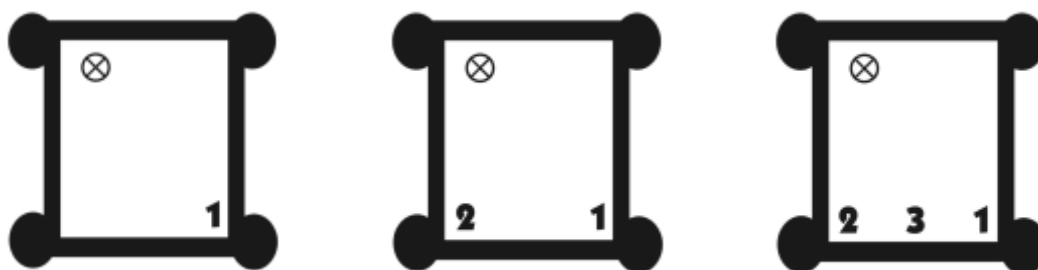
Referencias: BN - Bandera Nacional -, BPa – Bandera País A – y BPb - Bandera País B.

CEREMONIAL Y PROTOCOLO

Trabajo compilado por el Lic. Guillermo José Pedrotti

PRECEDENCIA EN VEHÍCULOS

Las precedencias modernas en vehículos son idénticas a aquellas utilizadas en la época de los carruajes, cuando en ellos se trasladaban a reyes, príncipes, emperadores, etc. El lugar de honor estará dado por el lado derecho del asiento trasero tomando como referencia el volante. El segundo lugar será la ventanilla del lado izquierdo y, si hubiese una tercera personalidad, está se ubicará en el medio. Se recomienda no transportar más de dos personalidades por coche.



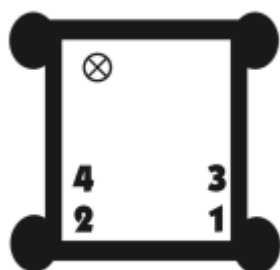
Referencias: Presidente de la Nación (1), Gobernador de Córdoba (2) e Intendente Municipal (3).

Cuando la precedencia deba aplicarse en automóviles que poseen dos o más filas de asientos, como por ejemplo utilitarios tipo “Traffics” o limusinas, se aplicarán los siguientes criterios. Se respetan los mismos casos de precedencias anteriormente nombrados, pero el tercer ocupante se sentará frente al segundo y el cuarto frente al primero.

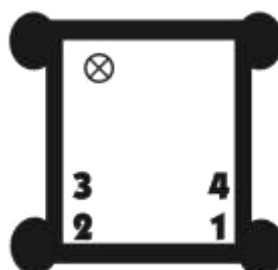
Si los asientos miran hacia el sentido de la marcha, se invierten los lugares delanteros, quedando el tercero a la derecha, de espaldas al primero y el cuarto se ubica a la izquierda, de espaldas al segundo

CEREMONIAL Y PROTOCOLO

Trabajo compilado por el Lic. Guillermo José Pedrotti



Asientos ubicados en el sentido de la marcha



Asientos enfrentados

Referencias: Presidente de la Nación (1), Gobernador de Córdoba (2), Intendente Municipal (3) y Personal de Protocolo (4).

Para ascender y descender del automóvil, se deberá estacionar del lado de la vereda que corresponda al personaje de mayor jerarquía, quien subirá primero pero descenderá último del vehículo.

PRECEDENCIA EN PLAZAS Y LUGARES PÚBLICOS

Cuando debemos aplicar la precedencia en actos en lugares públicos, que se llevan adelante en tribunas, palcos, tarimas, etc., el lugar de honor es el centro de la primera fila, siguiendo el orden lateral impar.

En el caso de haber diferentes grupos de concurrentes, éstos se separarán según sus funciones, aplicando a cada uno las correspondientes precedencias.

PRECEDENCIAS EN CINES Y TEATROS

Cuando se debe ubicar a autoridades en una sala de teatro o cine, corresponde determinar un lugar como centro de precedencia o punto cero, o si es mejor instalar un palco central.

Si se tratase de una sala de cine, las plateas situadas en alto son las más adecuadas y sus

CEREMONIAL Y PROTOCOLO

Trabajo compilado por el Lic. Guillermo José Pedrotti

lugares de honor estarán dispuestos en el centro de la primera fila de butacas, alternativamente de derecha a izquierda.

PRECEDENCIAS EN LAS MESAS

A continuación se presentarán algunos datos elementales al momento de organizar un evento en torno a una mesa.

Será importante elegir el tipo de mesa a utilizar, ya que de ello dependerá la ubicación de todos los asistentes al evento. Esto se debe a que a partir del lugar en donde esté la cabecera, se establecerán las precedencias.

Existen básicamente dos grandes categorías de mesas:

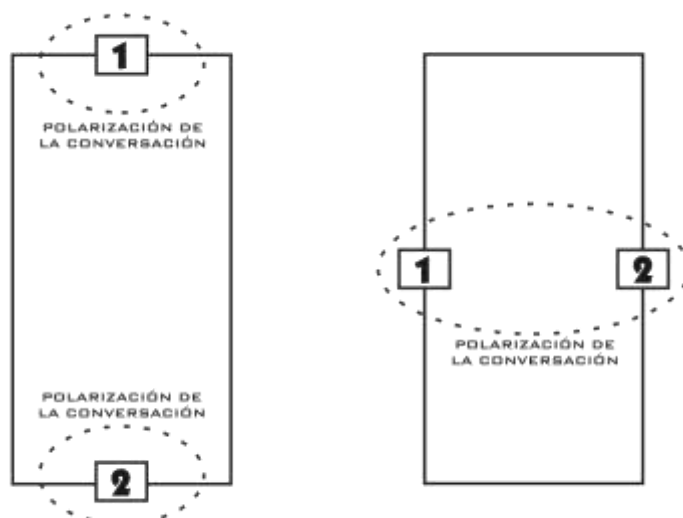
- a. Las Mesas Rectangulares clásicas con dos cabeceras unipersonales enfrentadas, ya sea en el centro de las bandas (lados largos) o en las puntas (lados cortos) de las mesas, que se denominan mesas imperiales.
- b. Las Mesas Presidenciales, porque quienes las presiden están ubicados en una sola cabecera, tanto en una banda como en la otra, pero con la peculiaridad que no deben ubicarse comensales enfrentados a la cabecera.

*Cabeceras en las
puntas*

*Cabeceras en el
centro*

CEREMONIAL Y PROTOCOLO

Trabajo compilado por el Lic. Guillermo José Pedrotti



Mesas con cabeceras centrales:

- Las cabeceras están próximas, favoreciendo el contacto y la conversación entre los invitados de mayor jerarquía. Por lo tanto, marca rangos y relega a invitados de segundo nivel a un papel pasivo.
- Es la distribución más adecuada para reuniones oficiales de trabajo o para grandes comidas.

Mesas con cabeceras en las puntas:

- Son preferibles para celebraciones más íntimas, con un grupo reducido de invitados.
- Esta mesa permite la inserción de los invitados de segunda categoría ya que cuenta con dos polos de conversación.

Como regla general debemos decir que la cabecera principal, donde se ubica el anfitrión se encuentra de espaldas a la pared y frente a la entrada por donde ingresan los invitados, ya que es quien preside la reunión y debe dominar la escena.

La Mesa Redonda

CEREMONIAL Y PROTOCOLO

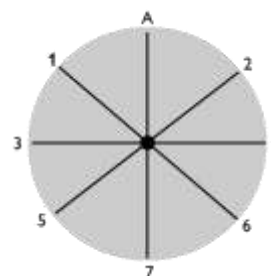
Trabajo compilado por el Lic. Guillermo José Pedrotti

La mesa redonda es la más utilizada en la actualidad, ya que es una mesa práctica de entender para comensales y organizadores, a la vez que permite una distribución menos rígida del mobiliario en el salón. Además permite disimular la ausencia de autoridades con un simple corrimiento entre los presentes.

Las mesas redondas más utilizadas admiten 8, 10 y 12 comensales. Si bien existen mesas donde se ubican menos o más invitados, no son recomendables, ya sea por su tamaño exiguo o desmedido.

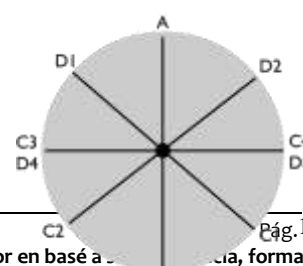
Si bien, como en las mesas rectangulares, existen también una amplia gama de posibilidades para establecer las precedencias, siguiendo el espíritu del presente trabajo, sólo explicitaremos las más utilizadas.

El primer caso atiende a una mesa redonda de ocho comensales donde están sentados en virtud a su función y no a su sexo. Existe aquí un anfitrión (A) y siete comensales que revisten el mismo cargo. En éste caso se dispondrán de la siguiente manera:



En el segundo caso, encontramos una pareja que oficia de anfitrión y cuatro parejas de comensales de inferior jerarquía. Los lugares se dispondrán de la forma que a continuación se presenta:

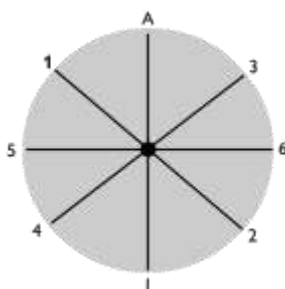
*Referencias: A (anfitrión),
AE (esposa del anfitrión), D
(dama) y C (caballero)*



CEREMONIAL Y PROTOCOLO

Trabajo compilado por el Lic. Guillermo José Pedrotti

Por último, presentaremos un modelo donde encontramos un anfitrión (A), un invitado de honor (I) y seis colaboradores sentados por estricto orden de precedencia. Así tendremos que ubicar a los comensales:



MODELOS DE ÓRDENES DE PRECEDENCIAS

A continuación se presentarán distintos modelos de precedencia, a saber:

- a. *Nacional*: reglado por el Decreto N° 2072/93 de Poder Ejecutivo Nacional.
- b. *Provincial*: no reglamentado oficialmente, por lo que se aplica norma consuetudinaria.
- c. *Municipal*: desarrollado en base al organigrama de la Municipalidad de la Ciudad de Las Varillas.

CEREMONIAL Y PROTOCOLO

Trabajo compilado por el Lic. Guillermo José Pedrotti

ORDEN DE PRECEDENCIA NACIONAL

Precedencia sin Cuerpo Diplomático
1. <i>Presidente de la Nación</i>
2. <i>Vicepresidente de la Nación</i>
3. <i>Presidente provisorio del Senado</i>
4. <i>Presidente de la Cámara de Diputados</i>
5. <i>Presidente de la Corte Suprema de Justicia</i>
6. <i>Ex Presidentes de la Nación</i>
7. <i>Ministros</i>
8. <i>Secretario General de la Presidencia</i>
9. <i>Jefes de los Estados Mayores de las FF.AA.</i>
10. <i>Secretarios de Estado Nacionales</i>
11. <i>Ministros de la Corte Suprema de Justicia</i>
12. <i>Procurador General de la Nación</i>
13. <i>Presidente del Banco Central</i>
14. <i>Vicepresidentes del ambas Cámaras Legislativas</i>
15. <i>Cardenales, Presidente de la Conferencia Episcopal Argentina.</i>
16. <i>Embajadores</i>
17. <i>Jefe del Estado Mayor Conjunto</i>
18. <i>Jefe Superior de Ceremonial de la Nación</i>
19. <i>Gobernadores de Provincias</i>
20. <i>Arzobispos</i>
21. <i>Jefe de Gobierno de la ciudad autónoma de Buenos Aires</i>
22. <i>Embajadores argentinos en el exterior</i>
23. <i>Tenientes Generales, Brigadieres y Almirantes retirados</i>
24. <i>Senadores Nacionales a título personal</i>
25. <i>Diputados Nacionales a título personal</i>
26. <i>Ministros Provinciales</i>

Nota: El presente listado contiene sólo las principales precedencias nacionales.

CEREMONIAL Y PROTOCOLO

Trabajo compilado por el Lic. Guillermo José Pedrotti

ORDEN DE PRECEDENCIA PROVINCIAL

Precedencia de la Provincia de Córdoba
1. <i>Gobernador de la Provincia</i>
2. <i>Viceregobrador de la Provincia</i>
3. <i>Presidente de la Legislatura Provincial</i>
4. <i>Presidente del Tribunal Superior de Justicia</i>
5. <i>Arzobispo de Córdoba</i>
6. <i>Presidente del Tribunal de Cuentas Provincial</i>
7. <i>Rectores de Universidades Nacionales</i>
8. <i>Decano del Cuerpo Consular</i>
9. <i>Comandante del Tercer Cuerpo de Ejército</i>
10. <i>Jefe de la Guarnición Aérea Córdoba</i>
11. <i>Delegado Naval</i>
12. <i>Legisladores Provinciales a título personal</i>
13. <i>Ministros</i>
14. <i>Vocales del Tribunal Superior de Justicia</i>
15. <i>Vocales del Tribunal de Cuentas Provincial</i>
16. <i>Intendentes Municipales</i>

Nota: Si bien el Gobierno de Córdoba no cuenta con un cuerpo legal que norme el orden de precedencia provincial, el listado presentado es el de uso consuetudinario.

CEREMONIAL Y PROTOCOLO

Trabajo compilado por el Lic. Guillermo José Pedrotti

ORDEN DE PRECEDENCIA DE LA MUNICIPAL

Precedencia Municipal
1. <i>Intendente Municipal</i>
2. <i>Presidente del Honorable Concejo Deliberante</i>
3. <i>Presidente del Honorable Tribunal del Cuentas</i>
4. <i>Ex Intendentes Municipales</i>
5. <i>Secretarios</i>
6. <i>Concejales</i>
7. <i>Vocales del Honorable Tribunal del Cuentas</i>
8. <i>Presidentes de Organismos Autárquicos Municipales</i>
9. <i>Directores</i>
10. <i>Sub Directores</i>
11. <i>Cura Parroco Local</i>
12. <i>Jefe de Policía</i>
13. <i>Jefe del Cuerpo de Bomberos Voluntarios</i>
14. <i>Directivos de Establecimientos Educativos</i>
15. <i>Representantes de Instituciones Intermedias</i>
16. <i>Representantes de Cultos Religiosos</i>

Nota: el presente ordenamiento fue elaborado en base a la experiencia del autor al frente de la Coordinación de Ceremonial de la Municipalidad de la Ciudad de Las Varillas.

CEREMONIAL Y PROTOCOLO

Trabajo compilado por el Lic. Guillermo José Pedrotti

CEREMONIAL ESCRITO

El ceremonial escrito trata sobre las normas de redacción que deben observarse al confeccionar notas, esquelos, memorandos, invitaciones, etc.

FORMULAS DE CORTESÍA.

Como expresa Oscar Malvarez, a los magistrados, dignatarios, miembros de las fuerzas armadas y funcionarios se los tratará por su rango, anteponiendo la palabra “señor” y al nombre el título profesional o el grado si lo tuviese y la palabra “Don”. Por ejemplo: Sr. Ministro de Gobierno – Dr. José Parrellada. O: Sr. Jefe de Automotores de la Provincia – Don José Páez.

Para comunicarnos con los miembros de la Iglesia Católica, deberemos emplear diferentes fórmulas de cortesía según las circunstancias o tenor de la conversación.

Más adelante se consignarán los tratos que deben dispensarse a las autoridades públicas argentinas; no obstante, señalaremos aquí, el modo en que debe dirigirse a las autoridades eclesiásticas:

Papa	<i>Su Santidad - S.S.</i>
Cardenales	<i>Su Eminencia - S. Ema.</i>
Nuncios, Arzobispos y Obispos	<i>Su Excelencia Reverendísima - S.E. Rvdma.</i>
Internuncios	<i>Su Excelencia - S.E.</i>
Auditores	<i>Su Señoría - S. Sa.</i>

CEREMONIAL Y PROTOCOLO

Trabajo compilado por el Lic. Guillermo José Pedrotti

ESQUELAS

La esquila es una carta breve en la que se dan citas, se hacen invitaciones, comunicados o agradecimientos.

Se utiliza un papel más corto que el de costumbre. El isologotipo de la organización generalmente se encuentra preimpreso en la parte superior de la hoja, también en ese sector se consignará el nombre y el cargo de la persona que lo emite. La esquila comienza con la firma y sello, luego se consigna el texto del mismo y se termina con el lugar, la fecha y los datos del destinatario.

Su uso es principalmente para cuestiones de carácter social, tanto en el ámbito público como privado.



CEREMONIAL Y PROTOCOLO

Trabajo compilado por el Lic. Guillermo José Pedrotti

TARJETAS PERSONALES Y SOCIALES.

Existen dos tipos de tarjetas: por un lado, las clásicas tarjetas personales y por el otro, las denominadas tarjetas sociales.

Las tarjetas personales llevarán impresos el isologotipo de la institución, el nombre de la misma, posteriormente el nombre del funcionario, precedido por su título académico si lo tuviese, el cargo y la dependencia, posteriormente se colocarán los datos de contacto (dirección, teléfono, fax, e-mail, etc.). A continuación se presenta el modelo respectivo.



En las tarjetas sociales, se hará imprimir sólo el nombre. Éste se colocará en el centro las mismas. Si se trata de un matrimonio, corresponderá colocar el nombre del marido primero y el de la esposa debajo. No se agregarán direcciones, ni teléfonos, ni títulos – salvo los nobiliarios -, ni tampoco cargos. Cuando se utilicen para realizar un obsequio, se escribirá la dedicatoria de puño y letra, sin firmar ni inicialar. A continuación se presenta el modelo de misma.



USO DE MAYÚSCULAS ²

TP²PT Elaborado en base a "Claves para el Desarrollo del Ceremonial" de Oscar Malvarez.

Pág. 2 25

Aviso legal: El presente compendio es el resultado de la compilación realizada por el compilador en base a su experiencia, formación profesional y criterio. La misma no se considera una obra bibliográfica propia, ya que es una recopilación de varias fuentes.

CEREMONIAL Y PROTOCOLO

Trabajo compilado por el Lic. Guillermo José Pedrotti

Los *títulos de dignidad o cargo* se escriben con mayúsculas cuando se refieren a una persona determinada y sustituyen un nombre. Ejemplo: El Presidente fue recibido por el Rey.

Los *tratamientos de cortesía, honoríficos, títulos, y dignidades*, irán con minúsculas y sus abreviaturas con mayúsculas. Ejemplo: su excelencia el embajador Pedro Barrientos o S.E., el Embajador Pedro Barrientos. Si nos referimos nuevamente a la persona la nombraremos por su título y ya no por su nombre. Ejemplo: en otra frase del mismo texto “...agradezco al Embajador las atenciones”.

Los *nombre de empresas, instituciones, dependencias oficiales, entidades, edificios que tienen nombres propios, etc.*, se escriben con mayúsculas. Ejemplo: Banco Nación, Fundación Arcor.

Los *sobrenombres y apodos* se escriben con mayúsculas. Ejemplo: Juana la Loca, Felipe el Hermoso.

Los *tratados, convenciones, protocolos, etc.*, se escriben utilizando mayúscula para la primera palabra solamente. Ejemplo: Convención sobre los derechos del niño y la familia.

En los títulos de los libros se aplicará el mismo criterio.

Para el uso de mayúsculas en *documentación oficial*, el Decreto 333/85 regla que los nombres y apellidos de las personas se inscribirán completos y en su orden natural, es decir, primero los nombres y luego los apellidos. Ejemplo: Marcelo PÉREZ.

La misma norma nos dice que se escribirán con carácter mayúsculo los APELLIDOS, TÍTULOS, NOMBRES DE ORGANISMOS, INSTITUCIONES, PAÍSES y todo aquello que por su importancia sea conveniente hacer resaltar.

CEREMONIAL Y PROTOCOLO

Trabajo compilado por el Lic. Guillermo José Pedrotti

EL TRATO DE DON

El origen de la palabra proviene del latín “dominus”, que significa “señor”. En la antigüedad se lo aplicada en la denominación de reyes. A la reinas, por su parte, se las trataba de “doña”.

En la actualidad, se ha generalizado su aplicación y se lo utiliza como sinónimo de señor. El Decreto 333/85, determina que se colocará delante del nombre propio y no del apellido, tanto en la comunicación escrita como oral.

No se utiliza cuando la persona a la que nos dirigimos posee título o cargo alguno, o cuando coloquemos los títulos o cargos después del nombre propio.

Nunca deben utilizarse las expresiones “señor don” o “señora doña” ya que es redundante.

INVITACIONES

Existen dos tipos de invitaciones:

- a. *Totalmente impresas*: en las que están consignados la totalidad de los datos de la invitación, personalizándose en el sobre a mano, máquina o con una etiqueta adhesiva.

CEREMONIAL Y PROTOCOLO

Trabajo compilado por el Lic. Guillermo José Pedrotti



- b. Parcialmente impresa: se personaliza en un sitio dejado en blanco en la tarjeta de invitación; allí se consigna el cargo, título universitario - de tenerlo - y en caso de ser invitado con señora se agrega “y señora”; si se invita a una señora se coloca “y familia”. También se colocará a mano en el espacio que reza: “tiene el honor de invitar a” o “tiene el agrado de invitar a “una “I” en caso que se deba consignar Ministro de ..., o “a la” cuando se trate de una señora que se invita: a la señora Ministro de Educación...

Esta invitación debe escribirse a mano, nunca a máquina, con letra cursiva utilizando tinta negra; también el sobre deberá ser personalizado a mano.



Las siglas R.S.V.P. que significan: “response s’il vous plait - contestar por favor”, o S.R.C., se ruega contestar, se colocarán en el ángulo inferior derecho de la invitación, debajo de

CEREMONIAL Y PROTOCOLO

Trabajo compilado por el Lic. Guillermo José Pedrotti

lo cual se consignará un número telefónico para confirmación.

Si las invitaciones hubiesen sido hechas telefónicamente, con lo cual se tendría ya contestación, se cruzará R.S.V.P. y el número de teléfono, escribiendo p.m. “pour memorie – pro memoria”, a mano, con caligrafía cursiva y en tinta negra.

Si dos personas realizasen la invitación, se ubicará primero el nombre de la de cargo superior, si tuviesen igual jerarquía, tendrá precedencia la propietaria de la línea telefónica en la cual se confirme asistencia.

Las medidas clásicas de las tarjetas de invitación son de 15 a 17 cm. de ancho, por 11 a 12 cm. de alto.

LA CORRESPONDENCIA.

Como afirma Oscar Malvarez, “...llegar a ser un buen corresponsal es fundamental en una persona bien educada. Es bueno recordar en este punto, ese refrán que nos dice: “Nunca escribas lo que no quieras ver publicado en un periódico”.

Al comunicarnos epistolarmente se debe ser lo más natural posible. Cuando una persona posee un vocabulario pobre, difícilmente podrá ser un buen corresponsal. Por ello es sumamente importante adquirir gran cantidad y calidad en el manejo de las palabras, virtud que sólo se logrará mediante la lectura constante.

La utilización de oraciones y párrafos extensos no nos dará un halo de cultura. Muy por lo contrario, facilitará la pérdida del hilo en la redacción, con la consecuente dificultad en la comprensión del mensaje final.

Es trascendental, en toda comunicación epistolar, que todo lo que escribamos sea prolijo y legible. Bajo ningún concepto se podrán permitir tachones o borrones.

CEREMONIAL Y PROTOCOLO

Trabajo compilado por el Lic. Guillermo José Pedrotti

La correspondencia de carácter social deberá ser escrita a mano con letra cursiva y en tinta negra. Aunque poseamos mala caligrafía se deberá hacer el esfuerzo necesario, ya que de esta forma se personalizará la comunicación.

El papel utilizado debe ser de la mejor calidad posible y su elección será dada por quien escriba la carta; el tamaño usual es el A4 y el Carta. En cuanto al color, los más usuales son blanco y marfil. Se escribirá en tinta negra y no se utilizarán las dobles carillas. Los sobres elegidos deberán prestar concordancia con el papel elegido.

NOTAS

Es la forma epistolar más usual y puede ser redactada tanto en primera como en tercera persona. En primera persona, siempre va firmada por el remitente; mientras que en tercera persona puede serlo o no según se trate de una comunicación personal o impersonal.

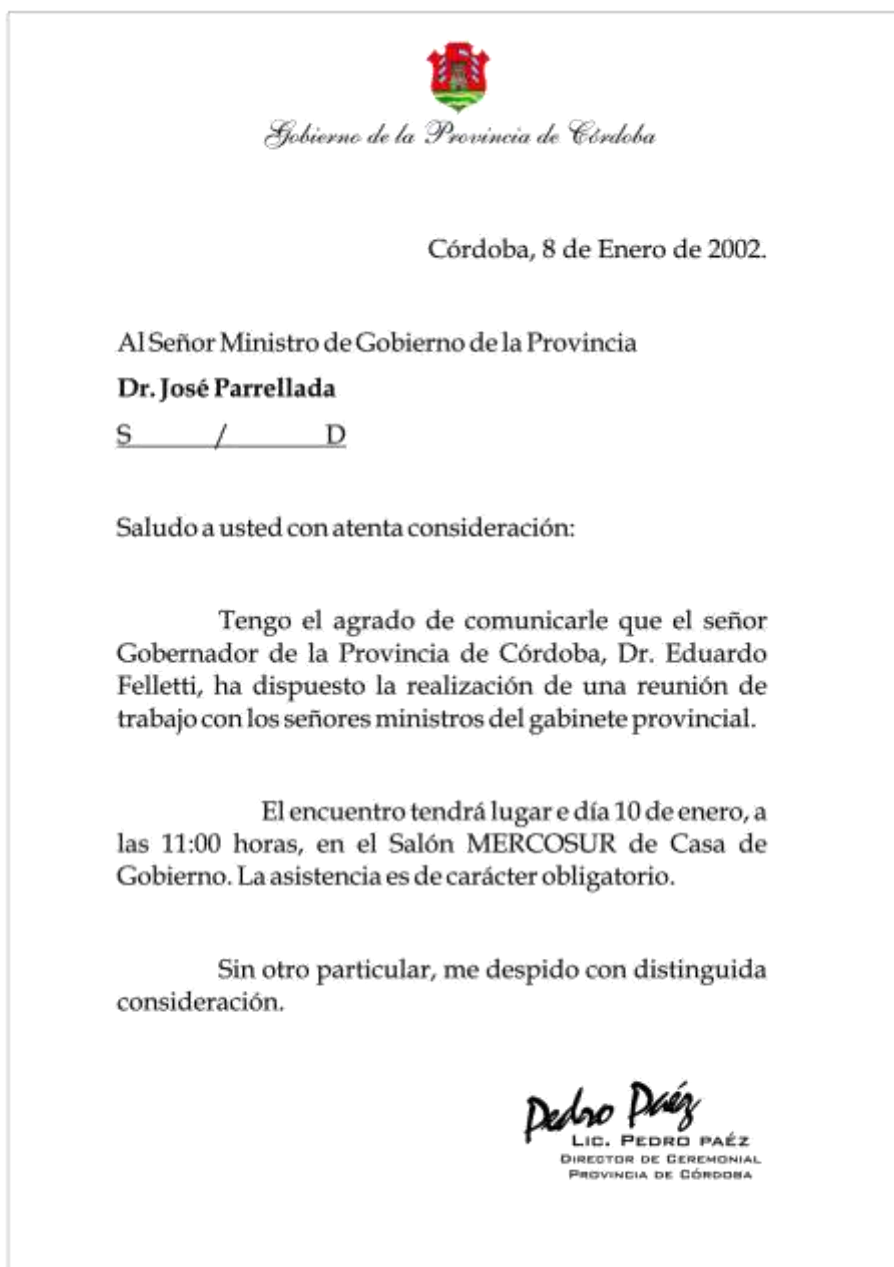
Algunas consideraciones importantes son:

- a. El papel debe ser tipo carta o A4, con el escudo oficial o el logotipo de la empresa en el margen superior izquierdo de la hoja.
- b. Los márgenes deben ser: 4cm. izquierdo, 1 cm. derecho, 2,5 cm. inferior y 5 cm. superior.
- c. Los párrafos deben comenzar a 10 espacios del margen.
- d. El lugar y la fecha se escriben sobre el margen superior derecho y dos interlíneas debajo del membrete.
- e. El encabezamiento debe estar 4 interlíneas debajo del lugar y fecha.
- f. La firma se ubicará en el sector inferior derecho, 6 interlíneas debajo del final del texto; en el caso de ser dos, la segunda en importancia se ubicará en el margen inferior izquierdo.

CEREMONIAL Y PROTOCOLO

Trabajo compilado por el Lic. Guillermo José Pedrotti

Ejemplo:



AGRADECIMIENTOS.

Las notas por agradecimientos deben ser contestadas de forma inmediata a la recepción del regalo o invitación pertinente.

CEREMONIAL Y PROTOCOLO

Trabajo compilado por el Lic. Guillermo José Pedrotti

Como sostiene Oscar Malvarez, si se trata de una carta agradeciendo un regalo, deberemos tener presente:

- a. Describir el placer que ha causado el regalo.
- b. Agradecer la generosidad de la persona.
- c. Describir el regalo.
- d. Elogiar las cualidades del mismo.

Si se trata de una invitación, tendremos que tener presente:

- a. Hacer saber al anfitrión que nos hemos sentido a gusto en el acontecimiento.
- b. Elogiar todo en general y algunos puntos en particular.

Si se tratase de una comida, podremos decir algo sobre:

- a. Alguno de los platos.
- b. Sobre el grupo de invitados.
- c. Sobre el ángulo de la mesa.

CONDOLENCIAS.

La notas de condolencia son las más difíciles de escribir. Esto se debe a que se hace en posesión de la propia pena que el deceso de la persona nos ha causado. Tendremos presentes, además, el intenso dolor que estarán sufriendo los familiares de la víctima.

Sin embargo, será necesario reafirmar la presencia en este momento; es importante que el familiar sienta que su angustia es acompañada y entendida. Nuestra manifestación será un aliciente entre tanta tristeza.

Cuando se escriba a una persona cercana, será válido recordar algún recuerdo que tengamos del fallecido, de manera de compartir los momentos que se pasaron en común.

CEREMONIAL Y PROTOCOLO

Trabajo compilado por el Lic. Guillermo José Pedrotti

Si la relación no es muy cercana, esperaremos una o dos semanas, ya que este tiempo es reservado a las relaciones más íntimas.

Será importante consignar que nunca debemos dejar de escribir; el silencio podría ser interpretado como apatía hacia el dolor de los deudos.

Nuevamente recurrimos a Oscar Malvarez para presentar algunas formulas válidas:

- a. Nuestras más profundas condolencias.
- b. Reciba todo nuestro afecto en tan doloroso momento.
- c. Acompañando con el nuestro su gran dolor (Eventualmente se podría agregar por la pérdida de...)
- d. Ante esta gran pérdida, reciba nuestro más sincero afecto.
- e. Unidos en el dolor ante la pérdida de ...

LAS GLOSAS

Parte importante del ceremonial escrito es la elaboración de las glosas, éstas son el elemento del que debe valerse el locutor que relate en el evento. La elaboración de las glosas por parte del profesional organizador de eventos son de suma importancia por varios factores: 1) otorga una herramienta de seguimiento del evento en su desarrollo, 2) evita la discrecionalidad del locutor al momento de la alocución y 3) evita desviaciones en la línea comunicacional del evento.

En el caso que el evento requiera de glosas, el organizador las elaborara siguiendo el desarrollo del acto desde su comienzo a su fin y teniendo presente todos los momentos del mismo. A continuación se presenta un modelo de glosas de un acto de recordación del 25 de mayo en la ciudad de Las Varillas.

CEREMONIAL Y PROTOCOLO

Trabajo compilado por el Lic. Guillermo José Pedrotti

Modelo de glosas:

RECEPCIÓN Y UBICACIÓN DE AUTORIDADES, INVITADOS Y DELEGACIONES.

A cargo del personal de ceremonial y protocolo.

APERTURA DEL ACTO. BIENVENIDA A CARGO DEL LOCUTOR.

Nos hemos reunido, hoy, para conmemorar los festejos de la Revolución de Mayo de 1810.

Les doy la bienvenida en nombre del pueblo de Las Varillas.

BREVE RESEÑA DEL ACTO Y HECHO QUE NOS CONVOCA, POR PARTE DEL LOCUTOR.

Todos los 25 de mayo nuestro país festeja una fecha muy especial para todos los argentinos: el aniversario de la Revolución de Mayo de 1810 y la formación del primer gobierno patrio, conocido con el nombre de “Primera Junta”.

La semana de mayo quedará en la historia por el espíritu revolucionario de los patriotas de aquellos días, quienes se liberaron del yugo colonial, permitiendo crear un país libre, soberano y auténticamente latinoamericano.

Hoy la Patria cumple 195 años y sus hijos nos aprestamos, una vez más, a festejarlo.

LECTURA DE AUTORIDADES PRESENTES.

Preside este acto:

El Señor Intendente Municipal de la ciudad de las Varillas

CONTADOR FERNANDO JUAN COISET

Lo acompañan:

(Representantes Provinciales si estuviesen presentes)

Sr. Legislador, Don Omar Basso

(Ex Intendentes Municipales, si estuviesen presentes)

Sr. Alejandro Salve, Sr. Carlos Vidal, Sr. Juan Pablo Rujinsky, Sr. Raúl Parmigiani y Sr. Ernesto Mainardi

El Señor Presidente del Honorable Concejo Deliberante

PROFESOR DANIEL OMAR CHIOCARELLO

El Señor Presidente del Honorable Tribunal de Cuentas

DON ROBERTO JOSÉ PEDROTTI

El Señor Secretario de Gobierno, Obras y Servicios Públicos.

DON ADRIÁN ERNESTO BRUNO

El Señor Secretario de Hacienda

CEREMONIAL Y PROTOCOLO

Trabajo compilado por el Lic. Guillermo José Pedrotti

CONTADOR GERMAN PERALTA

Invitados o Autoridades de otros Municipios

SEÑORES CONCEJALES Y SEÑORES MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE CUENTAS PRESENTES.

El Señor Cura Parroco Local

PRESBITERO RAÚL MARTINI

El Señor Jefe Policial del Distrito Las Varillas

COMISARIO ADRIAN POCHETTINO

Señor Jefe del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Las Varillas

DON ALBERTO BOLLATTI

Funcionarios Municipales, Representantes de Instituciones Intermedias, Educativas, Religiosas, Tradicionalistas y Público en General.

ENTONACIÓN DEL HIMNO NACIONAL ARGENTINO.

Acto seguido invitamos a los presentes a entonar las estrofas de nuestro himno nacional argentino.

LECTURA DE SALUTACIONES, AGRADECIMIENTOS.

Si las Hubiese

PALABRAS ALUSIVAS

Que mejor que conocer las vivencias de uno de los patriotas con respecto a estas jornadas heroicas. A continuación presentamos las memorias de Presidente de la Primera Junta Patria, Don Cornelio Saavedra.

El 24, procedió el Cabildo al nombramiento de vocales de que se debía componer la junta de Gobierno de estas provincias y las que comprendían la dilatada extensión del Virreinato. El doctor don Juan Nepomuceno Sola, don José Santos Inchaurregui, el doctor don Juan José Castelli y yo, fuimos los electos en aquel día; y para la presidencia, el mismo don Baltazar Hidalgo de Cisneros; se recibió esta junta el mismo día 24 a la tarde El 24 principió sus sesiones y nada se hizo en ellas que mereciese la atención. El 25 volvió a aparecer, de un modo bastante público, el descontento del pueblo con ella; no se quería que Cisneros fuera el presidente ni por esta cualidad darle el mando de las armas, ni a los vocales Sola e Inchaurregui, por sus notorias adhesiones a los españoles.

Todo aquel día fue de debates en las diferentes reuniones que se hacían y particularmente en los cuarteles. A1 fin, el día 25, quedó también disuelta esta Junta y yo fui el que dijo a Cisneros que era necesario se quedase sin la presidencia, porque el pueblo así lo quería; a lo que también él allanó sin dificultad. Reunido éste en la plaza, aquel mismo día, procedió por sí al nombramiento de la junta, que estaba resuelto se estableciese en los acuerdos anteriores y recayó éste en las personas de don Manuel Belgrano, el doctor

CEREMONIAL Y PROTOCOLO

Trabajo compilado por el Lic. Guillermo José Pedrotti

Juan José Castelli, el doctor don Manuel Alberti, don Juan Larrea, don Domingo Matheu y yo, que quisieron fuese el presidente de ella y comandante de las armas. Con las más repetidas instancias, solicité, al tiempo del recibimiento, se me excusase de aquel nuevo empleo, no sólo por la falta de experiencia y de luces para desempeñarlo, sino también porque, habiendo tan públicamente dado la cara en la revolución de aquellos días, no quería se creyese había tenido el particular interés de adquirir empleos y honores por aquel medio. A pesar de mis reclamos no se hizo lugar a mi separación. El mismo Cisneros fue uno de los que me persuadieron aceptase dicho nombramiento por dar gusto al pueblo. Tuve al fin que rendir mi obediencia y fui recibido de Presidente y Vocal de la Excelentísima Junta, prestando con los demás señores ya dichos, el juramento de estilo en la sala capitular, lo que se verificó el 25 de mayo de 1810, el que prestaron igualmente los doctores don Juan José Paso y don Mariano Moreno, que fueron nombrados secretarios para dicha junta. Por política fue preciso cubrirla con el manto del señor Fernando VII, a cuyo nombre se estableció y bajo de él expedía sus providencias y mandatos.

La destitución del virrey y creación consiguiente de un nuevo gobierno americano, fue a todas luces el golpe que derribó el dominio que los reyes de España habían ejercido en cerca de 300 años en esta parte del mundo, por el injusto derecho de conquista; y sin justicia no se puede negar esta gloria a los que, por libertarla del pesado yugo que la oprimía, hicimos un formal abandono de nuestras vidas, de nuestras familias, arrostrando los riesgos a que con aquel hecho quedamos expuestos. Nosotros solos, sin precedente combinación con los pueblos del interior, mandados por jefes españoles que tenían influjo decidido en ellos, confiados en nuestras pocas fuerzas y su bien acreditado valor, y en que la misma justicia de la causa de la libertad americana, le acarrearía en todas partes prosélitos y defensores, nosotros solos, digo tuvimos la gloria de emprender tan abultada obra. Ella, por descontado, alarmó al cúmulo de españoles que había en Buenos Aires y en todo el resto de las provincias, a los gobernadores y jefes de lo interior y a todos los empleados por el rey, que preveían llegado el término del predominio que ellos les daban entre los americanos.

En el mismo Buenos Aires, no faltaron hijos suyos que miraron con tedio nuestra empresa: unos la creían inverificable por el poder de los españoles; otros la graduaban de locura y delirio de cabezas desorganizadas; otros, en fin, y eran los más piadosos, nos miraban con compasión, no dudando que en breves días seríamos víctimas del poder y furor español, en castigo de nuestra rebelión e infidelidad contra el legítimo soberano, dueño y señor de la América y de las vidas y haciendas de todos sus hijos y habitantes, pues hasta estas calidades atribuían al rey en su fanatismo. ¿Será creíble que al fin éstos han salido más bien parados que no pocos de nosotros? Pues así sucedió. No pocos de los que en el año 10 y sus inmediatos eran, o fríos espectadores de aquellos sucesos, o enemigos de aquellas empresas y proyectos de la libertad e independencia, cuando vieron que el fiel de la balanza se inclinaba en favor de ellos, principiaron también a manifestarse patriotas y defensores de la causa y por estos medios han conseguido reportar el fruto de nuestras fatigas, mientras algunos de mis compañeros de aquel tiempo, y las familias de los que han muerto, sufren como yo, no pocas indigencias, en la edad menos a propósito para soportarlas o repararlas

CEREMONIAL Y PROTOCOLO

Trabajo compilado por el Lic. Guillermo José Pedrotti

con nuestro trabajo persona.

Sin embargo, ellos y yo, en el seno de nuestras escaseces, y desde el silencio de nuestro abandono y retiro, damos gracias al Todopoderoso por haber alcanzado a ver realizada nuestra obra y a la América toda independiente del dominio español.

Avalada por los Habitantes Ilustres, y respaldada por el pueblo en la Plaza, quedó integrada la PRIMERA JUNTA DE GOBIERNO.

ARGENTINA, DECLARABA SU PROPIA INDEPENDENCIA Y PASABA A FORMAR PARTE DEL CONCIERTO DE NACIONES LIBRES DEL MUNDO. (Resaltar esto con voz firme y fuerte)

BENDICIÓN A CARGO DEL CURA PÁRROCO LOCAL PRESBITERO RAÚL MARTINI.

Acto seguido, el señor del Cura Párroco de la Ciudad de Las Varillas Presbítero Raúl Martini, procederá a extender la bendición de Dios Nuestro Señor sobre todos los presentes.

ENTREGA DE PRESENTE AL DISEÑADOR DE LA REMODELACIÓN DE LA PLAZA.

A continuación, el Sr. Intendente Municipal, Contador Fernando Juan Coiset hará entrega de un presente al Arquitecto Osvaldo Salome, en su carácter de autor del proyecto de remodelación de esta plaza en la que hoy nos encontramos.

(Esperar que se entregue el reconocimiento para proseguir)

ENTREGA DE DECRETO DE NOMBRAMIENTO DE LA ESCUELA BARTOLOMÉ MITRE COMO MADRINA DE LA PLAZA 25 DE MAYO.

Cuando se pensó en la remodelación de esta plaza, se hizo con dos premisas: la primera, desarrollar una Plaza que fuera un marco digno para los festejos del 25 de mayo; por otro lado, y de carácter más afectivo, brindar a este querido barrio un espacio merecido en cuanto a su belleza y significancia.

Se apunto a crear un espacio donde la ceremonia de la patria conjugase dos actos y dos ámbitos distintos, pero profundamente ligados entre sí, por la historia y por la fé: está, la ceremonia religiosa en el templo de Dios, con el solemne Te-deum, y la otra, la ceremonia civil, en el templo de la Patria.

Frente a frente los dos templos, el de Dios, la Capilla, y el de la Patria la Plaza 25 de Mayo.

En aquel momento, cuando se realizó la remodelación, se designó madrina espiritual de esta plaza a la Escuela Bartolomé Mitre, hoy haremos efectivo ese nombramiento.

Es por ello que invitamos al Sr. Intendente Municipal, Contador Fernando Juan Coiset, y al Arquitecto Osvaldo Salome a entregar el decreto correspondiente que declara a la Escuela Bartolomé Mitre como madrina de esta plaza; para lo que convocamos a la directora de dicho establecimiento a recibir dicho nombramiento.

CEREMONIAL Y PROTOCOLO

Trabajo compilado por el Lic. Guillermo José Pedrotti

(Esperar que se entregue el decreto para proseguir)

SOLICITUD DE JEFE DE LÍNEA PARA ADOPTAR DISPOSITIVO DE DESFILE.

(Lo realiza el jefe de la Agrupación 25 de Mayo de la Policía de Córdoba, Delegación San Francisco)

BAILE ALUSIVO.

Acto seguido presenciaremos un baile típico a cargo del Ballet Municipal de Folclore.

DESFILE.

(Ir nombrando las delegaciones conformen avanzan hacia el escenario, según el listado que continua.)

Agrupación 25 de Mayo de la Policía de la Provincia de Córdoba

Bomberos Voluntarios de la Ciudad de Las Varillas

Escuela Normal Superior Dalmacio Vélez Sarsfield

Escuela José María Paz

Escuela Bartolomé Mitre

Escuela El Amanecer

Cenpa

Guardería Municipal Fátima

Instituto de María Inmaculada

Instituto Parroquial Gustavo Martínez Zuviría

Ipem 263

(Nombrar aquí el resto las instituciones que no conformaron a medida que se van acercando, identificandolas por sus estandartes.)

Culminamos con la presencia de la Agrupación Gaucha Medardo Álvarez Luque

FINALIZACIÓN DEL ACTO.

Solo el constante recuerdo de nuestro acervo cultural, histórico y popular, nos fortalecerá como Nación

La Patria requiere, hoy más que nunca, el ejercicio de la memoria activa y la acción comprometida que permita la construcción de una Argentina Fuerte, Próspera y Hermanada.

Agradecemos su presencia en tan importante acto de conmemoración nacional

DESCONCENTRACIÓN.

CEREMONIAL Y PROTOCOLO

Trabajo compilado por el Lic. Guillermo José Pedrotti

TABLA DE TRATAMIENTO PROTOCOLAR

PERSONAS	ENCABEZAMIENTOS	TEXTO	ANTEFIRMAS
Presidente de la Nación	Señor Presidente de la Nación	Señor Presidente	Dios Guarde al Señor Presidente
Presidente de la Corte Suprema de Justicia	Señor Presidente de la Corte Suprema de Justicia	Señor Presidente	Dios Guarde al Señor Presidente
Presidente del Honorable Senado de la Nación	Señor Presidente del Honorable Senado de la Nación	Señor Presidente	Dios Guarde al Señor Presidente
Presidente de la Cámara de Diputados de la Nación	Señor Presidente de la Cámara de Diputados de la Nación	Señor Presidente	Dios Guarde al Señor Presidente
Ministros	Señor Ministro	Usted	Saludo a Ud. Atte.
Secretarios de Estado	Señor Secretario	Usted	Saludo a Ud. Atte.
Miembros del Poder Judicial	Señor Juez de Cámara Señor Juez de la Corte	Usted	Saludo a Ud. Atte.
Miembros de Poder Legislativo	Señor Senador Señor Diputado Señor Concejal	Usted	Saludo a Ud. Atte.
Procurador General de la Nación	Señor Procurador General	Usted	Saludo a Ud. Atte.
Jueces del Poder Judicial	Señor Juez	Usted	Saludo a Ud. Atte.
Embajadores Extranjeros	Señor Embajador	Vuestra Excelencia	Saludo a Ud. Atte.
Gobernadores	Señor Gobernador	Usted	Saludo a Ud. Atte.
Intendentes	Señor Intendente	Usted	Saludo a Ud. Atte.
Cónsules	Señor Cónsul	Usted	Saludo a Ud. Atte.

CEREMONIAL Y PROTOCOLO

Trabajo compilado por el Lic. Guillermo José Pedrotti

LA MESA

CÓMO VESTIR UNA MESA

Si bien lo usual es contratar el servicio para un almuerzo, comida o cena, el profesional del ceremonial debe controlar la correcta disposición de la mesa, ya que el será él responsable último de hasta los más mínimos detalles de la ceremonia.

La decoración de la mesa dependerá del tipo de evento a realizar, los invitados y el ambiente que se quiera lograr.

La primera regla a seguir en la decoración de una mesa es la sencillez. Se pueden utilizar vajillas y mantelerías de colores o de fantasía, aunque esto depende de la reunión y el tipo de evento. En medio de la mesa se puede poner un centro de flores o de frutas (si ésta es lo suficientemente espaciosa).

La Mesa Informal

Para amigos, familiares y conocidos cuyo número no sea mayor de seis.

1. Una vez puesto el mantel o salvamanteles individuales, se deberá colocar el tenedor a la izquierda, acompañado de la servilleta.
2. El cuchillo tiene que ir a la derecha, con el filo apuntando hacia el plato. En el mismo lugar pero por la parte de fuera, colocaremos la cuchara.
3. El platillo del pan debe ir colocado a la izquierda o en una cesta en el centro de la mesa.
4. El vaso o la copa de vino se colocará a la derecha del vaso de agua, enfrente del plato.
5. Si se trata de una cena para dos, quedará mucho mejor presentada si se colocan dos candelabros o un par de velas de diseño en el centro de la mesa.

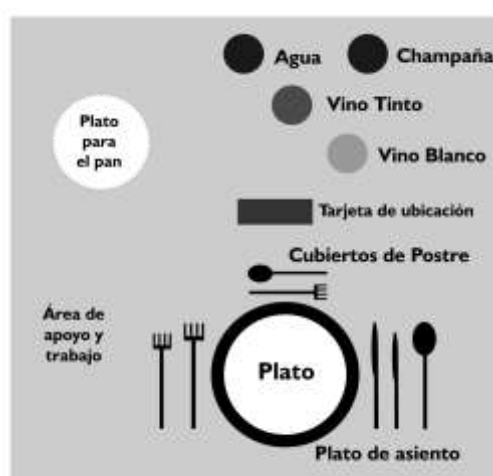
CEREMONIAL Y PROTOCOLO

Trabajo compilado por el Lic. Guillermo José Pedrotti

La Mesa Formal

Destinada a las comidas de trabajo, compromisos importantes o cenas íntimas muy formales:

1. El mantel debe ser de color blanco o crudo.
2. Hay que vigilar que los cubiertos destinados a estas grandes ocasiones estén perfectamente limpios.
3. Los cubiertos deben de tener una separación de 4,5 cm. entre uno y otro. Colocaremos los cubiertos en función de su uso, de afuera hacia dentro, los primeros en utilizarse son los que están más apartados del plato.
4. Si vamos a ofrecer a nuestros comensales pescados, mariscos o alguna pieza de fruta, no hay que olvidar colocar los cubiertos adecuados. Generalmente se sirve primero el pescado y luego la carne, porque su sabor es más fuerte.
5. El tenedor y la cuchara del postre se ofrecen después -hay quien opta por colocarlos justo delante del plato-, para evitar la confusión de cubiertos a la hora de comer.
6. La servilleta se debe doblar de una manera sencilla, recta o triangular y colocarse a la derecha.
7. El platito del pan se pone a la izquierda del plato de cada comensal.
8. Las copas se colocan enfrente y a la derecha de cada plato. Primero la copa de agua y luego la de vino blanco y/o tinto, dispuestas de izquierda a derecha.



CEREMONIAL Y PROTOCOLO

Trabajo compilado por el Lic. Guillermo José Pedrotti

Los Mozos

Será conveniente dejar en claro algunas sencillas reglas atinentes al desempeño de los mozos y someliers. Es función del responsable de ceremonial velar por el correcto servicio de los comensales, razón por la cual debe conocer y supervisar las tareas realizadas por los encargados del servicio.

En primer lugar, deberemos diferenciar correctamente a los dos personajes presentes en la mayoría de las comidas protocolares:

- Los mozos: su función es la de servir la comida, reponer la vajilla y, ocasionalmente, ante la ausencia de un somelier, servir la bebida. Su presentación debe ser de absoluta pulcritud y debe dirigirse a los invitados en un tono formal, evitando entablar cualquier tipo de conversación innecesaria.
- El somelier: es el encargado de la bebida y su misión es reponerla, cuando el contenido de la copa haya bajado a más de la mitad. En cuanto a la vestimenta y trato con los comensales, se observan los mismos criterios que para los mozos.

Con respecto a las reglas generales referidas al servicio de la mesa podemos decir:

- a) Los platos se sirven por la derecha del comensal y se retiran por la izquierda.
- b) Cuando el comensal deba servirse, la bandeja será acercada por la izquierda.
- c) Los platos limpios se colocan por la izquierda del comensal.
- d) En la mesa no deben estar presentes elementos tales como paneras, jarras, botellas o similares.
- e) La bebida será servida siempre por el somelier, o en su defecto, el mozo.
- f) Al momento de sentar a los comensales, sólo podrá estar previamente servida la copa de agua.
- g) Los cubiertos se reemplazarán cada vez que se sirva un nuevo plato.

CEREMONIAL Y PROTOCOLO

Trabajo compilado por el Lic. Guillermo José Pedrotti

- h) Es aconsejable que siempre exista un plato individual para el pan.
- i) Antes de servirse el postre se deben retirar saleros, pimenteros, platos de pan y, de ser posible, limpiar las migajas.

EL COMPORTAMIENTO EN LA MESA

Aquí, presentaremos una breve reseña de las normas del buen comer. La misma fue elaborada por el especialista cordobés Ricardo Martínez y explicita de manera práctica y sencilla, aquellas cuestiones que deben guardar los comensales en su actuar.

Los NO: no colocar la servilleta en el cuello de la camisa, no dejar huellas en el borde de la copa, no utilizar escarbadienes, no tocar la comida con las manos, no soplar ni desparramar la comida si está caliente, no gesticular con las manos en la mesa y no apoyar los cubiertos en el mantel.

Los JAMAS: jamás masticar con la boca abierta, jamás chocar los cubiertos entre sí o contra el plato, jamás tintinear con la cucharita cuando revolvemos, jamás llevar la boca hacia la comida, jamás hacer ruido con la bebida, jamás limpiar el plato con el pan, jamás raspar los huesos, jamás cortar la carne de una sola vez y jamás alzar los brazos.

PRINCIPIOS DE ADMINISTRACIÓN GASTRONOMICA ³

Factores de influyen en el planeamiento de menús:

1. Cliente.
2. Tipo de servicio culinario.
3. Número de servicios.
4. Presupuesto para alimentos.
5. Equipo disponible Número y experiencia de los empleados.

³ Presentado en el Curso de Organización de Eventos de Germán De Bonis.

CEREMONIAL Y PROTOCOLO

Trabajo compilado por el Lic. Guillermo José Pedrotti

6. Distribución del trabajo.
7. Disponibilidad de los productos de la estación.
8. Alimentos preparados.
9. Recetas Personales.

Organización Gastronómica.

El Personal: la cantidad de mozos y / o camareras variará de acuerdo al tipo de comida que se ofrezca, formal, informal, mesa americana, etc.

A) Banquetes y comidas formales:

Un Maitre por cada 40 ó 50 comensales.

Un mozo por cada 10 ó 15 personas.

Un Sommelier por cada 20 ó 25 personas.

B) Lunch o cocktail:

Un Maitre.

Un mozo por cada 35 personas.

C) Mesa americana o buffet:

Un Maitre.

Un mozo por cada 20 ó 25 personas

D) Las Bebidas.

Vino blanco una botella por cada 4 personas.

Vino tinto una botella por cada 3 personas.

Cava Champagne una botella por cada 4 personas.

Aguas minerales una botella por cada persona.

Aperitivo: Un litro de refrescos por cada 14 ó 16 personas.

Una botella de whisky por cada 15 ó 17 personas.

CEREMONIAL Y PROTOCOLO

Trabajo compilado por el Lic. Guillermo José Pedrotti

Una botella de vermut por cada 30 ó 40 personas.

Café de 12 a 15 gr. por invitado.

El consumo de bebidas en general depende del menú, de la estación, invierno o verano, de la edad, del sexo de los invitados, si se baila entre plato y plato, etc.

Elección del Menú

Es muy importante planificar y combinar los alimentos para que el menú elegido resulte atractivo a la vista y sabroso al paladar. Para ello debemos tener en cuenta colores, texturas, sabores, aromas, tipo de cocción y presentación.

Acompañamientos - Guarniciones:

Para elegir una buena guarnición debe considerarse la calidad del plato elegido. Si éste último es muy importante, la guarnición que se elija debe ser liviana. Por el contrario, si el plato es simple, la guarnición será relevante. Los sabores de la guarnición nunca deben tapar el sabor del plato, que es el predominante.

PRINCIPIOS DE ENOLOGÍA. ⁴

El vino es el producto resultante de la fermentación del jugo de uva. El mismo se obtiene mediante la vinificación, que es entendida como el conjunto de procedimientos que se llevan adelante con el fin de transformar el jugo de uva en vino.

Nuestro país divide las zonas vitivinícolas en regiones. La Región Norte, integrada por las provincias de La Rioja, Salta y Catamarca. La Región Cuyo que corresponde a las

⁴ *Elaborado por el Enólogo Guillermo Daneri.*

CEREMONIAL Y PROTOCOLO

Trabajo compilado por el Lic. Guillermo José Pedrotti

provincias de Mendoza y San Juan. Por último la Región Patagónica que comprende las provincias de Río Negro y Neuquén y que se extiende hacia el sur del país.

En todas ellas se cosechan diversas variedades de vides, obteniéndose vinos de extraordinaria calidad conocidos y premiados en el mundo entero.

Vinos Genéricos: son el resultado de cortes de dos o más variedades, son los que en las etiquetas se los identifica como: “Vino fino Tinto”, “Vino fino Blanco”, “Borgoña”, “Chablis”, “Blend”, etc.

Vinos Varietales: son aquellos en cuya etiqueta se identifica la variedad de la cepa con la que fue elaborado; entran dentro de la misma denominación aquellos que presentan un 85% de una variedad y el resto de otra, manteniendo el nombre de la variedad dominante. En cambio son bi-varietales aquellos que poseen un proporción inferior del corte supera el 20%; se los nombra anteponiendo en primer lugar la cepa que predomina. Ej: Syrah-Malbec.

Cada varietal conserva las características propias de la cepa en cuanto a sus aromas y sabores conocidos como “primarios”. A estos se les incorpora otros tantos aportados por la fermentación, que transforma el azúcar del mosto en alcohol; conocidos como “secundarios”, y por último los que proporcionan el pase por la guarda o añejamiento, que serán diferentes según se realicen en madera, piletas o botellas, denominados “terciarios”.

Entre los principales varietales tintos encontramos:

Cabernet Sauvignon: cepa de origen francés, en nuestro país se la cultiva en Mendoza, San Juan, La Rioja, Córdoba, Río Negro y Neuquén. Se caracteriza por producir vinos de gran cuerpo y complejidad, recomendados para una larga guarda. De color rojo rubí, perfumado con un leve aroma a violetas, aterciopelado, con toques azulados en varietales jóvenes. Aromas a pimienta, pimientos verdes, moras, frambuesas, frutillas,

CEREMONIAL Y PROTOCOLO

Trabajo compilado por el Lic. Guillermo José Pedrotti

especias y mentol. En los de guarda se encuentran aromas a vainilla, frutas cocidas, mermeladas, cuero y humo.

Malbec: de origen francés, es la cepa emblema argentina y se cosecha en la totalidad de las regiones vitivinícolas. De limpidez relativamente baja y cierta luminosidad opaca. Aromas con presencia de frutos rojos como mora, ciruela, frutillas, también café y trufa. Al descender en las zonas de producción, el vino presenta menos acidez, el tanino disminuye al igual que su color que va del rubí al rubí violeta.

Syrah o Shiraz: cepaje de origen persa, se cultiva en San Juan, Mendoza, La Rioja, Salta y Córdoba. Es un vino de gran cuerpo con un característico aroma a violetas. De color rubí azulado, presenta aromas a frutas secas, especias cuero y manteca.

Merlot: variedad francesa, se cultiva en Mendoza, San Juan, La Rioja, Salta, Río Negro y Neuquén. Son vinos de buen cuerpo, color rojizo violáceo, casi marrón en algunos casos. Presenta aromas a vegetales, pimientos verdes cosidos y maderas secas en el caso de vinos con guarda, también presenta aromas a miel, peras y una suavidad aterciopelada al degustarlo.

Tempranillo: cepa de origen español, se la cosecha principalmente en Mendoza y San Juan. Buena composición tánica, de acidez equilibrada, muy sabroso, armónico, con sabores a ciruela, coco, vainilla y aromas a frutos secos.

Pinot Noir: uva de origen francés, se lo cultiva en Río Negro, Neuquén, Mendoza; San Juan y Salta. Se caracteriza por un bajo contenido de taninos, de cuerpo medio y con una luminosidad roja opaca. De aromas a flores y frutas, cereza, frambuesa, guindas maduras y regaliz.

Entre los principales celajes blancos, encontramos:

CEREMONIAL Y PROTOCOLO

Trabajo compilado por el Lic. Guillermo José Pedrotti

Torrontes: es el cepaje más distintivo de los blancos argentinos, de origen español; se lo cultiva principalmente en Salta, La Rioja, San Juan y Mendoza. Es un vino para ser bebido siendo joven, de tonalidades amarillas verdosas y reflejos dorados. Entre sus aromas predominan los frutales como jazmín, rosas, clavo de olor o frutas tropicales.

Chardonay: cepa de origen francés con la que se elaboran los mejores champagnes del mundo. De color amarillo-dorado, sabor suave y armónico con predominio de banana, pomelo rozado y frutos tropicales. Admite muy bien la guarda, despertando sabores tostados, caramelo y azúcar quemada.

Sauvignon Blanc: de origen francés, se lo cultiva preferentemente en el sur de Mendoza. Vino de color amarillo verdoso con buena transparencia. Sabor fresco muy agradable con aroma característico a cassis y presencia notoria a limón, cítricos, hierbas frescas, pasto recién cortado, miel y peras. Preferentemente para ser bebido joven.

Viognier: cepa francesa, de reciente incorporación al cultivo argentino, se presenta en Mendoza y San Juan. De color amarillo dorado, aromas a damasco, durazno, florales, jazmín y frutas tropicales.

Consejos para una primera orientación.

- a) Los vinos blancos secos resultan más agradables si se sirven antes que los tintos.
- b) Los vinos deben servirse de menor calidad a mejor, es decir el mejor vino debe llegar al final de la comida. De igual forma los jóvenes deben ser servidos con antelación a los de guarda.
- c) Si se sirven en una comida distintos vinos del mismo tipo, es más adecuado elegir todos de una misma región.
- d) Los vinos suaves no se adaptan bien a las carnes, por ellos los blancos nunca acompañan a la caza o las carnes rojas. Del mismo modo los tintos nunca se gustan con los pesados y mariscos ya que opacarían el sabor de los mismos.

CEREMONIAL Y PROTOCOLO

Trabajo compilado por el Lic. Guillermo José Pedrotti

- e) Con el postre debe desaparecer el vino de la mesa.
- f) Los vinos blancos secos suelen asociarse con los pescados y mariscos.
- g) Los blancos dulces son especiales para acompañar frutos azucarados y pasteles. Estos deben servirse al final de la comida, porque sino cortan el apetito y atrofian las papilas gustativas.
- h) Cuando más fuerte es el plato, más fuerte debe ser el vino.
- i) El vinagre, ajos, curry y mostaza son sabores muy difíciles de emparejar, es por ello que deben ser acompañados por vinos muy fuertes capaces de dominar el gusto de estos alimentos.
- j) Los blancos muy aromáticos resultan ideales para acompañar quesos y postres.
- k) Los blancos ligeramente dulces resaltan los platos con salsas a base de cremas.
- l) Los rosados pueden tomarse con todo, por eso son una buena opción cuando el menu no está constituido por platos bien definidos y a basé de entremeses.
- m) El plato que es cocinado, guisado o flameado con un vino, debe acompañarse con ese mismo vino.
- n) Por último, ante de la invención de los cócteles, el vino era considerado como el mayor aperitivo. Actualmente, esa corriente vuelve y se eligen con mayor frecuencia, vinos blanco secos para acompañar ágapes a base de distintas variedades de canapés y bocaditos. Sin embargo el Jerez será la mejor opción y deberá servirse a una temperatura de 8° a 10ª C. Contrariamente a lo que se piensa y hace, el espumante (champagne) es una bebida más de aperitivo que de postre, y más cuando se trata de las variedades Brut o Sec.

El Servicio del Vino.⁵

Apertura:

1. Antes de abrir la botella se deberá presentarla al comensal para obtener su aprobación. Recién entonces, confirmado el pedido, se procede a su apertura.

⁵ Presentado en el Curso de Organización de Eventos de Germán De Bonis.

CEREMONIAL Y PROTOCOLO

Trabajo compilado por el Lic. Guillermo José Pedrotti

2. Los blancos, los rosados y las champañas se presentan en un "frappé", que consiste en un balde lleno hasta la mitad de agua con hielo. Debe tener un plato debajo y un crystal (lienzo, paño) doblado encima.
3. La apertura debe ser "limpia". Para ello debe cortarse el plomo de la botella por debajo y con el cuchillo del saca-corcho, hacerla girar.
4. No hacer ruido al descorchar la botella.

Servicio:

1. Servir siempre poniendo la etiqueta a la vista del comensal y por la derecha (si la ubicación de la mesa lo permite).
2. La mano izquierda en la espalda.
3. Llenar la copa no más de la mitad.
4. No tocar la copa con el cuello de la botella.
5. Controlar la mesa con discreción.
6. Cambiar todas las copas si se cambia el vino.
7. Si la mesa sigue con el mismo vino, traer una copa limpia para la persona que prueba la nueva botella, sacándole la primera copa.
8. No olvidar completar la copa de la persona que probó el vino.

Temperatura de los vinos:

Si los vinos espumosos, blancos o rosados, se sirven demasiado fríos, al tiempo de la degustación perderán la fuerza de sus aromas y sabores.

Si el vino tinto se sirve demasiado caliente se enmascaran sus sabores y aromas.

Todos los vinos espumosos, blancos y rosados se sirven en "frappé", no así los tintos. Las temperaturas ideales del servicio son las siguientes:

CEREMONIAL Y PROTOCOLO

Trabajo compilado por el Lic. Guillermo José Pedrotti

Espumosos (champañas y otros) de 5°C a 7°C.

Blancos y rosados de 6°C a 9°C.

Tintos de 16°C a 19°C .

LA EMPRESA

Si bien las herramientas presentadas a lo largo de este trabajo son aplicables en lo que podríamos denominar Protocolo Empresarial, debemos dedicar un importante apartado a aclarar en qué aspectos el protocolo de la empresa difiere del de las instituciones públicas.

EL CEREMONIAL AL SERVICIO DE LA IMAGEN CORPORATIVA

Como sostienen Adriana Amado Suárez y Carlos Castro Zuñeda la imagen corporativa es “una imagen mental, psicológica, que tiene la característica de ser una imagen pública porque es compartida por el grupo de personas que constituyen su público. La imagen corporativa no es el correlato perceptual de una entidad empíricamente comprobable, sino que es un concepto absolutamente subjetivo que reside en el público, y existe *por y para* los públicos”.

En otras palabras, podemos decir que es el conjunto de sensaciones que percibimos de una institución y nos predispone favorable o desfavorablemente hacia ella. La imagen de una organización no es sólo un logotipo o unos colores, la forman muchos estímulos más que ésta emite continuamente.

Concebimos a la empresa como ente complejo y dinámico, observando que existe una necesidad de coordinación de la gran cantidad de relaciones internas y externas que en ella se producen. Como consecuencia de esto, precisa de la existencia de normas que establezcan cómo lograr el buen desarrollo de estas actividades, desde la decoración y utilización cultural de la sede, hasta la posición de sus representantes cuando participan en actos sociales de relevancia.

CEREMONIAL Y PROTOCOLO

Trabajo compilado por el Lic. Guillermo José Pedrotti

El aporte que del ceremonial y protocolo hacen para conseguir mejores resultados, se concreta en las actuaciones protocolarias necesarias para conseguir una buena imagen de la empresa.

En este mundo, donde prima la globalización, la circulación de información, las intensas relaciones institucionales, todo ello, unido a la mayor vitalidad y dinamismo de la sociedad en general, se hace necesario el desarrollo de un elemento fundamental en las relaciones hacia dentro y hacia fuera de la propia empresa, como es la identidad corporativa.

Esta Identidad Corporativa no sólo se consigue con el establecimiento de una correcta política de identidad visual, sino diseñando, además, un estilo propio de actuar por parte de la Organización y una manera singular de organizar los actos, que esté en consonancia con las estrategias empresariales de comunicación.

EL PROTOCOLO EN LA EMPRESA

La protocolización de la empresa debe estar basada en un conjunto de modelos que se deben tener presentes en los actos promovidos por la empresa, cuya primera característica deberá ser la flexibilidad en el uso de las técnicas organizativas.

Los modelos protocolares establecidos deben ser conocidos por todos los que representen a la empresa en su vida social, debiendo observar un correcto cumplimiento de los mismos.

El protocolo empresarial admite adaptaciones que no están contempladas en el oficial. Esta flexibilidad debe llevar a utilizar, dentro de las normas de identidad corporativa de cada empresa, las técnicas organizativas adecuadas a cada acto, y siempre al servicio de la política general de la empresa.

CEREMONIAL Y PROTOCOLO

Trabajo compilado por el Lic. Guillermo José Pedrotti

La Precedencia

No existe ninguna normativa que regule las precedencias de los cargos de la empresa, ya que se trata de organismos privados con autonomía propia. No obstante se puede determinar un modelo básico de precedencia empresarial el cual nunca deberá colisionar, en su aplicación conjunta, con las normas rectoras del ceremonial oficial.

Para la aplicación de las normas de precedencia empresarial se presentará un modelo^{TP⁶PT} ideado en base a una empresa ficticia, que nos permitirá explicar acabadamente el tema.

Para los cargos de gestión, se aplicarán los siguientes criterios:

1. Orden vertical del organigrama de funciones de la empresa.
2. Para los cargos que están en la misma línea horizontal del organigrama, se atenderá el criterio de ordenar en primer lugar a aquellas personas que ocupen cargos que, por las características de la empresa, tengan más repercusión pública en la empresa.
3. Se podrán utilizar otros criterios como son: el de antigüedad en el cargo, remuneraciones establecidas, orden alfabético, y cualquier otro que en definitiva se adapte mejor a la situación de la empresa.
4. Para aquellos cargos que ocupen ramas más inferiores del organigrama, y estén situados en la misma línea horizontal, se atenderá a las precedencias establecidas en los departamentos de los que dependen, y dentro de ellos, casi siempre a la antigüedad en el cargo.

Un ejemplo del ordenamiento de precedencias, sería el siguiente:

Presidente.

TP⁶PT Modelo perteneciente al trabajo *“Bases para la consolidación de un protocolo específico de empresa”*.

Pág. 53

Aviso legal: El presente compendio es el resultado de la compilación realizada por el compilador en base a su experiencia, formación profesional y criterio. La misma no se considera una obra bibliográfica propia, ya que es una recopilación de varias fuentes.

CEREMONIAL Y PROTOCOLO

Trabajo compilado por el Lic. Guillermo José Pedrotti

Gerente General.

Gerente de Producción: atendiendo al criterio de importancia del sector de la empresa.

Gerente Comercial: atendiendo al criterio de importancia de la comercialización y características propias de los productos de la empresa.

Gerente de Comunicación: atendiendo al criterio de la importancia de la repercusión pública que la empresa tiene.

Gerente de Marketing: atendiendo a mayor antigüedad al tener el mismo rango que el director de administración.

Gerente de Administración.

En la segunda línea horizontal, pondremos a los directores de las distintas áreas; posteriormente se ubicarán los jefes de sección.

En cuanto a los miembros del Consejo de Administración, el ordenamiento tipo es el siguiente:

Presidente.

Vicepresidentes (y, entre ellos, en su orden).

Secretario.

Vocales.

Por último, en referencia a los invitados, existen distintos tipos de personas que pueden concurrir a un acto en la empresa. Salvo las autoridades públicas, cuya precedencia se aplica de acuerdo a los modelos – nacional, provincial y municipal- expuestos anteriormente, los demás invitados serán ubicados por la empresa según la importancia que ésta les asigne. Para ello, será bueno recordar los criterios para establecer la precedencia abordados en la primera parte de este trabajo.

NETIQUETA: NORMAS DE CORTESÍA Y EDUCACIÓN EN LA RED.

CEREMONIAL Y PROTOCOLO

Trabajo compilado por el Lic. Guillermo José Pedrotti

Internet ha provocado la necesidad de establecer, aunque sea de una manera informal, ciertas reglas de "etiqueta", orientadas a facilitar la comunicación y a optimizar el uso de la red.

Identifíquese. Cuando escriba un mensaje a alguien que no conoce, preséntese siempre, indicando cómo se llama y quién es. Configure correctamente su programa de correo. Ponga el nombre del usuario, que será transmitido como remitente de sus envíos.

Sea amable y cortés. No olvide que también hay personas al otro lado de su computadora.

Trate de ser lo más breve y claro posible. A menos que sea algo que deba ser expresamente largo, o que haya un mutuo acuerdo para enviarse correspondencia larga, trate de no mandar textos largos.

Sea universal, el mundo no es todo igual: Los otros usuarios tienen distintos navegadores, diferentes programas de correo, diferentes configuraciones en sus computadoras, etc. Por lo tanto, no es correcto enviar correos con formatos especiales de letra o imágenes por ejemplo, porque quizás el destinatario no pueda recibirlo correctamente y simplemente recibirá un correo inteligible.

Sea cuidadoso. Escriba el mensaje con la mayor corrección posible. En el cuerpo del mensaje puede ser tan formal o coloquial como desee. La mayoría de los internautas se tutean, independientemente de la edad o de la posición social de la otra persona. Sólo se suelen emplear formalismos en los mensajes dirigidos a instituciones o en el correo comercial. Sin embargo, esto no autoriza a ser descuidado en la composición. Utilice las comas y los puntos adecuadamente, ya que de lo contrario se mezclan las ideas, el texto se hace difícil de entender y obliga a releerlo para entender su sentido.

Cuidado con los acentos y eñes. Como los programas son ingleses o adaptaciones,

CEREMONIAL Y PROTOCOLO

Trabajo compilado por el Lic. Guillermo José Pedrotti

muchos de estos interpretan mal algunos signos de nuestra lengua, por lo cual es mejor no ponerlos en los mensajes destinados al extranjero.

No utilice expresiones soeces ni escriba palabras malsonantes, solo denotan su mal gusto. Sepa ubicarse dónde está. Lo que es apropiado en un salón de chat no es apropiado en un foro de negocios. No insulte y evite los enfrentamientos.

Si usted recibe un mail desagradable, puede hacer dos cosas: borrarlo o ignorar la maldad y responder con altura a cada uno de las críticas de la otra persona.

Algunas personas quieren molestar a los demás con provocaciones por ejemplo mediante spam (correo no solicitado) o flares (mensajes ofensivos que generalmente pretenden provocar una controversia). No le de importancia, recuerde que el mayor desprecio es no hacerles caso.

No escriba con MAYÚSCULAS. En general, sólo se utilizan para resaltar alguna frase o palabra, y para GRITAR.

Procure dar sus opiniones con moderación, no como afirmaciones categóricas. No sea prepotente. Tampoco ridiculice o desprecie las opiniones de los demás. Si alguna vez se equivoca o se sobrepasa con alguien, pida disculpas.

No aparente lo que no es, es mejor escribir lo que a uno le sale de la cabeza, o no escribir nada, que copiar o inventar cosas raras, para aparentar que se sabe mucho.

En mensajes informales puede utilizar los emoticons :-) para completar el sentido de una frase. En general reflejan su actitud sobre lo que está diciendo, o su estado de ánimo, y dan pistas del tono que utiliza. Pero cuidado: no los utilice en correspondencia comercial o formal.

CEREMONIAL Y PROTOCOLO

Trabajo compilado por el Lic. Guillermo José Pedrotti

Rellene siempre el "Subject" o Asunto del mensaje. Ponga de dos a cuatro palabras que indiquen claramente el contenido del texto. Si hay varios mensajes de réplica y contraréplica sucesivos debe mantenerse el título original, que así facilita el seguimiento de la conversación.

Cuando se subscriba a una lista de correo, es de agradecer que se presente y salude a sus miembros.

Cuando llegue por primera vez a algún lugar de la Red donde quiera participar, es aconsejable que observe la conversación durante algunos minutos, antes de hacer una intervención. Si después de haber estado un rato en un canal, no le gusta el tipo de conversación o no le gusta el "ambiente" del canal, simplemente despídase educadamente y váyase.

Cuando entre en un foro del que desconoce su funcionamiento, puede ser una buena estrategia quedarse algunos días como lector, antes de comenzar a enviar mensajes al grupo.

En los canales temáticos, se debe respetar siempre el tema del canal. Es de muy mal gusto entrar en un canal temático y ponerse a hablar de otro tema completamente distinto.

En los foros está muy mal considerado incluir mensajes publicitarios o que oferten productos y servicios comerciales. Los grupos de diálogo se han pensado para intercambiar opiniones y experiencias, no para promocionar una venta.

Si está escribiendo a una persona desconocida que vive en un país de lengua distinta al español debería, en la medida de lo posible, utilizar el idioma inglés. Nos guste o no es el idioma de la Red.

Respete la privacidad de los demás: Si alguien le envía un e-mail sobre un tema, no lo

CEREMONIAL Y PROTOCOLO

Trabajo compilado por el Lic. Guillermo José Pedrotti

agregue a su lista de e-mail para enviarle todo tipo de información sin su consentimiento.

La mayoría de las personas están tapadas de trabajo y a veces no es posible responder diariamente a la cantidad de e-mails que reciben. Así que si alguien tarda en contestarle no lo tome como algo personal. Y si lo considera necesario, insista, pero con cordialidad y buena educación.

En resumen, dos consejos:

- 1- Relea todo mensaje antes de enviarlo. Después no habrá marcha atrás.
- 2- La norma básica que rige en Internet es la misma que debería presidir las relaciones interpersonales: "No le haga a los demás lo que no quisiera que le hicieran a usted."