



UNIVERSIDAD DE LOS LAGOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CEREMONIAS Y PROTOCOLO



ACREDITADA 3 AÑOS

Diciembre 2010 - Diciembre 2013

Gestión Institucional

Docencia de Pregrado

Vinculación con el Medio

INTRODUCCIÓN

Al pensar en una estrategia comunicacional para la Universidad de Los Lagos, es imposible dejar de lado organización de eventos y por ende el protocolo que debe ser aplicado en cada uno de ellos.

Como bien es sabido, todo, hasta el más pequeño detalle, comunica, por lo tanto, los responsables del montaje de un evento deberán prever todos los requerimientos proyectando un resultado óptimo, acorde a los estándares de calidad que la casa universitaria necesita para fortalecer aún más su imagen como cuna del saber y del saber hacer.

Si bien es la Unidad de Organización y producción de Eventos la responsable de dirigir y monitorear este tipo de activida-

des, todos los involucrados están llamados a trabajar comprometidamente para el éxito de la actividad. Si el resultado del evento es perfecto, se beneficia en su conjunto la Universidad de Los Lagos. Si por el contrario el resultado de la actividad no es el adecuado, la imagen de la Universidad se verá afectada negativamente ante los ojos de quienes la presenciaron, transformándose indiscutidamente en canales conductores de opinión.

En este sentido, las reglas de Ceremonial y Protocolo están más vigentes que nunca en la sociedad moderna y aún cuando se considere a esta regulación como algo propio de altas esferas y de asuntos de Estado, la complejidad de la actividad, en todos los aspectos públicos y privados,

hace necesaria una reglamentación protocolar.

En este contexto, los acontecimientos y situaciones relacionados con ceremonial, protocolo, imagen institucional y organización de actividades a las que deben hacer frente las unidades de nuestra Institución, deberán regirse mediante el presente Manual de Ceremonial y Protocolo de la Universidad de Los Lagos. Las normas establecidas en este documento deberán observarse en todas las actividades oficiales, de acuerdo a los rangos y definiciones establecidos, siendo la Dirección de Comunicaciones Estratégicas el organismo que asesore y regule.

Este material pretende ser un guía para dar uniformidad y solemnidad a los actos de la Universidad de Los Lagos.

TABLA DE CONTENIDOS

1. Introducción

2. Clasificación de los actos Universitarios

2.1. Ceremonias Solemnes

2.2. Ceremonias Institucionales

2.3. Ceremonias Interinstitucionales

3. Organización de los Actos Universitarios

4. Orden de Precedencia

4.1. Orden de Precedencia

Universidad de Los Lagos

4.2. Consideraciones

4.3. Orden de Precedencia de autoridades en actos celebrados en regiones

4.4. Ubicación de los invitados según el carácter de la ceremonia

4.5. Precedencia con Estrados

4.4. Precedencia en Mesas

5. Programa básico de Ceremonias en la Universidad de Los Lagos

6. Vocativos

7. Ubicación de Banderas

7.1. Consideraciones

8. Interpretación de los Himnos Nacional e Institucional

9. El Libreto

10. Protocolo en caso de fallecimiento de integrantes de la comunidad universitaria

11. Correspondencia protocolar

11.1. Modelos de tarjetas e invitaciones

12. Procedimientos para un evento exitoso

13. Tipos de actos, eventos institucionales o de trabajo

14. Fuentes informativas

2. CLASIFICACIÓN DE LOS ACTOS UNIVERSITARIOS

- Ceremonias Solemnes
- Ceremonias Institucionales
- Ceremonias Interinstitucionales

2. CLASIFICACIÓN DE LOS ACTOS UNIVERSITARIOS

2.1. Ceremonias Solemnes

Son ceremonias solemnes aquellas de carácter Académico que la Universidad de Los Lagos celebra tradicionalmente cada año, cuya realización debe guiarse por un ceremonial preestablecido. Su organización es responsabilidad de la Unidad de Organización y Producción de Eventos, quienes deberán contar con el apoyo de las unidades coordinadoras y en, algunos casos, por alumnos de la Universidad.

Para asegurar el éxito de la actividad, es importante conformar equipos de trabajo.

La Universidad de Los Lagos considera ceremonias solemnes las siguientes:

- Aniversario Institucional.
- Cuenta Pública del Rector de la Universidad.
- Acto de Bienvenida de Alumnos de Primer Año.
- Ceremonia de Inauguración de Año Académico.
- Asunción del Rector.
- Entrega de Grados Académicos Honoríficos
(Doctor Honoris Causa y Profesor Extraordinario, Profesor Emérito).

- Entrega de Grados Académicos y Títulos Profesionales.

2.2. Ceremonias Institucionales

Son ceremonias Institucionales aquellos eventos que involucran a toda la comunidad universitaria o a una o más de sus unidades, con instituciones externas, y que requieren de ciertas formalidades.

Estas ceremonias podrán ser organizadas por las unidades involucradas y contarán con la asesoría de la Unidad de Organización y Producción de Eventos en lo relativo a coordinación para su ejecución. Las invitaciones serán suscritas por el Rector y la máxima autoridad de la unidad organizadora. En caso de ausencia del Rector, le corresponderá a la autoridad que le preside.

Son ceremonias Institucionales:

- Entrega de becas.
- Inauguración de obras de carácter Institucional.
- Ceremonias de inauguración o clausura de actividades de extensión académica (Seminarios, Congresos, etc.).
- Presentación de libros.
- Eventos artísticos.
- Inauguración de Exposiciones.

- Día del Trabajador.
- Celebración de Efemérides.
- Inicio o presentación de resultados de proyectos.
- Reconocimientos y homenajes.
- Fiestas Patrias, entre otros.

2.3. Ceremonias Interinstitucionales.

Son actividades que involucran a dos o más instituciones con el propósito de crear, mantener y estrechar vínculos. Su organización será de responsabilidad de la unidad directamente beneficiada que contará con la colaboración de la Unidad de Organización y Producción de Eventos. Las invitaciones serán cursadas por las máximas autoridades de las entidades involucradas, y si ello no fuese posible, sólo por la Rectoría.

Son ceremonias interinstitucionales:

- Firma de convenios o acuerdos.
- Entrega de donaciones.
- Visitas protocolares.
- Lanzamiento/presentación de proyectos, concursos, licitaciones y otras iniciativas.
- Charlas de empresas.

3. ORGANIZACIÓN DE LOS ACTOS UNIVERSITARIOS

9

3. ORGANIZACIÓN DE LOS ACTOS UNIVERSITARIOS

Para la ejecución de un evento, previamente deberá tomarse en cuenta la fecha y hora de su realización, considerando los siguientes factores:

- Planificar en un plazo prudente, que permita cumplir con los procesos establecidos (1 mes mínimo, dependiendo de la complejidad del evento).
- Duplicidad de actividades en la misma fecha, o en fechas próximas.
- La reserva oportuna de los espacios físicos, estacionamientos, equipamientos y dependencias a utilizar.
- Consulta de disponibilidad de tiempo de la autoridad invitada, ya sea esta externa o interna, particularmente si se desea que haga uso de la palabra.
- Verificar la agenda de la autoridad máxima de la Universidad, Rector o Vicerrectores, cuya concurrencia se estime sea obligatoria, necesaria o conveniente.

Una vez fijada la fecha, lugar y hora, se constituirá un comité organizador transitorio, integrado como mínimo por un representante de la unidad involucrada y el encargado de la unidad de organización y producción de eventos, a quienes les corresponderán las siguientes responsabilidades:

1. Determinar el listado de invitados.
2. Realizar visita al lugar del evento, cuando sea necesario (esto con el fin de ver detalles y mejoras a realizar en el lugar).
3. Enviar propósito de la invitación a la autoridad invitada, especificando si se desea que haga uso de la palabra y de ser así, sugerir la temática a tratar.
4. En caso de invitar a autoridades de gobierno (Presidente de la República, Ministros, Senadores, Diputados, etc.) la invitación deberá ser suscrita por el Rector.
5. Las invitaciones deberán ser cuidadosamente redactadas, y con el adecuado uso de la marca corporativa, donde se indique teléfono, correo electrónico para confirmación de asistencia. Antes, se sugiere que sean previamente visadas por la Dirección de Comunicaciones Estratégicas.
6. El tiempo de envío de una invitación será de **15 días hábiles como mínimo**, la que estará a cargo de la unidad organizadora, así como la elaboración de sobres y etiquetas, además del ensobrado y franqueo (si corresponde).
7. Determinar los requerimientos:
 - Equipamiento de medios tecnológicos (Verificar el adecuado funcionamiento).
 - Número artístico.
 - Obsequios.
 - Arreglo floral.
- Agua (sin gas)
- Personal de apoyo para proyección. (Prueba un día antes del evento).
- Personal de protocolo
8. Informar a la unidad de Prensa al menos 5 días previos al evento.
 - Definir si habrá filmación del evento.
9. Verificar si habrá material de difusión y diseño de invitaciones para contactar a la Unidad de Imagen Corporativa.
10. Determinar si es necesario confirmación de invitados y protocolo.
11. Contactar, si se requiere, personal de apoyo para confirmar asistencia y/o atender la recepción y ubicación de los invitados.
12. Responsable del libreto.
13. Considerar maestro de ceremonia.
14. Preparación del vocativo para autoridades.
15. Requerimientos finales: agua, banderas, Pendones, ornamentación del lugar.
16. Decidir necesidad de contratar personal de apoyo.
17. Determinar la realización de recepción (comida, café, cóctel, vino de honor o banquete), y si es requerido, definir el lugar, banquetero y espacios que utilizará el contratado.
18. Preparar una minuta informativa para socializarla con las autoridades respectivas.

4. ORDEN DE PRECEDENCIA

- 4.1 Orden de Precedencia Universidad de Los Lagos
 - 4.1 Consideraciones
- 4.3 Orden de Precedencia de autoridades en actos celebrados en regiones
- 4.4 Ubicación de los invitados según el carácter de la ceremonia
- 4.5 Precedencia con Estrados
- 4.4 Precedencia en Mesa

4. ORDEN DE PRECEDENCIA

Es la ubicación que le corresponde a una autoridad o personalidad nacional o extranjera, de acuerdo a su cargo, en los distintos actos o ceremonias.

Uno de los fines esenciales del protocolo es el establecimiento de normas de precedencia, que contribuyan a desarrollar la consideración y la deferencia que las personas merecen en su trato recíproco.

Es importante precisar que el ceremonial no jerarquiza, sólo las reconoce. Debido a que la costumbre atribuye a determinados lugares una importancia distinta, es necesario que ellos se distribuyan según sea la mayor o menor jerarquía de las personas que asisten a un evento, de este modo, se evitan inconvenientes o incidentes.

4.1. Orden de Precedencia Universidad de Los Lagos

Si asisten solamente autoridades y miembros de la comunidad universitaria el orden de precedencia se establecerá de acuerdo al organigrama interno, que será la siguiente:

- Rector.
- Consejo Superior (la precedencia estará dada por su antigüedad).
- Vicerrectoría Académica.

- Vicerrectoría Administración y Finanzas.
- Vicerrectoría Planificación y Desarrollo.
- Vicerrectoría Investigación y Postgrado.
- Ex Rectores.
- Secretario General.
- Contralor Interno.
- Asesor Jurídico.
- Dirección de Vinculación con el Medio y Responsabilidad Social.
- Dirección de Docencia y Pregrado.
- Instituto de Educación Continua.
- Dirección de Desarrollo Estudiantil.
- Dirección de Gestión Financiera.
- Dirección de Gestión del Desarrollo Humano.
- Dirección de Gestión y Administración del Campus.
- Unidad de Análisis de Información Institucional.
- Centro de Estudios Universitarios.
- Dirección de Investigación.

- Dirección de Postgrado.
- Directores de Departamentos Académicos.
- Jefes de Carreras.
- Presidente Asociación de Académicos.
- Presidente Federación de Estudiantes.
- Presidente Asociación de Funcionarios.
- Presidente Asociación de Profesionales.
- Jefes Unidades.
- Encargados Unidades.

4.2. Consideraciones

- Los invitados que hayan confirmado su asistencia a una ceremonia, se ubicarán de acuerdo al orden de precedencia y presidida por el Rector o quien lo represente y la máxima autoridad de la unidad organizadora.
- Al asistir dos personas con el mismo cargo, la precedencia estará dada por su antigüedad.
- La ceremonia que consta sólo de autoridades y miembros de la comunidad universitaria, el orden de precedencia se desarrollará de acuerdo a lo establecido por el orden de precedencia protocolar de

la Universidad de Los Lagos.

- Si asisten autoridades públicas, se aplicará la precedencia determinada por el Reglamento de Ceremonial Público y Protocolo del Ministerio de Relaciones Exteriores (www.minrel.cl), el que se alternará con el que corresponde al de la Universidad de Los Lagos.

- El caso que ambos cónyuges asistan invitados por sus respectivos cargos, ocuparán la ubicación que corresponde al rango de su cargo.

- En el caso que asista una autoridad con su cónyuge, ambos se considerarán como una unidad, ubicándose al cónyuge a la derecha del invitado.

- Para facilitar la distribución protocolar, la primera fila de una ceremonia debe contar con un número impar de butacas. De esta forma, la autoridad que preside el acto quedará ubicada en el centro de la fila.

4.3. Orden de Precedencia de autoridades en actos celebrados en regiones

- Intendente Regional.
- Senadores de la Circunscripción por antigüedad.
- Diputados del Distrito, por antigüedad.
- Presidente de la Corte de Apelaciones.

- Contralor Regional.
- Fiscal Regional del Ministerio Público.
- Gobernadores Provinciales.
- Oficiales Generales de las Fuerzas Armadas y de orden y Seguridad Pública y/o Comandante de Guarnición, conforme antigüedad según su reglamento interno.
- Arzobispo u Obispo Diocesano de la Iglesia Católica y otros dignatarios equivalentes de otras iglesias, confesiones e instituciones religiosas.
- Alcalde.
- Oficiales Superiores de las Fuerzas Armadas y de Orden y Seguridad Pública.
- Ministros y Fiscal de la Corte de Apelaciones.
- Concejales y Consejeros Regionales.
- Decano del Cuerpo Consultar.
- Rectores de Universidades.
- Tesorero Regional.
- Cónsules Extranjeros.
- Secretarios Regionales Ministeriales.
- Jefes de Servicios Públicos.
- Jueces de Letras.

- Jueces de Policía Local.
- Oficiales de las Fuerzas Armadas y de Orden y Seguridad Pública según antigüedad.

4.4. Ubicación de los invitados según el carácter de la ceremonia

En ceremonias como firma de convenios o entrega de donaciones, los máximos representantes de las instituciones serán ubicados protocolarrmente en testera, quedando el invitado principal a la derecha del Rector. Si fueran tres los firmantes, el Rector se ubicará al centro.

Mesas o testeras: Debe equilibrarse con un mínimo de tres personas.

4.5. Precedencia con Estrados

En una ceremonia, las personas pueden estar de pie o sentados frente a un estrado.

El lugar más importante es el centro, el segundo es la derecha de éste (izquierda del espectador), el tercero a la izquierda del centro y así sucesivamente, alternándose de derecha a izquierda.

En aquellas ceremonias que se realizan en estrados, donde concurra el Presidente de la República, o ex Presidente, o alguna autoridad de gobierno, acompañado de su señora, ella se ubicará a la derecha del Presidente.

Los señores Edecanes del Presidente de la República o ex Presidente, deberán ser ubicados en ceremonias que se celebren en estrados inmediatamente detrás del Primer o ex Mandatario. Lo mismo se replica para la autoridad de gobierno.

Consideraciones:

Cuando una autoridad envía a un representante, este último, pierde lugar en primera fila, quedando en segunda o tercera. No así, el que va en calidad de subrogante, quien está por mandato de la ley.

Figura 1. Orden de precedencia.

17	15	13	11	10	12	14	16	18
8	6	4	2	1	3	5	7	9

ESTRADO

4.4. Precedencia en Mesas

La mesa tradicional para una comida es la mesa rectangular, llamada también clásica o imperial.

En este tipo de mesa el lugar del dueño de casa debe encontrarse al frente de la ventana principal.

Hay ocasiones en comidas, en razón del número de invitados, en que la mesa rectangular no tiene capacidad suficiente. En estos casos, se utilizan mesas en forma de "T", de "U" o de "M". Aunque estas me-

sas no son consideradas rigurosamente protocolares, son aceptadas.

Actualmente, se acostumbra colocar una mesa de honor, rectangular, con asientos sólo a un lado de ella y mesas redondas, que pueden ser de seis, ocho o diez personas, para los demás invitados.

Figura 2. Mesa rectangular para comida.

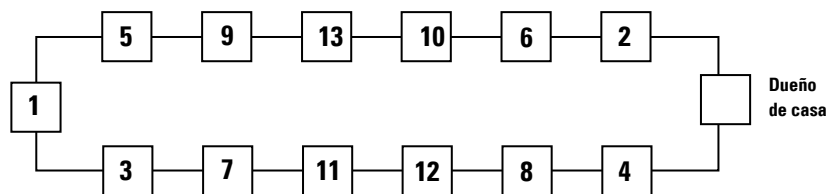


Figura 3. Mesa circular.

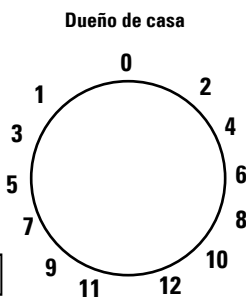


Figura 4. Mesa en forma de "T".

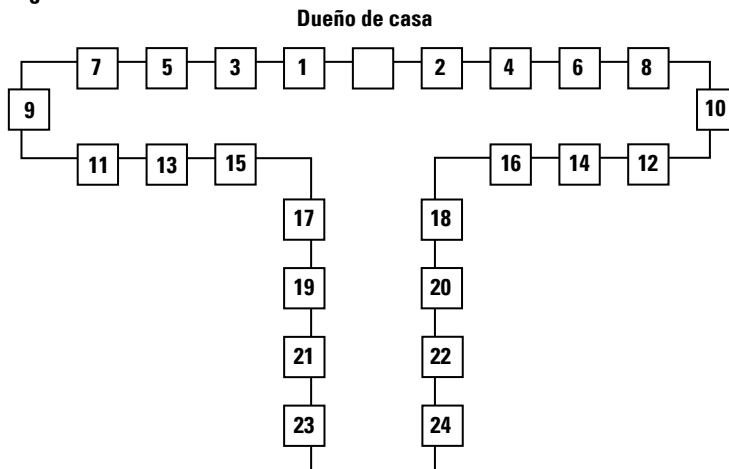


Figura 5. Mesa en forma de "U".

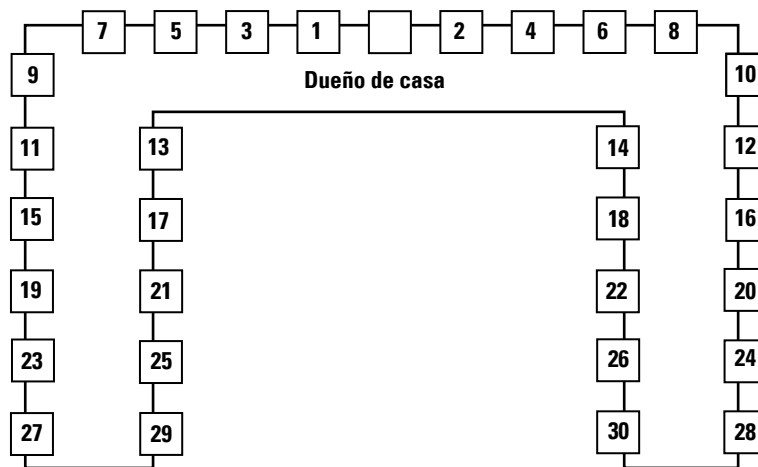
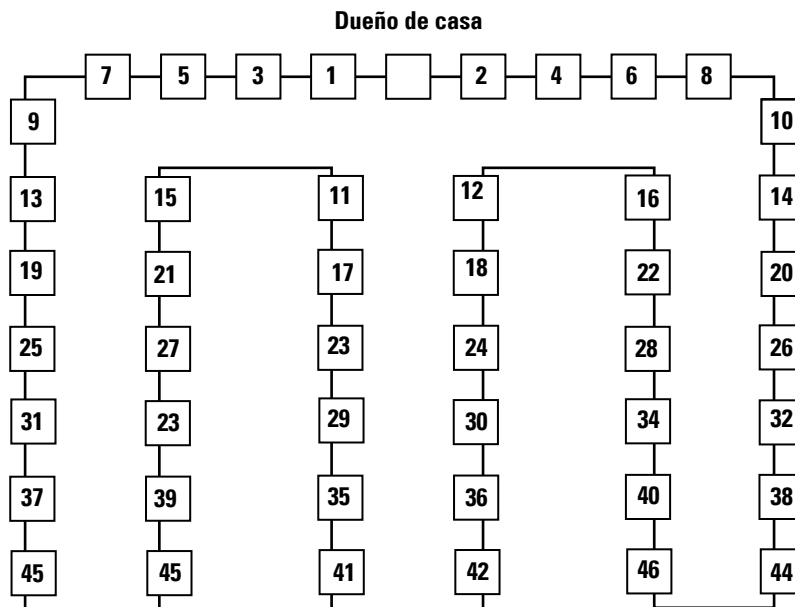


Figura 6. Mesa en forma de "M".



5. PROGRAMA BÁSICO DE CEREMONIAS EN LA UNIVERSIDAD DE LOS LAGOS

19

5. PROGRAMA BÁSICO DE CEREMONIAS EN LA UNIVERSIDAD DE LOS LAGOS

En estos actos solemnes e institucionales, generalmente, quien invita es el Rector, autoridad máxima universitaria y, de acuerdo a la naturaleza del acto, se define a quienes se invitará.

A continuación, se dará a conocer un programa básico de algunos actos.

• Aniversario de la Universidad de Los Lagos

- Himno Nacional.
- Cuenta Pública Rector. (Es una sesión del Consejo Superior, y es abierta por el Secretario General, quien da lectura a la normativa a propósito y cita el único punto de Tabla: Cuenta Pública del Rector. Luego, el Secretario General cierra la sesión con la aprobación de la Cuenta Pública).
- N° artístico
- Entrega de distinciones.
- Himno Universitario.
- Cierre (cóctel o vino de honor).

INVITADOS

Consejo Universitario, Consejo Social, consejo empresarial y de salud, Autori-

dades y Comunidad Universitaria, Autoridades Nacionales y Regionales, Protocolo Local y Medios de Comunicación.

• Inauguración Año Académico

- Himno Universitario.
- Saludo del Rector.
- Clase Magistral.
- N° Artístico
- Cierre (cóctel o vino de honor).

INVITADOS

Autoridades de la Universidad de Los Lagos, Comunidad Académica, Autoridades locales y Medios de Comunicación.

• Asunción del Rector

- Interpretación Himno Universitario
- Palabras Rector saliente.
- Lectura de acta de Comisión Calificadora de Elecciones con resultados de elección.
- Consejo Superior proclama a Rector Electo.
- Traspaso de símbolo de Rectoría.
- Palabras de Rector Proclamado.

- Cierre.

INVITADOS

Autoridades de la Universidad de Los Lagos, Comunidad Universitaria, Autoridades locales y Medios de Comunicación.

• Entrega de Grados y Títulos Profesionales

- Himno de la Universidad.
- Palabras del Rector.
- Entrega de títulos.
- Entrega de distinciones y obsequios (mejor alumno).
- Palabras de un egresado.
- Canción del Adiós.
- Cierre.

Consideraciones:

La fotografía se sacará grupal una vez que se le haya entregado el certificado a todos quienes se encuentran en el estrado.

INVITADOS

Autoridades de la Universidad de Los Lagos, Directores Departamentos Académicos, Jefes de Carreras, Académicos de la Universidad, Autoridades Locales, fami-

liares de los alumnos egresados.

• Reconocimientos y Homenajes

- Palabras del Rector o su representante.
- Entrega de reconocimientos.
- Discurso o palabras de agradecimiento de un homenajeado: opcional.
- Himno de la Universidad.
- Cierre.

INVITADOS

Autoridades de la Universidad de Los Lagos, Académicos involucrados y Medios de Comunicación.

• Presentaciones de libros o proyectos

- Presentación del libro o proyecto por parte de una autoridad o persona vinculada al tema.
- Palabras del autor de la obra
- Himno Universitario (optativo)
- Cierre

INVITADOS

Autoridades de la Universidad de Los Lagos, Académicos involucrados y Medios

de Comunicación, Comunidad externa vinculante al tema, tales como: escritores, artistas, centros culturales.

• Inauguración y Clausura de Eventos Académicos

- Palabras Bienvenida de una Autoridad Universitaria u organizador del evento.
- Conferencia o discurso de un personaje de interés en la materia.
- Himno Universitario
- Cierre.

INVITADOS

Autoridades de la Universidad de Los Lagos, Autoridades Locales, Comunidad Universitaria y Medios de Comunicación.

• Firma de Convenios

- Palabras representante de la unidad de la Ulagos que suscribirá el convenio.
- Palabras del representante de la(s) otra(s) institución(es).
- Palabras del Rector.
- Firma del Convenio.

INVITADOS

Unidad interesada en suscribir el convenio y representantes de la otra Institución.

• Visitas Protocolares

- Saludo al Rector en Rectoría.
- Entrega de obsequios y folletos institucionales.
- Recorrido por la Universidad.
- Reuniones de trabajo en la unidad correspondiente.

Consideraciones:

- Al inicio de cada ceremonia, la unidad responsable del evento, deberá hacer entrega a los asistentes una ficha encuesta de satisfacción.
- El número artístico es opcional, dependiendo de la envergadura del evento. Su duración, no más de 7 minutos y que tenga correspondencia con el evento.

6. VOCATIVOS 23

6. VOCATIVOS.

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

Para su aplicación en los actos universitarios, deberá observarse lo siguiente:

- En los discursos deberá mencionarse, a su inicio, como vocativo, a un número restringido de las autoridades presentes, mientras más extensa es la nómina de vocativo es más excluyente. No es procedente agregar el nombre y apellido de la autoridad mencionada. Cabe dirigirse a grupos colectivos de personas.

al iniciar una ceremonia (señoras, señores, estimados invitados, etc.). En ningún caso le corresponde el uso de vocativos.

- Cualquier otra autoridad no incluida en el listado que se indica a continuación, puede recibir el vocativo "Señor", seguido del cargo que desempeña.

- En aquellos casos en que determinada autoridad o personalidad tenga más de un cargo, corresponde utilizar siempre el vocativo de más alto rango que sea posible.

- En discursos fúnebres no hay vocativos.

- Los vocativos no deben improvisarse, a fin de evitar, caer en omisiones que pueden resultar inexcusables.

- Las primeras seis autoridades indicadas en la precedencia deben nombrarse individualmente si se encontrasen presentes, pudiendo designar el resto de las autoridades presentes al acto o ceremonia por la denominación de señoras y señores.

- Los vocativos son de uso exclusivo del orador, quien los utilizará en el rango de precedencia que corresponda para destacar y retribuir la asistencia de altas autoridades.

- El locutor o presentador de una ceremonia sólo debe entregar saludos generales

A continuación se presenta un resumen establecido por el Ministerio de Relaciones Exteriores en cuanto uso de vocativos:

AUTORIDAD/INSTITUCIÓN	TRATO EPISTOLAR	TRATO PERSONAL	PARA REFERIRSE A ÉL
Presidente de la República	Excelentísimo Señor	Señor Presidente	Su Excelencia, el Presidente de la República
Presidente del Senado	Excelentísimo Señor	Senador	Excelentísimo Señor
Senadores	Honorable Senador	Senador	Honorable Senador
Presidente de la Cámara de Diputados	Excelentísimo Señor	Diputado	Excelentísimo Señor
Diputados	Honorable Diputado	Diputado	Honorable Diputado
Corte Suprema de Justicia	Excelentísima Corte Suprema		Excelentísima Corte Suprema
Ministros de la Corte Suprema de Justicia	Honorable Señor don		Honorable Señor don
Corte de Apelaciones	Ilustrísima Corte		Ilustrísima Corte
Ministros de la Corte de Apelaciones	Honorable señor	Señoría	
Juez	Vuestra señoría, Usía, US	Señoría, Magistrado	
Ministros	Vuestra señoría, Usía, US	Vuestra señoría, Usía, US	Señor Ministro
Subsecretarios	Vuestra señoría, Usía, US	Vuestra señoría, Usía, US	Señor Subsecretario
Intendente	Vuestra señoría, Usía, US	Vuestra señoría, Usía, US	Señor Intendente

Alcalde	Vuestra señoría, Usía, US	Vuestra señoría, Usía, US	Señor Alcalde
Municipalidades	Ilustrísima Municipalidad de	Ilustrísima Municipalidad de	Ilustrísima Municipalidad de
Rectores	Señor Rector	Rector	Señor Rector
Generales	Señor General, Usía, US	General	Señor General
Almirantes	Señor Almirante Usía, US	Almirante	Señor Almirante
Cardenal	Eminencia Reverendísima	Monseñor	Su Eminencia
Arzobispos y Obispos	Eminencia Reverendísima	Monseñor	Monseñor o Su Eminencia
Cura Párroco	Presbítero	Señor Cura o Padre	Padre
Sacerdotes en general	Presbítero Padre	Padre	Reverendo Padre
Religiosa	Reverenda Madre o Sor	Sor, Madre o Hermana	Reverenda Madre o Hermana
Nuncio Apostólico	Su Excelencia Reverendísima	Excelencia o Monseñor	Su Excelencia Reverendísima
Embajadores Extranjeros	Su Excelentísimo señor	Señor Embajador	Su Excelencia
Encargado de Negocios	Honorable señor	Señor	Honorable señor
Representantes de Organismos Internacionales	Honorable señor	Señor	Honorable señor
Miembros de Honorables Cuerpos	Honorable señor	Señor	Honorable señor

7. UBICACIÓN DE BANDERAS

29

7.1 Ubicación de Banderas

7. UBICACIÓN DE BANDERAS

La bandera nacional debe izarse los días 21 de mayo y 18 y 19 de septiembre de cada año, obligatoriamente y al tope, agregándose, además, el 30 de agosto con motivo de aniversario de la Universidad de Los Lagos. En este último, se iza la bandera nacional e institucional.

En los actos universitarios deben estar presentes, la bandera nacional y la institucional con la siguiente ubicación:

- Al colocar ambas banderas, el emblema nacional deberá ubicarse a la izquierda del espectador y a la diestra de la institucional.



- Cuando haya un número impar de banderas el emblema nacional deberá ubicarse al centro.



Otra Bandera

- Cuando haya un número par de banderas, el emblema nacional ocupará el primer lugar al lado izquierdo del espectador. La bandera institucional se ubicará al lado derecho del espectador.



Otra Bandera

Otra Bandera



- La precedencia de más banderas será determinada por orden alfabético, salvo que existieren otros motivos que considerar.

- Adicional a las banderas, debe considerarse un pendón institucional.

7.1. Consideraciones

- La bandera institucional no puede ser de menor tamaño que otras banderas que la acompañan, ni puede quedar izada a menor altura que las demás.

- Las banderas deberán ser de las mismas dimensiones, y es obligación que los mástiles sean de la misma altura y tengan el mismo tope.

8. INTERPRETACIÓN DE LOS HIMNOS NACIONAL E INSTITUCIONAL

33

8. INTERPRETACIÓN DE LOS HIMNOS NACIONAL E INSTITUCIONAL

- El Himno Nacional será interpretado únicamente en los actos de carácter solemne (ver 2.1) o en presencia del Presidente de la República, al comienzo de la ceremonia, pudiéndose cerrar el acto con la interpretación del Himno Institucional. Si requiriera el himno nacional de otro país, éste se realizará inmediatamente a continuación del Himno Nacional de Chile.

- En las ceremonias institucionales sólo se interpretará el Himno de la Universidad, al inicio o al término de la actividad.

- En los actos simples no es necesaria la interpretación del Himno Institucional.

9. EL LIBRETO 37

9. EL LIBRETO.

Esta herramienta permite ordenar por escrito el programa de una ceremonia y contiene la estructura del programa.

El encargado de leer el libreto es el Maestro de Ceremonia, el cual debe poseer ciertas características tales como:

- Buena pronunciación y dicción.
- Gesticulación acorde.
- Vestimenta adecuada a la ocasión.

El rol esencial del Maestro de Ceremonia es presentar a las autoridades que harán uso de la palabra, por lo tanto, no es principal actor. Es por esto que jamás debe saludar a cada una de las autoridades usando los vocativos que están reservados sólo para los oradores, sino que saludar en forma general la presencia de ellas.

Dentro del aspecto formal, cabe considerar que:

- Se debe pausar cada acción, movimiento o palabra del Maestro de Ceremonia, hay que evitar las improvisaciones.
- El libreto debe estar escrito con mayúscula y debe ser entregado al Maestro de Ceremonia el día anterior de la misma.
- Antes de la ceremonia hay que chequear el libreto, la nómina de autoridades o figuras connotadas que darán realce al acto, así se evita nombrar a aquellos que

a última hora no asisten.

- Hay que destinar un espacio físico para el Maestro de Ceremonia, el cual se debe ubicar al frente o a un costado del podio, evitando que sea un elemento distractor para el público.

- Hay que revisar los micrófonos antes de las ceremonias, y al mismo tiempo, disponer de una bandeja con vasos de agua para los oradores.

- Las palabras y frases: "A continuación", "Enseguida", "Prosiguiendo con esta ceremonia", "Verán - o escucharán- Uds. a continuación, etc"., sirven para dar continuidad al acto.

- El Maestro de Ceremonia NO puede salirse del libreto, ni menos calificar el discurso de los oradores, JAMÁS deberá decir: Después de las hermosas palabras pronunciadas por...

Ejemplo de Libreto:

- Saludo
Muy buenos días (o tarde o noche) señoras y señores. Antes de iniciar esta ceremonia, agradeceremos silenciar sus teléfonos celulares.

- Introducción.
Luego: Breve resumen del motivo que convoca a los asistentes.

- Inicio Programa.

Programa: Comienza a desarrollarse el programa.

En primer lugar. entrega las palabras el anfitrión y las últimas palabras son del personaje de mayor rango.

- Número Artístico.

Si la situación lo amerita, se puede incorporar un número artístico que deberá ser sobrio y, por sobre todo, tener correspondencia con el acto.

- Cierre.

Agradecimiento de asistencia y anuncio de cóctel o vino de honor (si lo hay).

10. PROTOCOLO EN CASO DE FALLECIMIENTO DE INTEGRANTES DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

41

10. PROTOCOLO EN CASO DE FALLECIMIENTO DE INTEGRANTES DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

Fallecimiento de académicos o funcionarios:

- El jefe de la unidad en la que se desempeña el académico o funcionario deberá informar a la Dirección de Gestión de Desarrollo Humano. Además, se contactará con la familia del fallecido para expresar las condolencias institucionales.
- La Dirección de Gestión de Desarrollo Humano procederá a comunicar el deceso a la comunidad universitaria mediante la publicación de un aviso en el correo electrónico institucional.
- La Dirección del Campus deberá disponer el izamiento a media asta de la bandera institucional, en señal de Duelo Institucional, por un lapso de dos días.
- Comunicar en medios públicos, escritos, televisión, etc.

Fallecimiento de estudiantes:

- El Departamento Académico deberá comunicar el fallecimiento a la Dirección de Desarrollo Estudiantil la que procederá a comunicar el deceso a la comunidad universitaria mediante la publicación de un aviso en el correo electrónico institucional.

- El Departamento Académico deberá contactar a la familia del estudiante para expresar las condolencias institucionales.
- Comunicar en Medios públicos, escritos, televisión, etc.

Fallecimiento de autoridades universitarias.

Ante el fallecimiento del Rector, ex Rectores, Consejo Superior, Vicerrectores, corresponderá seguir el siguiente protocolo:

- La Dirección de Gestión de Desarrollo Humano procederá a comunicar el deceso a la comunidad universitaria mediante la publicación de un aviso en el correo electrónico institucional, diario local y medios en general.
- La Dirección del Campus deberá disponer el izamiento a media asta de la bandera institucional, en señal de Duelo Institucional, por un lapso de tres días.
- Se suspenderá todo acto de carácter festivo durante los tres días de Duelo Institucional.
- La Dirección de Comunicaciones Estratégicas, deberá contactarse con los familiares, para solicitar su consentimiento a la realización de una ceremonia de despedida institucional. En caso que la familia manifieste su acuerdo con la realización de la ceremonia, la Unidad de Eventos deberá organizarla, siguiendo la siguiente

estructura:

- a) Recepción de los restos mortales y deudos en lugar de la ceremonia por parte de las autoridades universitarias.
 - b) Cobertura de la urna con bandera institucional.
 - c) Condolencias a familiares por parte de autoridades universitarias.
 - d) Discurso póstumo del Rector o de la autoridad de mayor jerarquía presente.
 - e) Interpretación del Himno de la Universidad de Los Lagos.
- Si la familia decide efectuar un oficio religioso, el que se desarrollará fuera del campus universitario, Comunicaciones Estratégicas deberá solicitar la autorización para que la máxima autoridad universitaria pueda hacer uso de la palabra durante dicha ceremonia.

11. CORRESPONDENCIA PROTOCOLAR

45

11.1. Modelos de tarjetas e invitaciones

11. CORRESPONDENCIA PROTOCOLAR

La correspondencia protocolar es una comunicación formal que varía de acuerdo su objetivo principal.

A continuación se indicarán las más comunes:

• Nota Protocolar

Es una comunicación formal, tipo carta, que se usa para invitar y establecer un compromiso entre invitante e invitado. Se utiliza, además, para enviar felicitaciones por efemérides o aniversarios institucionales, nombramientos, ascensos, distinciones, y para expresar una condolencia.

• Esquela

Es un tipo de carta menos formal y se emplea, en particular, para agradecer atenciones recibidas, aceptar una invitación o excusarse por no poder asistir a ella, enviar felicitaciones por efemérides o aniversarios institucionales, nombramientos o ascensos, distinciones y para expresar una condolencia.

• Felicitaciones

Comunicación protocolar por medio de la cual se congratula a una persona. Se formaliza a través de una tarjeta, nota protocolar o esquelas y, entre las más usuales,

están aquellas que felicitan por nombramientos, ascensos, cumpleaños, efemérides y aniversarios institucionales.

• Tarjeta de invitación

Es una comunicación formal que establece un compromiso entre invitante e invitado.

Al enviarse una invitación a una actividad oficial de la Universidad de Los Lagos, se deberán seguir las siguientes formalidades:

a. La invitación a un acto o ceremonia debe formalizarse a través de una tarjeta.

b. La redacción debe realizarse en tercera persona.

c. El tiempo de despacho previo de una invitación es de 10 días hábiles como mínimo. Si entre los invitados se encuentran autoridades nacionales como el Presidente de la República, Presidentes del Senado y de la Cámara de Diputados, ex Presidentes de la República, Obispos, Embajadores Extranjeros, Ministros de Estado, autoridades nacionales con rango de Ministro, Comandante en Jefe de las Fuerzas Armadas y de Orden, Rectores, las invitaciones deberán ser cursadas con 30 días de antelación y suscritas por el Rector.

d. Las invitaciones por tarjeta no deben firmarse.

e. Si la invitación es personalizada (reco-

mendable), deben indicarse nombre y cargo del invitante y cargo, unidad y/o institución, nombre y apellido del invitado.

f. Si la invitación es genérica el invitado debe ser tratado de "Usted".

g. La respuesta a toda invitación que la solicite debe darse dentro del término de 48 horas o, inmediatamente, cuando fuese el caso de premura de tiempo, Evitando, posteriormente, modificar esa respuesta, para no causar molestias al invitante.

h. Todas la invitaciones deben ser previamente conocidas por la Dirección de Comunicaciones Estratégicas, la que recomendará cambios en su redacción o presentación, si no se cumplen las normas protocolares de la Universidad.

i. En caso de un imprevisto que impida la asistencia ya confirmada del Equipo Directivo, Director de Departamento y Jefe de Carrera, debe comunicar a los organizadores, para evitar su inclusión en el protocolo.

j. Al recepcionar una invitación interna o externa, se debe confirmar la asistencia en un tiempo prudente. Suele darse el mal hábito de no confirmar.

K. En algunas cosas, la invitación interna o externa, se debe confirmar la asistencia en un tiempo prudente. Suele darse el mal hábito de no confirmar.

11.1. Modelos de tarjetas e invitaciones.

• Tarjeta de invitación personalizada

Ejemplo:

(Nombre autoridad máxima), (cargo autoridad máxima) de la Universidad de Los Lagos, tiene el agrado de invitar a (nombre y cargo de invitado) al (evento al cual se invita), que se celebrará/ que tendrá lugar/ el día (fecha y mes), a la (hora), en (lugar y/o dirección).

(Apellido invitante) agradece desde ya su participación en este importante evento, en el cual (descripción general y breve de lo que se hará).

S.R.C.: código ciudad – teléfono, e-mail:

Ciudad, fecha.

• Tarjeta de invitación general

(Nombre y apellido invitante), (cargo invitante), tiene el agrado de invitarle a (evento al cual se invita), que se celebrará el día (fecha y mes), a las (hora), en (lugar y/o dirección).

(Apellido invitante) agradece desde ya su participación en este importante evento en el cual (descripción general y breve de lo que se hará).

S.R.C.: código ciudad, teléfono, email:

Ciudad, fecha.

• Tarjetas de Felicitaciones.

(Nombre y apellido del remitente), (cargo), saluda atentamente al Sr. (a) (nombre de quien recibe la nota), (su cargo), y tiene el agrado de expresar su más cordial felicitación al celebrarse (motivo: ej. Aniversario de una empresa, logro de algún determinado premio o distinción, etc).

Osorno, (mes y año).

• Tarjetas de Condolencias, alternativa 1.

(Nombre y apellido del Remitente), (su cargo), saluda atentamente al Sr.(a) (nombre y cargo de quien recibe la nota) y le hace llegar sus expresiones de más sentidas condolencias ante el lamentable deceso de su (parentesco, relación), (nombre del fallecido).

Ciudad, (mes y año).

• Tarjetas de Condolencias, alternativa 2

(Nombre y apellido del remitente), (su cargo), con profundo pesar se adhiere al dolor que aflige al Sr.(a) (nombre y cargo de quien recibe la nota), por el sensible fallecimiento de su (parentesco, relación), (nombre del fallecido).

Ciudad, (mes y año).

• Tarjetas de Condolencias, alternativa 3

(Nombre y apellido del remitente), (su cargo) (o sólo nombre de la institución o unidad remitente), hace llegar a Ud. y familia, sus más sentidas condolencias por el fallecimiento de su (parentesco, relación), (nombre del fallecido), quien fuera funcionario de esta Corporación. A nombre de los miembros de esta oficina (en el cargo se explica de qué unidad se envía la nota) y en el mío propio, expreso nuestra profunda aflicción por tan irreparable pérdida.

Ciudad, (mes y año).

12. PROCEDIMIENTOS PARA UN EVENTO EXITOSO

49

12. PROCEDIMIENTOS PARA UN EVENTO EXITOSO.

Para lograr una exitosa ceremonia, debe tomarse en cuenta lo siguiente:

ELEMENTOS	PLAZOS ADECUADOS
Definición de fechas de las ceremonias institucionales	2 meses (como mínimo).
Definición del lugar.	2 meses (como mínimo).
Compromiso formal de Oradores Externos.	2 meses (como mínimo).
Presentación y aprobación del programa definitivo del evento a la Unidad de Eventos	1 mes
Puesta en marcha de la organización del evento: contratación de servicios, coordinaciones, logística, etc.	3 semanas mínimo
Nómina de invitados protocolares	1 mes (como mínimo).
Despacho de invitaciones.	2 semanas.
Revisión de aspectos finales	1 semana.
Confirmaciones.	1 semana.
Montaje y ensayos.	1-2 días.

Respetando estos plazos mínimos, se puede garantizar:

- Un absoluto control de los aspectos logísticos. Una buena coordinación entre las unidades que participan y prestan servicios a la organización: Dirección Comunicaciones Estratégicas, Unidad de Eventos, locutores, personal de apoyo, etc.
- La adecuada difusión del evento para favorecer la convocatoria de público y cobertura periodística.
- La concurrencia de autoridades y personalidades importantes para la Universidad.
- Cualquier acto organizado por algún departamento o unidad en el que participe algún personaje de relevancia nacional o internacional, será considerado como Acto Institucional, y deberá ser puesto en conocimiento con anticipación de 1 mes a la Dirección de Comunicaciones Estratégicas la que estará a cargo de la supervisión del mismo.

13. TIPOS DE ACTOS, EVENTOS INSTITUCIONALES O DE TRABAJO

53

13. TIPOS DE ACTOS, EVENTOS INSTITUCIONALES O DE TRABAJO

Existe una gran variedad de actividades que bajo diversas denominaciones, según sea su objetivo específico, se desarrollan en el ámbito universitario. A continuación, profesor Pablo Eyzaguirre Chadwick ("Manual de Relaciones Públicas") entre-ga la definición sobre cada una de ellas.

Charla: Consiste en una exposición de carácter simple, generalmente con propósitos de divulgación o información, sobre diferentes tópicos, tratados sin mayor profundización. No se precisa de requisitos previos para asistir a ella.

Conferencia: Exposición sobre un tema doctrinal o específico, que reviste complejidad o profundidad. Está dirigida a un auditorio que posee conocimientos previos sobre el tema y su objetivo es la difusión cultural en áreas determinadas o la profundización en temas especializados.

Disertación: Exposición metódica de carácter académico de un trabajo de investigación realizado por el expositor y que lleva explícita la defensa de una tesis o la refutación de otra. Está dirigida a un público de pares.

Curso: Conjunto de sesiones pedagógicas destinadas a desarrollar varios temas sobre una materia específica durante un período determinado, que se estructura

bajo objetivos de enseñanza-aprendizaje definidos o implícitos. Para su realización se pueden utilizar materiales de apoyo, incluir instancias de evaluación y exigir un mínimo de asistencia. El curso tiene como propósito ampliar la formación general, profesional o académica del público al cual está dirigido, por lo tanto, puede tener diversos niveles de profundidad o complejidad.

Cursillo: Breve serie de charlas o conferencias enmarcadas en una temática central, cuyos contenidos pueden ser independientes los unos de los otros, o bien estructurarse en forma secuencial.

Taller: Actividad práctica realizada en conjunto por un grupo de personas con experiencia profesional en la materia, orientadas por especialistas competentes. Su propósito es estudiar o buscar soluciones a problemas concretos del área respectiva y posibilitar el intercambio de experiencias mediante el trabajo en pequeños grupos.

Seminario: Actividad académica de carácter teórico que se realiza a través de sesiones de trabajo colectivo o de un grupo de especialistas, para estudiar, analizar o enriquecer un tema previamente determinado. Está programado y dirigido por un académico experto en la materia, tiene un mínimo de sesiones, y concluye con la elaboración de un informe final, expuesto por un relator.

Coloquio: Reunión de especialistas en la cual no hay público ni expositor central. Todos los asistentes tienen idéntico derecho a participar en un trabajo común,

sobre un tema de interés.

Mesa Redonda: Reunión en la cual un grupo de personas versadas en un tema, generalmente polémico, participan en igualdad de condiciones, bajo la dirección de un moderador, exponiendo sus puntos de vista ante un público heterogéneo. El propósito es dar a conocer diversos enfoques sobre el mismo problema.

Panel: Modalidad de presentación de un tema ante una audiencia por parte de un equipo de diversos especialistas, quienes lo abordan desde diferentes ángulos, con el fin de proporcionar amplia información. Una vez expuesto el tema, el público participa formulando preguntas, presentando ideas o experiencias, que aclaren puntos de vista, sin que se produzca debate.

Foro: Reunión en la que uno o más especialistas exponen ante un público heterogéneo un tema previamente determinado, generalmente controvertido, seguido de una discusión en la cual participa el público asistente.

Encuentro: Reunión de especialistas, en la cual uno o más expositores abordan temas inherentes a su área, con el propósito de conocer e intercambiar trabajos y experiencias realizadas en sus respectivos campos profesionales.

Simposio: Consiste en reunir a un grupo de especialistas expertos en un tema, los

cuales exponen al auditorio sus ideas y conocimientos en forma sucesiva, conformando así un panorama lo más completo posible del tema en cuestión. Es una técnica formal en la que los especialistas exponen individualmente y en forma sucesiva, durante 15 a 20 minutos. Lo importante es que cada expositor trate un aspecto particular del tema, de tal manera que al terminar éste, quede desarrollado íntegramente y con la mayor profundidad posible. En el simposio se obtiene información autorizada y ordenada sobre los diversos aspectos de un mismo tema, puesto que los expositores no defienden posiciones, sino que suman información al aportar conocimientos propios de su especialidad.

Congreso: Conjunto de sesiones de trabajo sobre una temática determinada que se realiza durante un periodo relativamente prolongado, y al cual concurren especialistas invitados en calidad de exponentes y observadores. Tiene por propósito presentar tesis, investigación o experiencias inéditas, para someterlas al juicio crítico de los participantes, a fin de unificar criterios en relación a la temática central. Los trabajos presentados son seleccionados previamente por comisiones especiales, designadas, para ello, por los organizadores del evento. El congreso está estructurado sobre la base del trabajo de comisiones y reuniones plenarias, en las que analizan las ponencias presentadas y las conclusiones elaboradas por las comisiones. Culmina con una sesión en la que se exponen y someten a apro-

bación las conclusiones a las que llegaron las distintas comisiones de trabajo. Un comité especialmente designado redacta las conclusiones del congreso, las que son publicadas posteriormente.

Ciclo: Serie de actividades de extensión (charlas, conciertos, exposiciones, etc.) cuyos contenidos obedecen a una temática central que se realiza en forma periódica.

Jornada: Periodo durante el cual se desarrollan una serie de diversas actividades de extensión, centradas en un área disciplinaria, cuyo propósito es difundir y actualizar los conocimientos de un grupo de personas con intereses afines.

Concierto: Espectáculo en el que interpretan obras musicales.

Convenio: Acuerdo entre dos o más personas o entidades sobre un asunto.

14. FUENTES INFORMATIVAS

57

14. FUENTES INFORMATIVAS

- Jaime Eyzaguirre Chadwick, “Manual de Relaciones Públicas”.
- Mario Silva Concha, “Ceremonial y Protocolo”, Segunda edición actualizada, Chile, 2004.
- Web Universidad Austral de Chile.
- Web Universidad del Bío Bío.
- Web Universidad Católica del Norte.
- Guía de Soporte Protocolar, Uso de la Marca Gráfica y Emblemas Institucionales, Dirección de Extensión Universidad de Los Lagos, año 2008.

