

MANUAL DE PROTOCOLO

GOBERNACIÓN DEL QUINDÍO
PADRE CARLOS EDUARDO OSORIO BURITICÁ
2016 -2019



	MANUAL	Código: M-GER-02
	Manual de Protocolo	Versión: 01 Fecha: 05/12/2019
		Página 2 de 21

¿QUÉ ES EL PROTOCOLO?

Es el conjunto de procedimientos que deben tener en cuenta las personas (funcionarios, contratistas, o simplemente ciudadanos) en todas sus actuaciones públicas, para garantizar el orden, la adecuada presentación y el respeto en los diferentes eventos, actos o ceremonias en los que participen.

PRECEDENCIA

El orden de precedencia indica la jerarquía de las personalidades, los lugares que deben ocupar en la mesa de honor y la ubicación de las banderas.

El orden de precedencia para el saludo es de mayor a menor jerarquía: Señor Presidente, Señor Gobernador, Señor Alcalde.

El orden para las intervenciones es a la inversa: Señor Alcalde, Señor Gobernador, Señor Presidente.

Separadores de área: habladores de piso y habladores de mesa o de espaldar.

Cuando se prevé que un evento puede resultar muy concurrido, deben utilizarse habladores de piso o separadores de área: **parlamentarios, diputados, concejales.**

Como los habladores de mesa o de espaldar tienen en cuenta la precedencia u orden jerárquico, los participantes deben acatarlos.

PRECEDENCIA

Ninguna personalidad o funcionario invitado a formar parte de la mesa de honor, debe subir al escenario o tarima u ocupar un puesto, antes de haberlo hecho la máxima autoridad que vaya a presidir el evento.

La distribución de los puestos en una mesa de honor debe ser impar para que la máxima autoridad ocupe el lugar geoméricamente central.

Si el delegado (a) es la máxima autoridad, él o ella lo presidirá.

	MANUAL	Código: M-GER-02
	Manual de Protocolo	Versión: 01 Fecha: 05/12/2019
		Página 3 de 21

Al comenzar cada acto o ceremonia, los asistentes (empezando por las autoridades), deben apagar los celulares.

La precedencia sirve para identificar el orden en que deben ser mencionados los nombres de las personas o grupos de asistentes.

Ojalá la precedencia sea leída únicamente por la máxima autoridad del evento.

CONSIDERACIONES VARIAS

AUDITORIOSY SALONES:

Como estos espacios reciben y albergan a todas las personas que necesitan reunirse para tratar o desarrollar asuntos relacionados con el gobierno, deben gozar de un mantenimiento acorde con la imagen institucional que quiera proyectarse.

Los responsables de estos espacios deberán conocer la capacidad de cada lugar, saber el número y estado de las sillas que vayan a utilizarse, así como de las ayudas que puedan requerirse para cada evento.

Como cada espacio tendrá una persona encargada de separarlo, para este efecto la entidad, dependencia o persona que lo solicite, deberá hacerlo por escrito con la debida anticipación, precisando el carácter del evento, fecha, horario, número aproximado de asistentes, requerimientos técnicos, periodistas, fotógrafo y presentador.

Las banderas, atriles, mesas, manteles, tapas, sonido y micrófono (s) dependerán de la disponibilidad con que se cuente para cada ocasión, teniendo en cuenta que las ceremonias, actos o eventos que presida el Gobernador, siempre tendrán prioridad respecto de los demás.

Cuando la persona que represente a una dependencia sea la responsable del evento y requiera discurso, deberá solicitarlo a la Dirección de Protocolo, precisando las ideas centrales, para proceder a su redacción.

	MANUAL	Código: M-GER-02
	Manual de Protocolo	Versión: 01 Fecha: 05/12/2019
		Página 4 de 21

El grupo de logística de la Dirección de Protocolo de la Gobernación será el responsable de la adecuación del Salón Bolívar en cuanto a organización de las sillas, vestido de las mesas, ubicación de las banderas, alistamiento del sonido, video-beam, aire acondicionado, pantalla, imágenes institucionales, etc.

Los computadores portátiles correrán por cuenta de los interesados.

Los textos de las tarjetas serán redactados en la Dirección de Protocolo y diseñados por la Oficina de Comunicaciones.

De acuerdo con la magnitud del evento, la dependencia interesada deberá aportar el recurso humano complementario que garantice el oportuno cumplimiento de los cronogramas para su preparación y realización.

Empezado el evento, quienes estén en la mesa de honor deberán abstenerse de recibir papeles con mensajes, razones al oído, otros celulares, o documentos para firmar.

El maestro de ceremonia y el presentador deben ser dos personas distintas, por tratarse de dos actividades que deben atenderse de manera particular, aunque complementaria. Quienes realicen estos trabajos deben informarse de los antecedentes del evento y sus pormenores para evitar improvisaciones, dando además ejemplo con su presentación personal, ya que son puntos focales de observación.

Para cada evento debe prepararse una precedencia y un libreto que será complementado con material de apoyo, con el fin de llenar algún vacío que pueda presentarse.

Sólo quien presida el evento autorizará comenzar o ordenará suspenderlo.

Cuando los altos funcionarios no estén en la mesa principal, deberán ocupar las sillas de las filas preferenciales.

Las condecoraciones se imponen en orden descendente y, antes de hacerlo, debe leerse una breve semblanza del homenajead.

Quienes ocupen la mesa de honor deben dar ejemplo de puntualidad y presentación personal.

No deben agregarse sillas a la mesa de honor a última hora.

Si quien vaya a presidir el evento no se encuentra, se retira su silla y si llega posteriormente, se le anunciará con discreción y se le acercará la silla, ante lo

*Documento controlado por el Sistema de Gestión
Prohibida su reproducción total o parcial*

Esta versión es vigente si se consulta en la Intranet de la Gobernación del Quindío

	MANUAL	Código: M-GER-02
	Manual de Protocolo	Versión: 01 Fecha: 05/12/2019
		Página 5 de 21

cual los demás deberán ponerse de pie.

El anfitrión o quien presida el evento será el primero en intervenir, así sea la máxima autoridad presente.

Si se trata de una ceremonia oficial, no podrá comenzar sin la máxima autoridad.

Como el protocolo oficial no permite ceder puestos a la derecha, en caso extremo se ceden a la izquierda. Si por fallas técnicas no suena un himno ya anunciado, se cantará a capela.

A la mesa de honor se accede por la izquierda y se sale por la derecha.

Los caballeros no se sientan hasta cuando no lo hayan hecho las damas.

Cuando terminen las intervenciones, todos en la mesa de honor deben ponerse de pie para recibir y felicitar a quien haya intervenido.

No deben hacerse tomas fotográficas o de video con copas en la mano.

No deben usarse lapiceros con marcas promocionales.

No deben colocarse los brazos encima de los espaldares.

No deben colocarse objetos personales en la mesa de honor (bolsos, celulares).

Sólo se permite el uso de computadores portátiles, agendas o libretas.

Desde la mesa de honor no deben hacerse señas, o saludar.

Tres accesorios son suficientes. Más de tres, son demasiados.

Escote o minifalda. Nunca los dos.

	MANUAL	Código: M-GER-02
	Manual de Protocolo	Versión: 01 Fecha: 05/12/2019
		Página 6 de 21

Uñas discretas, sin colores exagerados o figuras.

Toda visita debe anunciarse evitando sorpresas.

Evitar expresiones de prepotencia, vanidad y orgullo.

Las invitaciones sociales deben enviarse al domicilio.

Medir la cantidad de comida en el autoservicio.

No monopolizar el uso de la palabra y los temas de conversación.

En la mesa no hay sitio para el celular. Evitar canciones en el sonido de los celulares.

Evitar saludar o responder un saludo con la sola expresión de “buenas”.

No hacer sonar los vasos o las copas cuando se haga un brindis.

QUINDÍO SÍ, PARA TI, como lema de gobierno, debe ser asumido y respaldado de manera permanente por todos los servidores públicos y contratistas comprometidos con la defensa del BIEN COMÚN.

REUNIONES ESTRATÉGICAS

Las reuniones de trabajo son instancias para discutir ideas y concretar planes de acción, las cuales deben cumplir la finalidad de compartir con un equipo lo que está ocurriendo en la entidad y los objetivos que deben concretarse para afrontar situaciones adversas.

Buscando que sean precisas, dinámicas y exitosas, se recomiendan estos pasos para evitar que las reuniones se desvíen de los temas centrales y los encuentros se tornen pesados y aburridos:

1. Planificar el encuentro e informar individual y anticipadamente a cada uno de los integrantes del equipo sobre su realización. La convocatoria debe indicar el día, la hora, el sitio y los temas que se discutirán.

	MANUAL	Código: M-GER-02
	Manual de Protocolo	Versión: 01 Fecha: 05/12/2019
		Página 7 de 21

2. Exigir puntualidad a los asistentes. Al enviar la notificación es necesario insistir sobre la puntualidad en la llegada al evento y recalcar sobre la necesidad de rescatar por la disponibilidad, el tiempo y la buena voluntad de los demás. Procurando efectividad, los especialistas recomiendan realizar las reuniones alrededor de las 9:00 a.m. y a eso de las 3:00 p.m.

Cuando por motivos de fuerza mayor uno de los participantes llegue tarde, debe ingresar silenciosa y discretamente al recinto, aplazando el saludo para un momento oportuno.

3. Elaborar una agenda de contenidos con los temas a tratar. Los temas a tratar deben informarse con anticipación a los convocados para que lleguen mejor dispuestos y con propuestas que enriquezcan la reunión.

4. Desarrollar los temas según lo agendado. Dispones el orden y la prioridad de lo que va a tratarse, evitando desviaciones.

5. Manejar la reunión con cuotas de humor. La reunión de trabajo debe ser una instancia de discusión positiva y no un encuentro de trabajadores desmotivados y aburridos. Es bueno que el moderador deje ver su histrionismo para captar mejor la atención.

6. Evitar los monólogos. Para que una reunión sea efectiva, dinámica y rápida, el expositor debe mostrar liderazgo y completa seguridad en sí mismo, evitando caer en el exceso de protagonismo y en los recurrentes monólogos.

Un buen expositor debe estar atento a los estados de ánimo de los participantes, interpretar la comunicación no verbal de los asistentes, saber cuándo debe detener una discusión entre los participantes y cuándo debe pasar a otro punto de la agenda, así como facilitar que todos los asistentes expongan sus puntos de vista.

7. Prevenir la formación de bandos entre los asistentes. En medio de la discusión y el intercambio de visiones, es necesario que el expositor mantenga una postura colectiva, evitando los bandos.

	MANUAL	Código: M-GER-02
	Manual de Protocolo	Versión: 01 Fecha: 05/12/2019
		Página 8 de 21

8. Tomar nota de los temas tratados en la reunión. De esta forma se podrá recordar, jerarquizar y llevar a cabo los planes y medidas propuestas y aceptadas.

Ojalá, luego del encuentro, el expositor envíe a los asistentes un resumen con los puntos tratados, así como las soluciones acordadas.

La idea es no crear falsas expectativas y hacer efectivos los acuerdos. La justificación y reiteración de lo discutido, demostrará el interés y la concordancia de las partes, generando lazo de confianza entre las mismas.

PONDERACIÓN Y RESPETO

Con el fin de garantizar el rigor del protocolo durante el desarrollo de una ceremonia, las autoridades participantes deben ponderar sus expresiones de afecto.

A los jefes de la iglesia no se les besa. Los esposos no deben

besarse en la boca. Los abrazos deben ser medidos.

Las felicitaciones deben hacerse con saludo de mano.

A los familiares se les da el mismo tratamiento que a los demás asistentes.

Sólo quien preside la ceremonia tendrá tratamiento preferencial al subir al escenario o al tomar asiento.

Los demás caballeros deberán darle prioridad a las damas al subir a la tarima y al tomar asiento.

Siempre deberá haber una persona auxiliar que atienda a los integrantes de la mesa de honor al momento de retirar las sillas para sentarse, o para levantarse.

Quien presida la ceremonia autorizará su iniciación.

	MANUAL	Código: M-GER-02
	Manual de Protocolo	Versión: 01 Fecha: 05/12/2019
		Página 9 de 21

PRESENTACIÓN PERSONAL

Debe recordarse que cada circunstancia exige una forma particular de presentación personal, desde el **traje de ceremonia** (smoking, vestido de gala) **pasando por el formal** (saco y corbata, coctel) y el **informal** (pantalón y camisas clásicos, calle) hasta la **vestimenta deportiva**.

Tanto el tipo de ropa, como el color, dependerán de si se trata de una ceremonia, un acto o un evento, de día o de noche, a campo abierto, o en recinto cerrado, si el motivo es religioso, civil, festivo, militar, o luctuoso.

Los caballeros deben **abrocharse el saco cada vez que se pongan de pie**, así: si es de un solo botón, si es de dos, sólo el de arriba; si es de tres, el de la mitad; si es de cuatro, los dos de arriba y **desabrocharlo siempre para sentarse**.

Las **medias deben ser del mismo color del pantalón**, o del mismo tono; de ser imposible, deben usarse del color de los zapatos.

AL MOMENTO DE LOS HIMNOS

Los himnos se **cantan cuando son grabados y se escuchan cuando son interpretados** por bandas u orquestas o cuando son cantados por un artista o una agrupación invitada.

Este comportamiento debe **indicarlo de manera oportuna y enfática el presentador**, diciendo: a continuación les invito a entonar, a continuación les invito a escuchar.

Además de estar de pie, los participantes deberán tener los brazos completamente descolgados y las palmas de las manos orientadas hacia dentro, sin asumir la posición de firmes.

Para expresar pertenencia y querencia por nuestra tierra, **cuando entonemos el Himno Nacional o del Quindío debemos poner la mano derecha abierta sobre el pecho (jamás los brazos cruzados o las manos entrelazadas delante o detrás del cuerpo)**.

	MANUAL	Código: M-GER-02
	Manual de Protocolo	Versión: 01 Fecha: 05/12/2019
		Página 10 de 21

DELEGACIONES

Como es de su conocimiento, existen compromisos que permiten delegar la representación del gobernante y otro no.

Respecto de los primeros, el funcionario delegado debe cumplir con todo, como lo hiciera el gobernante.

En cuanto a los segundos, los colaboradores inmediatos deben cumplir con su acompañamiento y apoyo.

Las delegaciones deben hacerse por competencias, de tal manera que cada quien asuma lo que le corresponde de acuerdo con su especialidad y las funciones propias de su cargo.

Los encargos del gobernador deben hacerse por jerarquía constitucional, o por razones prácticas: **Interior, Jurídica, Hacienda, Planeación, Agricultura, Desarrollo Social, Infraestructura, Educación, Familia, Cultura.**

EL LENGUAJE

Sin caer en los extremos del purismo o la procacidad, el lenguaje que utilicen los servidores públicos **debe ser tan sencillo, que sea entendible; tan preciso, que comunique sin ambigüedad; tan breve, que garantice la fluidez; tan claro, que evite confusiones y tan limpio, que asegure su legitimidad.**

FÓRMULAS DE TRATAMIENTO

En circunstancias interpersonales, los funcionarios allegados al gobernante, o allegados entre sí, pueden tratarse de manera cercana, (tuteo, voseo).

En circunstancias públicas, deben tratarse conservando la distancia que debe haber entre un funcionario y el superior jerárquico.

	MANUAL	Código: M-GER-02
	Manual de Protocolo	Versión: 01 Fecha: 05/12/2019
		Página 11 de 21

CONSIDERACIONES Y DISTINCIONES

Como cabeza visible y representante legal, únicamente el gobernante titular puede ser destinatario de las condecoraciones o distinciones que las instituciones o la sociedad civil decidan otorgarle al gobierno seccional, las cuales deben ser impuestas al mandatario o recibidas por él.

Si por inconvenientes insalvables el gobernante delega a uno de sus colaboradores para recibirlas, este deberá hacerlo en la mano.

De acuerdo con las características de la condecoración (de imponer o de colgar) se dispondrá de colaboradores para hacerlo.

Importante:

Con excepción del mandatario, los demás funcionarios deben desdeñar el honor de ser condecorados por el cumplimiento de sus funciones. Sólo podrán aceptarlo cuando las razones por las que se les confiera el honor, sean profesionales o por mérito de vida.

PROTOCOLO PARA VISITAS PRESIDENCIALES

AVANZADAS

Toda visita presidencial está precedida por la avanzada que está integrada regularmente por los siguientes grupos: 1. Casa Militar. 2. Secretaría de Seguridad. 3. Secretaría de Prensa.

FUNCIONES

Presidir la (s) reunión (es) de coordinación de seguridad contando con la presencia de Ejército, Policía Nacional, Gobernación, Alcaldía, SIJIN, CTI, Fiscalía, Tránsito, Bomberos y Cruz Roja.

Solicitar a los organizadores la lista de los invitados con sus respectivos números de cédula y cargo.

Prever la ubicación y amueblamiento de una sala Vip y la decoración del escenario principal.

Elaborar el libreto del programa con los organizadores responsables del evento. Ordenar el uso de las banderas de acuerdo con la ocasión.

	MANUAL	Código: M-GER-02
	Manual de Protocolo	Versión: 01 Fecha: 05/12/2019
		Página 12 de 21

Organizar los habladores de acuerdo con el orden de precedencia en la mesa de honor y la tribuna principal.

Disponer de dos pódiums, o atriles: uno para el Presidente y otro para el presentador y demás participantes.

Alistar los micrófonos inalámbricos de solapa o de mano que se consideren necesarios.

Prever video-beam con su mesa y computador, pantallas, papelógrafos, tableros, marcadores y los señaladores indispensables.

Disponer la organización de sitios para periodistas e invitados.

PROTOCOLO BÁSICO CON LAS FUERZAS ARMADAS

Entre los integrantes de los cuerpos armados la fórmula de tratamiento debe reconocer sus rangos, precedidos de la fórmula **MI**.

A los civiles sólo se les obliga el reconocimiento del rango, ya que parece extravagante que un civil se exprese en términos como **MI GENERAL**, porque el saludo de un civil a un uniformado no debe sobrepasar los límites de la formalidad básica.

SÍMBOLOS NACIONALES

EL PABELLÓN NACIONAL: Para usos comunes no debe llevar escudo.

EL ESCUDO Y EL HIMNO NACIONAL: Su uso **está reglamentado por la Ley**.

LA BANDERA DE GUERRA: Bandera de un metro y treinta y cinco centímetros de largo, por un metro y diez centímetros de ancho para las armas de pie, o de un metro de largo por uno de ancho para las armas montadas; sólo puede ser usada por los cuerpos armados de la Nación.

GRADOS DE OFICIALES

Oficiales generales: General, mayor general y brigadier general.

Oficiales superiores: Coronel, teniente coronel, mayor.

Oficiales subalternos: Capitán, teniente, subteniente.

Grados de suboficiales: Sargento mayor, sargento primero, sargento vice-primer, cabo primero, cabo segundo, cabo tercero.

	MANUAL	Código: M-GER-02
	Manual de Protocolo	Versión: 01 Fecha: 05/12/2019
		Página 13 de 21

CONSIGNAS

Infantería: Pase de vencedores **Caballería: Salve** usted la patria
Artillería: Deber antes que vida **Ingeniería: Vencer** o morir
Inteligencia: En guardia por la Patria **Comunicaciones: Ciencia,** dominio y vigilancia **Cuerpo logístico: Íntegros** y valientes **Aviación: Gloria** sobre el horizonte

APUNTES SOBRE PROTOCOLO ECLESIAÍSTICO

TÍTULOS DEL PAPA: Obispo de Roma, Vicario de Cristo, Sucesor de San Pedro, Romano Pontífice, Sumo Pontífice, Patriarca de Occidente, Santo Padre, Su Santidad.

DIGNIDADES: Papa, Cardenal, Patriarca del rito oriental, Arzobispo, Obispo, Canónigo, Párroco, Vicario.

ORDENAMIENTO: Los títulos dependen del estado en que la persona se encuentre respecto del sacramento del orden:

Diaconado: Diácono.

Presbiterado: Presbítero o Señor Presbítero, Padre, Reverendo o Reverendo Padre, Cura o Señor Cura.

Episcopado: Obispo titular, Obispo Auxiliar, Obispo Coadjutor, Obispo Diocesano, Arzobispo, Vicario Apostólico, Administrador Apostólico, Prelado Personal.

	MANUAL	Código: M-GER-02
	Manual de Protocolo	Versión: 01 Fecha: 05/12/2019
		Página 14 de 21

PROTOCOLO EMPRESARIAL

Como el **PROTOCOLO EMPRESARIAL** reúne las normas, maneras y cortesía que deben observarse en las relaciones dentro de una empresa, facilita la interacción entre las instituciones y las personas. Este manual implica etiqueta, amabilidad, respeto y solemnidad.

Hoy es común observar en sitios visibles de una empresa su **VISIÓN, MISIÓN Y VALORES**.

La precedencia interna sugiere: **Junta Directiva, Miembros de la Asamblea, Vicepresidentes, Gerentes, Directores, Jefes**.

La conducta profesional y social de los funcionarios o empleados de una empresa, su lealtad, integridad, puntualidad, profesionalismo, comportamiento, presentación personal, vocabulario y respeto por lo demás, forman parte del protocolo empresarial y de la imagen corporativa.

En la oficina debe haber el grado de etiqueta que implique ser puntual, establecer cronogramas para el cumplimiento de las responsabilidades, celebrar el buen desempeño de los subalternos, no apropiarse de los méritos de ajenos, corregir en privado, respetar la privacidad, ofrecer apoyo moral a los compañeros, no involucrarse en chismes o rumores de pasillo, no ocupar el tiempo de otro con su desocupación y evitar entrar a las oficinas de los demás sin pedir permiso.

Cuando hay cambios de personal, la persona de menos jerarquía laboral debe ser presentada a la de mayor representatividad. Si tienen la misma categoría, se presentará la más joven a la de mayor edad.

Las secretarías desempeñan un papel clave porque proyectan la imagen de la entidad ante las demás personas. De ahí la importancia de su presentación, modales y lenguaje.

	MANUAL	Código: M-GER-02
	Manual de Protocolo	Versión: 01 Fecha: 05/12/2019
		Página 15 de 21

RECOMENDACIONES SOBRE PROTOCOLO CON LA PRENSA

La política informativa de una institución debe estar incluida en el plan de relaciones públicas, precisando quiénes son los portavoces, en qué temas, en qué casos y en qué momento debe salir la información y el lenguaje a utilizar.

La información debe calibrarse de acuerdo con el medio que vaya a utilizarse: prensa escrita, radio, televisión, redes.

Los voceros deben probar responsabilidad a través de su visión periodística, la capacidad de redactar y de mercadear las noticias.

Los Boletines de Prensa (que contienen temas variados) pueden ser diarios, interdiarios, semanales, mensuales.

Los Comunicados de prensa (que contienen temas únicos) son esporádicos.

Las Ruedas de Prensa tratan varios temas y admiten interlocución.

Las Conferencias de Prensa tratan sólo un tema en especial.

PREMISAS BÁSICAS

- Hable en nombre de la entidad sólo cuando haya sido delegado para ello.
- Si habla en nombre de la entidad, reitérelo con frecuencia.
- Admita cuando ignore una respuesta y comprométase a consultarla.
- No prometa lo que no pueda cumplir.
- Haga seguimiento constante de los medios.
- Conozca y seleccione los medios.

DIEZ MANDAMIENTOS PARA QUIEN CONCEDE UNA ENTREVISTA

1. No decir mentiras.
2. No decir nada que no se quiera que se divulgue.
3. No conceder entrevistas con prisa.
4. No dar respuestas largas e incoherentes.
5. No repetir palabras ni frases negativas ya utilizadas por otros medios.

	MANUAL	Código: M-GER-02
	Manual de Protocolo	Versión: 01 Fecha: 05/12/2019
		Página 16 de 21

6. No perder el control de la entrevista.
7. No usar jergas ni muletillas.
8. No sentirse obligado a responder.
9. No dar una entrevista si no se tiene un objetivo claro de comunicación.
10. No empezar una entrevista si los mensajes no son concretos.

CONSIDERACIONES INTERNACIONAL SOBRE PROTOCOLO

El Ministerio de Relaciones Exteriores o Cancillería, es la dependencia del Gobierno Nacional donde se imprime el sello de la Nación a las cartas de gabinete, cartas, credenciales, plenos poderes, acuerdos, tratados o convenios.

En esta instancia se concretan, estudian y se les busca solución a todos los asuntos de carácter diplomático, teniendo como misión mantener y dirigir las relaciones internacionales, de acuerdo con el Jefe del Estado.

La Cancillería atiende desde la llegada de un Embajador o Cónsul, la presentación de sus cartas credenciales, la fijación de audiencias de saludo y la concertación de otras citas con representantes de sectores de interés para el diplomático ya acreditado, hasta la despedida del país cuando haya terminado su misión.

De igual manera, es la responsable de la organización y realización de las visitas de otros jefes de estado y, en algunos casos, la delegada natural del gobierno para recibir o despedir altas personalidades que visiten el país.

PRECEDENCIA DE LOS MIEMBROS DE MISIÓN DIPLOMÁTICA

- Ministro Consejero
- Consejero
- Primero, segundo, tercer secretario
- Agregados varios Agregado civil Canciller

CATEGORÍAS DE LOS AGENTES DIPLOMÁTICOS

- Embajadores, Legados o Nuncios
- Ministros Plenipotenciarios o Internuncios
- Ministros Residentes
- Encargados de Negocios

	MANUAL	Código: M-GER-02
	Manual de Protocolo	Versión: 01 Fecha: 05/12/2019
		Página 17 de 21

ETIQUETA EN LA MESA

DISTRIBUCIÓN DE LOS PUESTOS

Los puestos deben ser distribuidos con antelación, de tal manera que el anfitrión o anfitriona haga cabeza o centro de mesa, siguiendo el estilo francés o el inglés. A su derecha, la persona que siga en importancia. A la izquierda, la tercera en jerarquía y así sucesivamente.

LOS CUBIERTOS

Los tenedores se colocan a la izquierda. Los cuchillos y cucharas a la derecha. Otros cubiertos se ubican al exterior de los anteriores.

Sólo los vasos o copas para el agua pueden llenarse hasta el borde. Las demás copas deben servirse hasta la mitad, teniendo en cuenta que para cada modalidad de licor, debe usarse su propia copa, que debe tomarse por el tallo.

Las botellas de vino se toman con la mano por la mitad, nunca por el cuello.

Al camarero se le llama con la mirada, o hablándole en voz baja.

En la mesa no se usan palillos de dientes, como tampoco para pinchar la decoración de los alimentos. Para retirarse partículas de comida, debe hacerse en el baño.

Las servilletas formales van sobre las rodillas. Las pequeñas van al lado izquierdo.

Debe cuidarse la manera cómo se toman los cubiertos.

No debe beberse líquido mientras se tenga comida en la boca.

No debe masticarse con la boca abierta.

No llevar más comida a la boca, mientras no haya tragado la anterior.

No hablar con la boca llena.

No utilizar el mantel o las servilletas para limpiar los cubiertos.

	MANUAL	Código: M-GER-02
	Manual de Protocolo	Versión: 01 Fecha: 05/12/2019
		Página 18 de 21

No jugar con los cubiertos.

No mantener la cucharilla del azúcar dentro del pocillo mientras bebe el café.

No producir chasquidos, ni mirar alrededor los platos de los demás.

No probar la comida de los demás tomándola con un tenedor o cuchara.

No maquillarse en la mesa.

No empezar a comer hasta cuando todos hayan sido servidos, a excepción de que la cabeza de mesa lo autorice.

Debe comerse a tal ritmo que todos terminen igual un plato, para poder servir el siguiente.

No hablar de sexo, enfermedades, muerte o temas que se presten a controversia.

PROTOCOLO Y CEREMONIAL FÚNEBRE

TIENEN DERECHO A HONORES FÚNEBRES

- El presidente y el Vicepresidente de la República.
- El Ministro de Defensa Nacional, o el encargado del Despacho.
- Cardenales y el Obispo Castrense.
- Oficiales y suboficiales de las Fuerzas Armadas activos o en uso de buen retiro.
- Diplomáticos y oficiales extranjeros.
- El Gobernador del Departamento.
- Exgobernadores del Departamento.
- Alcaldes de los municipios
- Presidentes de las Asambleas y los Concejos Municipales.
- Comandantes Seccionales de la Fuerza Pública (Ejército y Policía)
- Personalidades destacadas por el alcance de sus servicios a la comunidad.

DECLARATORIA DE DUELO

Por medio de Decreto, el Gobierno declarará uno, dos o tres días de duelo con motivo del fallecimiento de un ciudadano esclarecido.

Si es del orden nacional, se izará el Pabellón Nacional a media asta y enlutado con un crespón negro de longitud igual a la mitad del ancho de la bandera.

	MANUAL	Código: M-GER-02
	Manual de Protocolo	Versión: 01 Fecha: 05/12/2019
		Página 19 de 21

Si el duelo es del orden departamental o municipal, se hará lo mismo con las respectivas banderas.

Las banderas que se coloquen sobre el féretro deberán tener dos metros de largo por un metro de ancho, no llevan escudos y deben colocarse en el sentido en que se leen sus colores. No deben colocarse flores sobre la bandera.

La Guardia de Honor se ubicará en el sitio donde se encuentre el féretro y si es del caso, en el lugar donde se oficien las exequias.

Si se programan honores, estos deberán rendirse a la salida del templo o a la llegada al cementerio.

Cuando se trate de una autoridad que haya fallecido fuera de la jurisdicción de su trabajo, al llegar con sus restos se le rendirán honores.

RESOLUCIÓN DE DUELO

El Gobierno expedirá Resolución de Duelo que recogerá las calidades humanas y realizaciones del personaje fallecido, la cual se entregará a la persona más allegada de la familia: padre, madre, esposa o hijos.

El Gobierno debe hacerse presente en la velación y exequias o delegar a una persona o comisión que lo represente.

Si es del caso, enviar un arreglo floral en nombre de la institución.

Cuando no se expida Resolución de Asocio, puede enviarse un mensaje de condolencia.

PRESENTACIÓN PERSONAL

Las ceremonias fúnebres requieren traje negro u oscuro para hombres y mujeres que representen la institucionalidad.

	MANUAL	Código: M-GER-02
	Manual de Protocolo	Versión: 01 Fecha: 05/12/2019
		Página 20 de 21

DECRETO NÚMERO 1967 DE 1991 POR EL CUAL SE REGLAMENTA EL USO DE LOS SÍMBOLOSPATRIOS

El Presidente de la República de Colombia, en uso de sus atribuciones legales, en especial, de las que le confiere la Ley 12 del 29 de febrero de 1981.

DECRETA,

Artículo Primero: Es obligación izar la Bandera Nacional en todo el territorio colombiano en dependencias oficiales y particulares, en las siguientes fechas: 20 de julio, 7 de agosto, 12 de octubre, 11 de noviembre y Fiesta Nacional del Sagrado Corazón de Jesús.

Se izará enlutada y a media asta en los días declarados oficialmente como DUELO NACIONAL y en las ocasiones que lo disponga expresamente el Congreso Nacional, o el Órgano Ejecutivo.

Artículo Segundo: La Bandera Nacional debe ser izada en los departamentos en la fecha conmemorativa de su creación como entidades territoriales de la República. Así mismo, en las ciudades capitales, municipios y demás localidades en los aniversarios de su fundación.

Artículo Tercero: Cuando la Bandera Nacional se ize junto a otra, deberá quedar al lado derecho (izquierdo mirando al frente) y cuando esté dentro de un grupo de banderas, la Nacional deberá estar en el centro.

Artículo Cuarto: La Bandera Nacional sólo podrá desplegarse de día en un ámbito luminoso que permita apreciarla en toda su expresión.

Artículo Quinto: Debe evitarse que La Bandera Nacional, y otras que la acompañen, rocen el suelo.

Artículo Sexto: La Bandera Nacional debe izarse en forma original y no podrá elaborarse con ella ninguna clase de adornos que alteren su representatividad.

Artículo Séptimo: La Bandera Nacional debe ser izada en las sedes de las misiones diplomáticas.

Artículo Octavo: El uso de la Bandera Nacional con escudo es privativo del Presidente de la República y de los cuerpos armados de la Nación.

Artículo Noveno: La Bandera Nacional puede ser usada para cubrir los féretros de autoridades civiles, eclesiásticas y militares de alto rango, así como de personalidades de reconocida trayectoria.

	MANUAL	Código: M-GER-02
	Manual de Protocolo	Versión: 01 Fecha: 05/12/2019
		Página 21 de 21

Artículo Décimo: En las ceremonias oficiales que revistan carácter patriótico, al izar y arriar la Bandera Nacional se autoriza tocar el Himno Nacional y, si fuere el caso, entonarlo.

Artículo Décimo-primero: Cuando suenen los acordes del Himno Nacional, todos los presentes deben ponerse de pie. Los varones descubrirán la cabeza; hombres y mujeres interrumpirán cualquier actividad y soltarán los brazos para adoptar una postura de respeto.

Parágrafo: Se autoriza esculpir el Escudo Nacional en monumentos, iglesias, panteones o cementerios militares, cuarteles, buques, centros docentes y otros lugares donde se garanticen condiciones de respeto.

Artículo Décimo-tercero: Podrán usarse los símbolos patrios como medio de publicidad cuando los mensajes induzcan al nacionalismo, o realcen los valores patrios.

Artículo Décimo-cuarto: Cuando se usen los símbolos patrios en prendas de vestir, objetos y eventos, se llevarán con respeto.

Artículo Décimo-quinto: Es obligación de todos los establecimientos de educación del país poseer Bandera y Escudo Nacional, los cuales se mantendrán dignidad.

Artículo Décimo-sexto: Es obligación de los educadores y padres de familia fomentar el culto a los símbolos patrios.

REFERENTES

- ROGELIO ERNESTO ECHEVERRI PALACIO
- MÓNICA MARÍA RESTREPO ARBELÁEZ
- JOHN JARAMILLO RAMÍREZ
- GLORIA MUÑOZ CANO
- HUMBERTO LÓPEZ LÓPEZ (q.e.p.d)
- RUBÉN LÓPEZ MÁRQUEZ (q.e.p.d)

ELABORACION	REVISION	APROBACION
Elaborado por: Diana Marcela Martínez	Revisor Por : Diana Marcela Martínez	Aprobado por: Joaquín Rincón Pastrana
Cargo: Directora de Protocolo	Cargo: Directora de Protocolo	Cargo: Secretario Oficina Privada