



**Diseño de un manual de protocolo y eventos para la Gobernación de Risaralda**

Angélica Johana Ramírez Gaviria

Corporación Universitaria Minuto De Dios  
Facultad De Ciencias Humanas Y Sociales  
Programa De Comunicación Social

Pereira  
Noviembre de 2024



**Diseño de un manual de protocolo y eventos para la Gobernación de Risaralda**

Angelica Johana Ramírez Gaviria

Proyecto de Grado para optar al título de COMUNICADOR SOCIAL

Asesor:

José Hernando Morales Tique

Corporación Universitaria Minuto De Dios  
Facultad De Ciencias Humanas Y Sociales  
Programa De Comunicación Social



### **Dedicatoria**

Dedico este logro a mi hijo Juan José, quien es la motivación constante que me inspira en ser cada día mejor. A mis padres Patricia y Gabriel, por su cariño sincero e incondicional y su apoyo incansable todos estos años. Mamá, gracias por creer y por tu paciencia. Sin ustedes, este camino habría sido mucho más difícil.

A ellos, cuyo cariño y sacrificio hicieron posible que alcanzara este sueño. este logro es tanto suyo como mío, y no hay palabras suficiente para expresar mi gratitud por tenerlos en mi vida.

### **Agradecimientos**

A Dios por mostrarme el camino correcto y permitirme cumplir el sueño de materializar mi formación profesional, con ética y vocación de servicio hacia la comunidad.

A los docentes por brindarme su conocimiento, consejos, orientación, dedicación y enseñanzas para lograr el desarrollo de este proyecto.

A la universidad UNIMINUTO, por formar profesionales con valores y capacidades de aportar todo su conocimiento en el desarrollo local, regional y nacional.

A todas aquellas personas que me acompañaron incondicionalmente en este proceso de aprendizajes.

A mi familia, por su amor incondicional, su apoyo constante y por ser mi fuente de inspiración y motivación diaria. Gracias por creer en mí y por estar a mi lado en cada paso de este largo camino.

A mis compañeros de práctica, por la colaboración y el trabajo en equipo, que enriquecieron mi experiencia y aprendizaje durante este proceso. Gracias por compartir sus conocimientos y su compañerismo.



Al señor Julián Muñoz Lenis, por su liderazgo y por brindarme la oportunidad de formar parte de su equipo de comunicaciones en la Gobernación de Risaralda, permitiéndome crecer tanto profesional como personalmente.

Al señor Juan Carlos Holguín, por su experticia en protocolo y relaciones públicas, y por su valioso apoyo y guía en el desarrollo del manual de protocolos y eventos.

Finalmente, a mí misma, por la perseverancia, el esfuerzo y la dedicación puestos en este proyecto. Este logro es el resultado de años de trabajo y sacrificio, y representa un paso importante en mi desarrollo personal y profesional.

## **Resumen**

El presente documento se centra en la sistematización de una práctica profesional en la Gobernación de Risaralda (Colombia), cuya finalidad es crear un manual de eventos y protocolos, que proporcione a la entidad una guía institucional en cuanto a los detalles protocolarios en la realización de los eventos que participe la institución.

En la misma línea, se realizó un tipo de investigación documentada, ya que esta indaga, recoge, organiza, analiza e interpreta información y la metodología descriptiva, representando precisa y detalladamente los hechos observados.

Por consiguiente, se pudo determinar las necesidades en la oficina de prensa y comunicaciones, quien es la encargada de las relaciones públicas y privadas la entidad, con la aplicación de una entrevista al jefe de la dependencia, el análisis de instrumentos de recolección de información y el trabajo de campo en el desarrollo de la práctica.

De modo semejante, se compiló la información obtenida, definiendo los lineamientos que rigen el protocolo en los eventos que realiza la Gobernación, con las normas establecidas para cada situación que llegase a presentar.

Finalmente, se evidenció la construcción del manual con el uso de una plataforma digital denominada Genially, brindándole a la entidad un mejor posicionamiento institucional y percepción ciudadana.

*Palabras Clave: Protocolo – Eventos – Comunicación corporativa*

### **Abstract**

This document focuses on the systematization of a professional practice in the Government of Risaralda (Colombia), whose purpose is to create a manual of events and protocols, which provides the entity with an institutional guide regarding the protocol details in the realization of the events in which the institution participates.

In the same line, a type of documented research was carried out, since it investigates, collects, organizes, analyzes and interprets information and descriptive methodology, accurately and in detail representing the observed facts.

Therefore, it was possible to determine the needs in the press and communications office, which is in charge of public and private relations of the entity, with the application of an interview with the head of the unit, the analysis of information collection instruments and fieldwork in the development of the practice.

Similarly, the information obtained was compiled, defining the guidelines that govern the protocol in the events carried out by the Governor's Office, with the rules established for each situation that may arise.



Finally, the construction of the manual with the use of a digital platform called Genially was evidenced, providing the entity with a better institutional positioning and citizen perception.

*Keywords: Protocol – Events – Corporate Communication*

## **Tabla de Contenido**

1.	11
2.	14
3.	14
3.1.	20
4.	15
5.	17
6.	20
6.1.	28
6.2.	31
7.	34
7.1.	34

7.2.	34	
7.3.	35	
7.4.	36	
8.	38	
9.	42	
10.	44	
11.	45	
12.	47	
13.	49	
14.	58	
ANEXO 1	Aplicación de entrevista	58
ANEXO 2	Instrumento 1 recolección de información cronológica	60
ANEXO 3	Instrumento 2 recolección de Información cronológica	60
ANEXO 4	Instrumento 3 recolección de información cronológica	61
ANEXO 5	Instrumento 4 recolección de información cronológica	62
ANEXO 6	Manual de protocolos y eventos Gobernación del Risaralda	63

### **Tabla de Gráficos**

Gráfico 1. Clasificación de los eventos	22
Gráfico 2. Segmentación de reuniones	24
Gráfico 3. Clasificación de eventos	25

## **1. Pregunta problema de investigación**

¿Cuenta la Gobernación del Risaralda con un manual de protocolo y eventos que le permita orientar sus actividades tanto a nivel interno como externo?

## **2. Justificación**

La realización de eventos a través del tiempo, se ha constituido como un proceso vital de tipo organizacional que sirve para consolidar la imagen corporativa de una entidad; en la actualidad, este concepto ha evolucionado y se busca obtener una percepción de carácter positivo a través de las estrategias, en la aplicación de pautas que ofrece el protocolo y etiqueta en su ejecución.

De este modo, la innovación institucional es un valor agregado que permite visibilizar la recordación de marca y posicionar a través de estrategias la imagen de las organizaciones, con la adecuación de procesos internos que permitan llevar un orden cronológico en cuanto a los eventos donde se haga presencia.

Por consiguiente, el desarrollo del presente trabajo de sistematización permitirá evidenciar una serie de necesidades de la Gobernación de Risaralda, en cuanto a la realización de eventos y procedimientos en el protocolo actual que desarrolla la entidad, donde se combinará, la academia y la práctica profesional para diseñar un manual de protocolos y eventos ajustado a las necesidades actuales, planteando estrategias innovadoras que permitan crear una cultura al interior de la institución en cuanto al proceso adecuado para su realización.

Entre tanto, el manual de protocolo y eventos para la Gobernación de Risaralda, propone una serie de reglas, códigos y recomendaciones que establecen el cómo debe ser manejado el comportamiento, la aplicación de ciertos modales, normas en el protocolo y sistemas de organización para beneficiar y proyectar la imagen institucional.

Así mismo, se debe tener en cuenta que el planteamiento de la propuesta por parte de la practicante, es un recurso bastante importante, ya que, se potencializan las competencias institucionales aportando al desempeño eficiente de los eventos y actividades protocolarias.

Cabe anotar que, las instituciones públicas de este tipo, deben contar con manuales y procedimientos que se acoplen a las actividades realizadas constantemente, redundando en asertividad en cada una de las estrategias planteadas, las cuales deben llevar el respaldo de un equipo profesional que garantice el cumplimiento de los objetivos misionales y que se adapte a las situaciones que se presenten en el día a día.

Es así como, el manual de eventos y protocolos de la Gobernación de Risaralda, debe estar implementado de manera transversal en la institución y liderado por la oficina de prensa y comunicaciones, con el fin de responder ante cualquier necesidad o requerimiento presentado.

De igual forma, el manual brinda las pautas para la realización de eventos y el proceso de protocolo requerido ante cualquier participación de la Gobernación de Risaralda, así mismo, servirá de guía para el equipo de trabajo designado en cuanto a la realización de actividades, permitiendo un mejor impacto en la imagen institucional en el Departamento.

Por consiguiente, teniendo en cuenta la comunicación estratégica institucional, se articula el presente manual con los procesos internos de la Gobernación del Risaralda y cada una de las

secretarías adscritas, con el fin de establecer internamente una cultura que desde el conocimiento aporte a la ejecución de las líneas estratégicas misionales, aplicando cada una de las pautas establecidas en la realización de los eventos con el respectivo protocolo de la entidad.

Es por eso que, con la presente propuesta que abarca la sistematización de práctica profesional, se facilitará la realización de los eventos en la Gobernación del Risaralda y se mejorará la ejecución del protocolo al momento de presentarse una determinada situación, contando con un instructivo donde se plasma cada detalle en cuanto a los requisitos, la realización, los momentos adecuados para realizar acciones dentro de los eventos y las normas a seguir por cada uno de los asistentes.

El presente manual, brinda los lineamientos necesarios para el adecuado uso del protocolo institucional, a su vez, establece las pautas para la realización de cualquier tipo de evento promovido por la Gobernación de Risaralda, ayudando a articular los procesos internos que permitan a los funcionarios mejorar su desempeño laboral.

Finalmente, la sistematización propuesta cuenta con el visto bueno de la Oficina de Prensa y Comunicaciones y se presenta como una necesidad para la Gobernación del Risaralda, ya que en la actualidad no cuenta con un manual de eventos y protocolo definido. Siendo esta una gran oportunidad para realizar la práctica profesional y aplicar los conocimientos adquiridos en el transcurso del pregrado, convirtiéndose en un gran reto de crecimiento personal y profesional.

### **3. Objetivo General**

Crear un manual de protocolo y eventos para el manejo de la comunicación corporativa de la Gobernación de Risaralda.

#### **3.1. Objetivos Específicos**

- Recopilar la información de las normas y las leyes que rigen el protocolo y los eventos en Colombia.
- Sintetizar la información para la construcción del manual de protocolo y eventos de la Gobernación de Risaralda.
- Diseñar a través de la plataforma Genially un manual de protocolo y eventos de la Gobernación de Risaralda

#### **4. Contextualización de la Entidad**

Risaralda desde 1905 formó parte del departamento de Caldas, hasta el año 1.967 cuando surgió como entidad independiente mediante la ley 70 del 1º de diciembre de 1.966, la cual crea y organiza el departamento de Risaralda y empieza a regir a partir del 1º de febrero de 1967; dos años después, en 1969 empezaron a regir las oficinas públicas del departamento incluyendo lo relacionado con educación inicialmente en 13 municipios del departamento y luego incluyendo a Dosquebradas como municipio 14; adicionalmente y a partir del año 1995, el departamento logró la certificación en educación. (Gobernacion de Risaralda, 2024).

En cumplimiento a la Constitución Política de Colombia de 1991, según el artículo 298, Los departamentos tienen autonomía para la administración de los asuntos seccionales y la planificación y promoción del desarrollo económico y social dentro de su territorio en los términos establecidos por la Constitución.

Los departamentos ejercen funciones administrativas, de coordinación, de complementariedad de la acción municipal, de intermediación entre la Nación y los Municipios y de prestación de los servicios que determinen la Constitución y las leyes.

Según el Decreto 1222 de 1986 en el Artículo 7, le corresponde a los Departamentos:

- Participar en la elaboración de los planes y programas nacionales de desarrollo económico y social y de obras públicas y coordinar la ejecución de los mismos. El Departamento Nacional de Planeación citará a los gobernadores, al alcalde Mayor de Bogotá y a los intendentes y comisarios para discutir con ellos los informes y análisis

regionales que preparen los respectivos consejos seccionales de planeación. Estos informes y análisis deberán tenerse en cuenta para la elaboración de los planes y programas de desarrollo a que se refieren los artículos 76 y 118 de la Constitución Política.

- Cumplir funciones y prestar servicios nacionales, o coordinar su cumplimiento y prestación, en las condiciones que prevean las delegaciones que reciban y los contratos o convenios que para el efecto celebren.
- Promover y ejecutar, en cumplimiento de los respectivos planes y programas nacionales y departamentales actividades económicas que interesen a su desarrollo y al bienestar de sus habitantes.
- Prestar asistencia administrativa, técnica y financiera a los municipios, promover su desarrollo y ejercer sobre ellos la tutela que las leyes señalen.
- Colaborar con las autoridades competentes en la ejecución de las tareas necesarias por la conservación del medio ambiente y disponer lo que requiera la adecuada preservación de los recursos naturales.
- Cumplir las demás funciones administrativas y prestar los servicios que les señalen la Constitución y las leyes (Gobernacion de Risaralda, 2024).

## **5. Contextualización de la Práctica**

Al momento de iniciar la práctica, año 2024, la Gobernación del Risaralda no contaba con un manual de eventos y protocolo, haciendo este necesario, para el correcto desarrollo de los eventos realizados por la entidad y el manejo adecuado del protocolo institucional.

La oficina de prensa y comunicaciones no ejecutaba un procedimiento adecuado para la realización de los eventos que facilitara el desarrollo de los procesos inmersos en los mismos, evidenciando retrocesos operativos y desgaste organizacional.

Igualmente, la ausencia de documentos suscritos para los procesos de protocolo y realización de eventos, se convirtieron en una debilidad institucional que repercutió en una imagen negativa para la Gobernación del Risaralda en todo el territorio, disminuyendo el nivel de percepción de la marca e influyendo negativamente en el posicionamiento estratégico al momento de transmitir información relevante para el público en general.

Así mismo, ante la ausencia de los lineamientos institucionales preestablecidos, en cuanto a la realización de eventos y la ejecución del protocolo institucional, se proporciona a los involucrados en los mismos, manejos errados en cuanto al uso correcto y secuencial de los procedimientos establecidos en cada caso.

De hecho, con el fin de mantener una buena imagen institucional, es de vital importancia un adecuado manejo de eventos políticos, sociales, culturales y deportivos, mediante un manual de protocolo facilitando y guiando a la entidad en el desarrollo logístico de eventos institucionales.

Se puede decir que, con el diseño de este manual, se evitan errores o pueden corregirse los mismos en el corto plazo, resolviendo situaciones inadecuadas y transmitiendo una imagen institucional confiable aumentando el nivel de percepción en la ciudadanía.

Junto a esto, en el desarrollo de los eventos institucionales, se plantea un orden, una estructura organizativa, creando una identidad institucional con alcance del cubrimiento ante cualquier necesidad planteada.

Lo dicho hasta acá, nos permite establecer la necesidad de fortalecer los procesos de la oficina de prensa y comunicaciones con el diseño del presente manual de eventos y protocolos, mejorando el posicionamiento de marca tanto interna como externamente, brindando confianza a la población en general a través de procesos innovadores, efectivos y ágiles que ayuden al cumplimiento de las metas misionales establecidas en el plan de gobierno.

También, con la realización del presente manual, se establecen acciones que permiten mejorar continuamente en la misión institucional de la Gobernación del Risaralda, involucrando de manera transversal tanto a funcionarios como público en general con contenido óptimo, oportuno, veraz y específico.

En consecuencia, se buscó que la Gobernación del Risaralda, cuente con un manual orientativo sobre las prácticas, las costumbres, los usos y los símbolos que han forjado su identidad institucional.

A su vez, se ejecutó una revisión minuciosa de los aspectos solemnes y protocolarios de la entidad, con el objetivo de diseñar este documento apoyado en criterios técnicos, profesionales y especializados de relaciones institucionales, eventos y protocolo.

Más aún, el manual se proyectó como fuente de consulta de costumbres, reglas y usos institucionales al momento de realizar un evento, convirtiéndose en un instrumento dinámico a favor de la identidad institucional.

Por otro lado, desde el componente académico, es de resaltar la formación propuesta por la Corporación Universitaria Minuto de Dios, la cual, con su calidad académica, brinda las herramientas necesarias para desarrollar las soluciones correctas en el presente reto planteado.

Como se ha señalado, los conocimientos adquiridos en el transcurso de la carrera de Comunicación Social, aportan al estudiante un amplio espectro de criterios profesionales que le permiten desarrollar un adecuado trabajo con capacidad de análisis de fenómenos sociales y comunicativos acorde a las necesidades que se presentan en este reto, desde la identificación de posibles problemas hasta el planteamiento de soluciones que impacten de forma asertiva en este caso la propuesta documental del manual de eventos y protocolo de la Gobernación del Risaralda.

Para terminar, en la elaboración del presente manual, se utilizaron herramientas con recursos digitales mediadas por TIC<sup>1</sup>, ya que son el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios; que permitieron la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como: voz, datos, texto, video e imágenes (MINTIC, 2021), facilitando entregar un documento más dinámico y funcional.

---

<sup>1</sup> Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

## **6. Marco Teórico**

La presente sistematización de práctica profesional se entiende como una estrategia multifactorial con el fin de evaluar intervenciones de desarrollo con énfasis en los procesos y las lecciones aprendidas a través de las experiencias desarrolladas durante el proceso (Tapella, 2014).

### **Protocolo**

En primer lugar, según (Alvarez Rodriguez, 2008) protocolo es un saber y un hacer directamente referido a la comunicación social que está en proceso de discusión o constitución científica, y se produce principalmente en las organizaciones de manera externa basada en unas normas que se establecen en prácticas públicas, en destacados actos de transmisión visual y verbal de mensajes sobre el poder de autoridades e instituciones, la ausencia de reflexión epistemológica en el protocolo facilita que sea considerado un arte en lugar de una ciencia, aunque desde el siglo pasado son muchas las ciencias construidas desde experiencias sociales y/o profesionales.

De la misma manera, (Martinez Sanchez, 2008) dice que el protocolo es una herramienta estratégica de comunicación utilizada a través de los tiempos para proyectar la mejor imagen de las personas e instituciones que constituyen el poder establecido en forma de Estado

También, (Fernandez, 2012) infiere que el protocolo como el conjunto de normas y disposiciones vigentes que facilitan las relaciones sociales, profesionales o diplomáticas y que rigen o se siguen en la celebración de los actos oficiales y en cualquier acto o ceremonia de la índole que sea.

Así mismo, (Donestev Goyoana, 2020) sostiene que el protocolo es esencial en los entornos institucionalizados o corporativos, ya que ayudan a organizar eventos, establecer el orden y facilitar la comunicación.

De igual modo, se crea una relación estrecha y de vinculo mutuo entre el protocolo, las relaciones públicas y las técnicas de comunicación no verbal, con el fin de crear una imagen positiva y transmitir identidad (Otero Alvarado, 2020).

No obstante, (Romero Florez, 2023) resume la importancia del protocolo en las negociaciones comerciales internacionales, recalcando la necesidad de comprender las diferentes características culturales de cada cultura y los protocolos sociales a tener en cuenta para mejorar los resultados en el crecimiento global.

Por lo tanto, en los últimos años se ha experimentado una gran evolución del protocolo, donde se establecen un conjunto de normas y procedimientos que establecen unas reglas de comportamiento en situaciones formales, siendo fundamentales para garantizar un adecuado desarrollo de los eventos en cuanto a las pautas que sirven de guía para guiarse en el actuar, vestir y comunicarse en diferentes ámbitos.

Finalmente, existen varios tipos de protocolo, como lo son el social, el oficial, el diplomático y el empresarial, cada uno adaptado a las características el público y evento a desarrollar (San Anastasio Marketing y Comunicacion, 2022).

## **Evento**

En cuanto a la gestión eficaz de los eventos, se debe tener en cuenta el trabajo en equipo, la flexibilidad organizacional, la cultura orientada al servicio y la motivación (Castellani, 2004).

Así mismo, (Maure Agüero, 2007) lo define como un reclamo de la sociedad que necesita reunirse por razones de asociarse en un determinado entorno geográfico, en colectivos y grupos, ocasionando un hecho económico y cultural que permite un intercambio social, técnico, profesional y científico, define una clasificación de eventos basándose en criterios como el carácter o tipología, su naturaleza vinculada con el ámbito geográfico, los convocantes refiriéndose al sector público o privado, el sector generador refiriéndose al sector generador, según el tamaño y según los objetivos del evento.

**Gráfico 1.**  
**Clasificación de los eventos**

Según su carácter o tipología	Por su naturaleza	A partir de su generación	Según entidades que los convoquen
Congresos, conferencias, simposio, seminario, debate convención, reunión, informal, panel o debate de experto, mesa redonda, taller, asamblea, exposiciones y ferias, festivales, coloquio, jornada, eventos multidestinos, eventos itinerantes, eventos virtuales, viaje de incentivos.	Eventos internacionales	Diseño propio	Gubernamentales
	Eventos	Sede Captada	No gubernamentales
	nacionales con participación extranjera		Corporativos
	Eventos nacionales		
Según sector generador		Según el tamaño o número de delegados	Según sus objetivos
Científico -Técnicos		Pequeños (50 hasta 249 delegados)	Eventos promocionales
Médicos			Eventos informativos
Ciencias sociales y económicos		Medianos (250 hasta 499 delegados)	Eventos formativos-didácticos
Agricultura y medio ambiente			Eventos de refuerzo de relaciones sociales
Culturales		Grandes (entre los 500 hasta 2000 participantes)	Eventos de relaciones internas
Deportivos y náuticos.			
Leyes		Mega eventos (más de 2000)	Eventos de relaciones externas
Educación			
Comerciales		Mini eventos (entre 35 y 45 delegados)	

*Fuente:* (Maure Agüero, 2007)

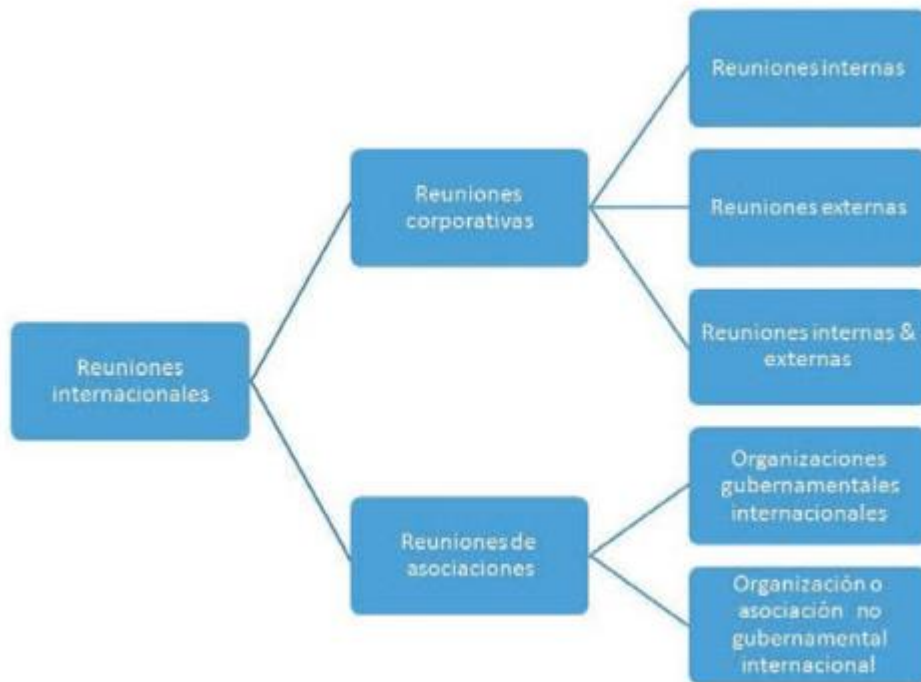
De este modo, las fases en la organización de un evento son las siguientes: (0) previa o preliminar, (1) definición y diseño de las características que determinación la configuración del evento, (2) diseño de la estructura del evento y programación, (3) actuación o ejecución del proyecto y celebración del evento y (4) evaluación. Estas fases no son sino la división de la actuación y del tiempo en diferentes bloques de actuación para ejecutar el proyecto. La fase de planificación y la de programación son las más importantes para llevar a buen fin el evento. En ellas se especifican las dimensiones del mismo: tareas, tiempo, dinero y recursos. Para la programación del evento contamos con útiles herramientas informáticas que permiten gestionar dichas dimensiones y realizar un seguimiento y control del desarrollo del proyecto. Cada evento tiene su propia estructura organizativa y sus áreas funcionales interconectadas. Desde estas diversas áreas, se ejecutan todos los procesos programados. Para ello cuentan con responsables, recursos humanos, materiales y financieros, plan de actuación y plan de coordinación entre áreas (Magaz Gonzalez, 2012).

Por consiguiente, (Galmez Cerezo, 2012) consideran las Comunicaciones Integradas de Marketing (IMC) en la organización de eventos una herramienta capaz de aportar valor a las marcas a partir de la relación experiencial con ellas.

También, (Campos García de Quevedo, 2013) sintetizan que el evento es un acto único y en tiempo real, es decir que no se repite, en el cual dispone en el mismo espacio a emisor y receptor, siendo este dirigido a un público específico.

Entre tanto, (Rincón del Valle, 2015) clasifica los eventos basados en la segmentación de reuniones según ICCA<sup>2</sup> (Asociación de Congresos y Convenciones Internacionales) y en la clasificación de eventos realizada por Ricardo García-Viana Brookes, quien clasifica el turismo de reuniones dentro de la industria de eventos, en tres tipos, la social y placer, conferencias y convenciones y finalmente ferias y exhibiciones.

**Gráfico 2.**  
**Segmentación de reuniones**



*Fuente:* (Universidad del Azuay, 2015)

<sup>2</sup> ICCA: International Congress and Convención Asociación.

*Gráfico 3.*  
*Clasificación de eventos*



*Fuente:* (Universidad del Azuay, 2015)

Además, (Seturi, 2023) sostiene que la utilización de eventos de forma inteligente, sirven para diferentes objetivos, como lo son, el fortalecimiento de las relaciones con los clientes, la presentación de productos, la fijación de imagen corporativa, el posicionamiento de marca y la percepción del cliente.

En síntesis, tomando como referencia, las diferentes formas de clasificación de los eventos ofrecida por los autores, se considera que todas de manera articulada pueden funcionar,

permitiendo a las instituciones flexibilizarse para adaptarse a los cambios exigidos en el entorno de cada evento a realizar.

Por último, basados en las diversas notas académicas ofrecidas por los autores consultados, se puede determinar que para realizar un proceso adecuado e integral en la organización de eventos, se debe tener en cuenta la totalidad del proceso transversal abarcando la ideación, la planificación y la ejecución de acuerdo al acontecimiento en desarrollo, estableciendo objetivos claros y medibles, aunando una coordinación en la gestión de recursos, que prevea cada detalle en la realización del evento para que la experiencia del público asistente favorezca la imagen proyectada del organizador.

### **Comunicación corporativa**

Hablaremos del rol de las instituciones en la sociedad del conocimiento y la información, cobrando más importancia con el paso evolutivo del tiempo ya que no se eximen de las opiniones diversas del público.

Ahora bien, imagen, identidad y reputación son algunas de las dimensiones corporativas que se establece como un reto para las instituciones y empresas, sumando en la actualidad la responsabilidad social empresarial.

De esta manera, según (Rodríguez Rowe, 2008) la comunicación corporativa, debe dar cierto valor agregado al desarrollo de las organizaciones, entregando información de calidad y de participación con el fin de rentabilizar la marca en cuanto a la calidad de percepción corporativa.

De igual modo (Xifra, 2009) en su libro *casos de relaciones públicas y comunicación corporativa*, manifiesta que un manual de planificación estratégica de las relaciones públicas y la comunicación corporativa cumple con el objetivo de ofrecer las diferentes fases de la estrategia de las relaciones públicas, tanto en el ámbito general como en el especial. Inicialmente el proceso estratégico de las relaciones públicas y la comunicación corporativa, le siguen la aplicación de los principios generales de este proceso como son, comunicación interna, relaciones con los medios, relaciones con la comunidad, relaciones institucionales, lobbismo, comunicación financiera, relaciones con los consumidores, relaciones públicas interculturales y, finalmente, comunicación integrada de marketing.

Así mismo, (Tuñez Lopez, 2015) manifiesta en su libro *comunicación corporativa* las claves, los elementos y las diferentes vertientes que comprenden la comunicación corporativa en el contexto actual, con la finalidad de optimizar en las instituciones, la comunicación interna, la comunicación interpersonal, la comunicación de crisis, la comunicación asertiva en la responsabilidad corporativa, sirviendo de guía a tener presente en la elaboración del manual de protocolos y eventos de la Gobernación del Risaralda.

Igualmente, (Riel, 2018) expone en su artículo *tres formas importantes de comunicación corporativa* que, en las organizaciones relaciones públicas y publicidad son términos antiguamente utilizados, pero la comunicación organizativa cubre las relaciones, con las administraciones públicas, las relaciones con los inversores, la comunicación con el mercado de trabajo, la publicidad corporativa, la comunicación ambiental, y la comunicación interna, por lo cual para la sistematización de la práctica empresarial es de vital importancia.

Finalmente, según (Valle Arellano, 2023) en su artículo *relación entre la comunicación corporativa y la imagen corporativa*, asegura que la comunicación organizativa incluye la comunicación interna que va orientada hacia los miembros de la organización, y la comunicación externa que va enfocada hacia el público, proveedores, y cualquier otro que se relacione hacia su entorno su entorno. Por otro lado, se tiene la imagen corporativa, la cual busca posicionar y dar a conocer sus productos, servicios o marca. Ambas se relacionan, puesto que el trabajo comunicativo influenciará en lograr ese posicionamiento.

### **6.1.Marco Conceptual**

**Canal:** El canal es el medio físico a través del cual se transmite y se recibe el mensaje (Competencias Basicas II, 2018).

**Código:** Es un conjunto de signos y reglas. El código que se emplea en un acto de comunicación debe ser común para el emisor y el receptor a fin de que la comunicación sea eficaz. El emisor codifica la información y el receptor se encarga de decodificarla (Competencias Basicas II, 2018).

**Comunicación:** La comunicación es el intercambio de información entre dos o más personas, con el objetivo de transmitir o recibir opiniones u información. La palabra comunicación proviene del latín *communicatio*, que significa "compartir algo, poner en común" (Google, 2024).

**Comunicación Corporativa:** La comunicación corporativa es el conjunto de procesos, estrategias y acciones mediante los cuales una empresa se comunica tanto interna como

externamente. Esto incluye la gestión de la imagen, la transmisión de valores y mensajes, y la interacción con diferentes públicos (Ivlev, 2023).

**Contexto:** El contexto es el conjunto de circunstancias que acompañan al acto de comunicación (Competencias Básicas II, 2018).

**Etiqueta:** La etiqueta es el conjunto de normas sociales que establecen las conductas aceptadas y esperadas dentro de una clase social, un evento especial o un lugar en particular (Wikipedia, 2024).

**Evento:** Fenómeno que surge de ocasiones no rutinarias y que tienen objetivos de ocio, culturales, personales u organizativos establecidos de forma separada a la actividad normal diaria, cuya finalidad es ilustrar, celebrar, entretener o generar experiencias en un grupo de personas (Instituto Mediterraneo Estudios de Protocolo, 2017).

**Imagen Institucional:** La imagen institucional es un concepto fundamental en el ámbito empresarial y organizacional que abarca la percepción que el público tiene de una entidad, ya sea una empresa, una organización sin fines de lucro, una institución gubernamental, o cualquier otra entidad con presencia pública. En pocas palabras, se refiere a la manera en que una organización se presenta a sí misma ante sus stakeholders, incluyendo clientes, empleados, inversionistas, proveedores y la sociedad en general (Marcalima, 2024).

**Innovación institucional:** La innovación institucional suele definirse como un cambio novedoso, útil y legítimo que altera en diversos grados los pilares cognitivos, normativos o reguladores de un campo organizacional (Nilssen, 2022).

**Manual:** Un manual o guía es un documento o publicación en el cual se establecen de manera ordenada y consecutiva los pasos y procedimientos a seguir para llevar a cabo con éxito una tarea o adquirir un conocimiento. Puede tratarse de folletos, publicaciones en línea o libros (Concepto, 2024).

**Mensaje:** En ciencias de la comunicación, el mensaje es aquello que deseamos comunicar, o sea, el contenido que el emisor desea transmitirle al receptor. (Concepto, 2024)

**Pauta:** Idea, acción o cosa que sirve de guía para hacer algo o que se toma como modelo o ejemplo a seguir (Diccionario del Español de Mexico, 2024).

**Plataforma Genially:** GENIALLY es un software para crear contenidos interactivos. Permite crear imágenes, infografías, presentaciones, micrositos, catálogos, mapas, entre otros, los cuales pueden ser dotados con efectos interactivos y animaciones.

**Posicionamiento de marca:** El posicionamiento de marca representa el lugar propio que ocupa una marca en la mente de los consumidores, diferenciándola así de sus competidores. Debe definir lo que el cliente puede esperar de ella y lo que representa (Qualtrics, 2024).

**Protocolo:** Es una regla que guía de qué manera debe realizarse una actividad, especialmente en el mundo de la diplomacia. En el campo de los servicios diplomáticos y gubernamentales, el protocolo consiste a menudo en pautas no escritas, tales como especificar el comportamiento apropiado y generalmente aceptado en los asuntos de Estado y la diplomacia, mostrar el debido respeto a un jefe de Estado, colocar a los diplomáticos según el orden cronológico de su acreditación en la corte y así sucesivamente (Wikipedia, 2024).

**Registro:** Es la variedad de la lengua que utilizan los hablantes para comunicarse (Competencias Básicas II, 2018).

**Receptor:** En el acto comunicativo, el receptor es quien escucha, lee o capta de cualquier modo el mensaje emitido por el emisor, a través de un canal físico determinado, y que empleando un código (que debe ser común entre emisor y receptor, como los idiomas) lo interpreta y obtiene las ideas que se deseaba transmitir (Concepto, 2024).

**Sistematización de práctica profesional:** Sistematizar una práctica implica revisar, repensar, profundizar la mirada sobre lo que uno hace y generar un conocimiento a partir de esto, con un método especialmente diseñado para este proceso. Este método sirve para mejorar la propia práctica, como también la de otras personas o grupos (Psicopedagogía, 2019).

**Situación Comunicativa:** Conjunto de elementos que intervienen en un acto de comunicación: emisor, receptor, mensaje, código, canal y el lugar y momento donde se concreta el acto comunicativo. Se produce cuando el acto de comunicación oral, entre emisor y receptor, es cercano. El emisor utiliza un tipo de lenguaje, tono de voz y gestos acordes con la situación comunicativa, las circunstancias en las que conversan y el propósito (Ministerio de Educación Perú, 2024).

## 6.2. Marco de Referencia

Decreto 0770 de 1982, Presidencia de la República, *Por medio del cual se expide el Reglamento de Protocolo y Ceremonial de la Presidencia de la República de Colombia*. 12 de marzo de 1982, detalla cada uno de los diferentes aspectos que tienen relación con el protocolo del gobierno (Función Pública, 1982).

Ley 12 de 1984, *Por la cual se adoptan los símbolos patrios de la República de Colombia*. 29 de febrero de 1984, D.O. No. 52.908, detalla los símbolos patrios, los colores nacionales, la composición del escudo de Armas de la República y el himno Nacional (Senado de la República de Colombia, 1984).

Decreto 1967 de 1991, *Por medio del cual se reglamenta el uso de los símbolos patrios: la bandera, el Escudo y el Himno Nacional*. 15 de agosto de 1991, describe la posición y los días que se debe izar la bandera nacional con sus respectivas indicaciones adicionales. (Función Pública, 1991)

Decreto 3888 de 2007, *Por medio del cual se adopta el Plan Nacional de Emergencia y Contingencia para Eventos de Afluencia Masiva de Público y se conforma la Comisión Nacional Asesora de Programas Masivos y se dictan otras disposiciones*. 10 de octubre de 2007, sirve como instrumento rector para el diseño y realización de actividades dirigidas a prevenir, mitigar y dotar al Sistema Nacional para la Prevención y Atención de Desastres de una herramienta que permita coordinar y planear el control y atención de riesgos y sus efectos asociados sobre las personas, el medio ambiente y las instalaciones en esta clase de eventos (Función Pública, 2007).

Resolución 350 de 2022, *Por medio de la cual se adopta el protocolo general de bioseguridad para el desarrollo de las actividades económicas, sociales, culturales y del Estado*. 1 de marzo de 2022, establece los requisitos que se deben cumplir para preservar la salud de los asistentes a un evento (Función Pública, 2022).

Decreto 000333 de 2023, *Por medio del cual se establecen los lineamientos para la realización de eventos de aglomeración de público en sus distintas modalidades, el*

*procedimiento para su autorización y control y se dictan otras disposiciones. 17 de abril de 2023*

establece los lineamientos y requisitos para la realización de eventos de aglomeración de público en sus distintas modalidades en el municipio de Pereira (Alcaldía de Pereira, 2023).

## **7. Enfoque de la sistematización**

### **7.1. Investigación Documentada**

La sistematización de la práctica profesional que dio origen al tipo de investigación empleado en el proceso de creación del manual de protocolos y eventos para la Gobernación de Risaralda fue la investigación documentada, ya que esta se define como un procedimiento científico, sistemático, de indagación, recolección, organización, análisis e interpretación de información o datos en torno a un determinado tema (Alfonso, 2005).

Es de aclarar, que este método, representa un proceso que ha sido empleado por investigadores de diferentes áreas, con resultados exitosos. Sin embargo, todo depende de las habilidades, competencias y habilidades del investigador, quien usando sus conocimientos predios podría simplificar el proceso de indagación.

### **7.2. Metodología Descriptiva**

Así mismo, se determina que la metodología empleada que soporta el presente documento es la descriptiva, debido a que esta busca como lo indica su nombre, describir de manera detallada alguna variable relacionada con el estudio, como por ejemplo características un problema, es decir, brinda una representación precisa y detallada de los hechos observados, sin tratar de establecer relaciones de causa y efecto (CIMEC, 2024).

De este modo, existen unas características clave en la aplicación de la metodología descriptiva que se deben tener en cuenta para un resultado positivo en el desarrollo de la presente sistematización, como lo son: el uno de datos específicos, la aplicación correcta de las técnicas de

observación, la recopilación de datos en estado natural sin permitir que sean manipulados y el uso de las diferentes técnicas de recolección de datos como la entrevista y los instrumentos utilizados para sintetizar la información.

### **7.3. Técnicas de recolección de Información**

Para esta sistematización, se utilizó la técnica de recolección de información de observación, documentación y entrevista semiestructurada, mediante un cuestionario establecido, dirigido al jefe de prensa y comunicaciones de la Gobernación de Risaralda, con las siguientes características.

**Observación:** Técnica de investigación que se utiliza para recopilar datos de forma sistemática observando y documentando comportamientos, acontecimientos o fenómenos tal y como ocurren de forma natural en momentos reales (QUESTIONPRO, 2018) (**Anexo 2, 3, 4 y 5**).

Con la ayuda de los formatos utilizados para documentar la información procesada, se contextualiza y soportan los hallazgos evidenciados en el proceso de recolección de evidencias que ayuden a aclarar los objetivos planteados inicialmente.

**Entrevista estructurada:** Es la que ofrece un grado de flexibilidad aceptable, a la vez que mantiene la suficiente uniformidad para alcanzar interpretaciones acordes con los propósitos del estudio (Bravo, 2013) (**Anexo 1**).

Este tipo de entrevistas, permiten tener información detallada y profunda sobre perspectivas, entorno y puntos de inflexión de los participantes, permitiendo explorar temas emergentes y hacer preguntas de seguimiento.

#### **7.4. Descripción metodológica de las fases para desarrollar la sistematización**

El proceso de sistematización se adelantó en varias etapas, detalladas así:

**Fase 1:** Se aplicó la entrevista (**anexo 1**) al asesor de prensa y comunicaciones de la Gobernación de Risaralda, Julián Muñoz Lenis<sup>3</sup>, con el fin de las necesidades específicas que se desarrollarían en la sistematización de la práctica.

Esta entrevista, adicional a soportar el enfoque de la sistematización, ayudó a focalizar las características de análisis para construir el marco teórico y conceptual fortalecidos por el apoyo bibliográfico.

**Fase 2:** Se efectuó una revisión documental, permitiendo comprobar los antecedentes existentes en cuanto al manual de eventos y protocolos en la oficina de prensa y comunicaciones de la Gobernación de Risaralda, lo que permitió visualizar los retos situacionales (**Anexo 2, 3, 4 y 5**).

De igual manera, se extrajo que, la principal necesidad en la oficina de prensa y comunicaciones es documentar por medio de un manual el proceso de protocolo y eventos con en el fin de estandarizar institucionalmente este tipo de actividades donde haga presencia la Gobernación de Risaralda.

---

<sup>3</sup> Julián Muñoz Lenis, quien fuera la persona que lideraba el proceso de eventos y protocolo en la entidad y superior jerárquico que tenía relación directa con el desempeño de la práctica.

**Fase 3:** Se transcribió la entrevista (**anexo1**) a documento en Word, adicionalmente se analizó la información suministrada con el fin de profundizar en las necesidades identificadas y brindar una solución con la implementación de la sistematización.

**Fase 4:** Se sintetizó información recopilada en la revisión documental, la entrevista, la práctica profesional y los requerimientos evidenciados en el desarrollo de las funciones, con el fin de proyectar una solución a la sistematización.

**Fase 5:** Se diseño con ayuda tecnológica de la plataforma Genially el manual de protocolo y eventos para la Gobernación de Risaralda (**Anexo 6**).

## **8. Descripción de la práctica**

Inicialmente, en el mes de marzo de 2024, se inició la práctica profesional realizándola de forma presencial, formando parte del equipo de la oficina de prensa y comunicaciones en la Gobernación del Risaralda, como jefe inmediato ejercía el Señor Julián Muñoz Lenis, destacando la calidad profesional del equipo de trabajo.

Una vez familiarizada con el entorno profesional, se buscó brindar solución a un problema que se evidencia al interior de la dependencia a través de una entrevista con el director de la oficina de prensa y comunicaciones.

Por consiguiente, después de analizar la información suministrada en la entrevista, se concretó realizar un manual de protocolo y eventos para la Gobernación del Risaralda ya que no contaban con este instrumento y se consideró de suma importancia documentar las pautas, reglas y demás características que se deben llevar a cabo para mejorar la imagen institucional y así tener una hoja de ruta para el desarrollo de eventos y/o actividades internas o externas.

Acto seguido, se recopiló y analizó la información obtenida en la búsqueda de documentos que se relacionaran con los eventos y el protocolo en la institución tanto en la página web, como en el aplicativo de Sistemas integrados de gestión y en la oficina de prensa y comunicaciones de la entidad en instrumentos de recolección de información cronológicos tipo fichas con sus respectivas conclusiones.

De igual forma, se plantearon 3 etapas para sistematizar la práctica profesional, en las cuales como primera instancia se recopiló información acerca de las normas y leyes que rigen tanto el protocolo como los eventos a nivel nacional y local, asimismo, se consultaron autores con referentes teóricos que permitieron ampliar los conceptos, entendiendo los diferentes

aspectos que actualmente son tendencia en el mundo, en Colombia y en la región en cuanto al uso apropiado del protocolo en los eventos.

También, se realizó una justificación de la práctica profesional, donde se mencionaron aspectos relevantes que determinaron la factibilidad de la sistematización, con información puntual que se recopiló, filtró y procesó, abordando el proceso de manera concreta, lógica y real. Cabe resaltar que se contó con el apoyo del señor Juan Carlos Holguín, experto en protocolo y relaciones públicas el cual, en su momento, ingresó a ser parte del equipo de trabajo como jefe de protocolo.

Así mismo, se definieron los objetivos tanto principal como específicos, lo que permitió proyectar de manera clara y específica los resultados y la utilidad tanto para la institución como para la practicante que se esperan obtener con la realización del manual de protocolos y eventos.

Por consiguiente, se realizó una revisión del contexto institucional, aportando una breve reseña histórica a la presente sistematización y se delimitó el alcance del resultado esperado en el manual de eventos y protocolo de la Gobernación del Risaralda, obteniendo el enfoque central de la presente sistematización.

En segundo lugar, se realizó el proceso de sintetización de la información recopilada, lo que ayudó a organizar y esquematizar el proceso de la práctica profesional para asociarlos a los diferentes eventos que se plasmaron en el manual de eventos y protocolo.

De igual modo, se realizó un proceso de clasificación del protocolo a tener en cuenta en cada uno de los eventos donde participe la Gobernación del Risaralda, detallando tiempos, fases, momentos, códigos, conductas y demás aspectos a tener en cuenta dentro del manual de protocolo y eventos.

Consecuentemente, en tercer lugar, se realizó el diseño del manual de protocolo y eventos para la Gobernación del Risaralda, utilizando la plataforma Genially. este manual se convertiría en una herramienta esencial para la planificación y ejecución de eventos institucionales, garantizando el cumplimiento de las normas y la adecuada representación de la institución.

El primer paso fue definir la estructura del manual, comenzando con una portada que incluía el logo de la Gobernación de Risaralda y el título del manual, fue creado siguiendo el manual de identidad con el fin de respetar su código de colores.

Para la recolección y organización de la información, se recopiló información sobre las normativas y leyes que regulan el protocolo y la organización de eventos a nivel nacional y local, se consultaron fuentes gubernamentales y documentos oficiales. El desarrollo del contenido del manual incluyó definiciones y conceptos básicos sobre protocolo y eventos, detallando las etapas de planificación, desde la conceptualización hasta la ejecución, teniendo en cuenta los objetivos, público objetivo y logística.

En el contenido se especificaron las precedencias y tratamientos protocolarios para autoridades locales, nacionales e internacionales, se agregaron ejemplos prácticos y diagramas explicativos, también se describieron las actividades previas, durante y después de los eventos.

El diseño en Genially se aprovechó por su capacidad interactiva, permitiendo la inclusión de botones, enlaces y gráficos que enriquecen el contenido del manual, se utilizaron plantillas profesionales y un estilo visual coherente con la identidad de la Gobernación de Risaralda, asegurando una presentación atractiva y funcional.

El manual fue sometido a revisión por el jefe de la oficina asesora de prensa y comunicaciones, quien lo aprobó y destacó como una herramienta de referencia y guía.

Entre tanto, la utilización de herramientas como Genially hace que estos trabajos sean más dinámicos y atractivos, esta aplicación permite crear contenidos interactivos y visualmente atractivos que facilitan la comprensión y retención de la información, de este modo, su capacidad para integrar multimedia en presentaciones y documentos ayuda a captar la atención del usuario y mantener su interés.

Finalmente, al utilizar Genially se asegura que el manual de protocolo y eventos no solo sea un documento informativo, sino también un instrumento accesible y fácil de usar para todos los miembros de la Gobernación de Risaralda, facilitando la implementación de las directrices establecidas y mejora la eficiencia en la organización de eventos institucionales.

## **9. Interpretación crítica de la práctica reconstruida**

En el desarrollo de las actividades planteadas para la sistematización realizada en la creación de un manual de eventos y protocolo para la Gobernación de Risaralda en el año 2024.

Para empezar, la Gobernación del Risaralda cuenta con una oficina asesora de prensa y comunicaciones encargada de liderar las relaciones de la entidad, esta dependencia cuenta con un grupo de profesionales capacitados para responder a las necesidades que se presentan en este despacho, garantizando profesionalismo y calidad.

De este modo, durante el proceso de realización de la práctica profesional, se destacan como aspectos y rasgos más importantes la estandarización de un proceso que se realizaba pero sin patrones a seguir en determinada situación, sirviendo este documento de consulta y guía por parte de la Gobernación del Risaralda para todos los actores o stakeholders que de una u otra forma interactúan con la entidad, también, las dependencias, entes descentralizados y corporaciones adscritas, deben direccionarse con los lineamientos estipulados.

Así mismo, después de aplicar la entrevista al jefe de la oficina de prensa de la entidad y el análisis de los instrumentos de recolección de información, se evidencian unas falencias que según lo expresado allí y durante el desarrollo del trabajo de campo se convirtieron en necesidades prioritarias que se establecieron como metas que con el desarrollo de la práctica profesional y el producto construido se materializaron en alcances cumplidos, brindando una solución real que mejoró los procesos internos a la oficina de prensa y comunicaciones aumentando significativamente la percepción de la imagen institucional.

Por consiguiente, las metas trazadas en el momento de plantear la cobertura del proyecto, siempre se conservaron, no se realizaron cambios durante la ejecución de la práctica profesional, contando siempre con el apoyo del equipo de trabajo en la construcción de cada detalle específico cuando era requerido, destacando la organización de la dependencia y los lineamientos brindados por el jefe de la oficina de prensa y comunicaciones, estando siempre enfocado en el paso a paso de la construcción del manual sin dejar a un lado los referentes legales y protocolarios que rigen las entidades públicas.

No obstante, por la naturaleza de la entidad y por la antigüedad de algunos funcionarios, se evidenció una pequeña resistencia al cambio en hechos puntuales, pero con fundamentos teóricos y experienciales como los tenidos en cuenta en el marco teórico, se logró generar conciencia al interior de la misma, destacando la disposición de cada responsable de las diferentes dependencias con sus respectivos equipos de trabajo.

Para concluir, se observó en los diferentes eventos que participó la Gobernación del Risaralda, una vez realizado, aprobado e institucionalizado el manual de protocolos y eventos, una mayor organización, un orden consecuente en la realización de los eventos, reconociendo la labor de difusión realizada de manera masiva a tal punto de interiorizarse y aplicarse de manera ordenada, precisa y lógica, para posicionar la imagen institucional positivamente.

## 10. Conclusiones

- En la recopilación de información de las normas y leyes que rigen el protocolo en Colombia, se evidencia que los eventos se construyen sobre un eje comunicacional, mediante el cual se determina lo que se desea organizar y comunicar, focalizando los resultados hacia las metas esperadas, también, se deben seguir unas fases que constituyen su planificación y ejecución, adaptando su desarrollo al protocolo definido para cada actividad dependiendo de su clasificación.
- Las actividades desarrolladas por la Gobernación del Risaralda, comprometen su imagen institucional, por ende, se deben respaldar por un documento que se sintetizó en la práctica profesional, el cual establece lineamientos adecuados de protocolo en la realización de actos públicos, reflejando la identidad institucional, la capacidad organizacional y el profesionalismo que deben predominar en los actos de la entidad, comprometiéndolos a los responsables de los eventos en el cumplimiento de las normas establecidas.
- Con el diseño del manual de protocolos y eventos para la Gobernación del Risaralda, se resuelve una necesidad evidenciada en el diagnóstico inicial, permitiendo definir unas metas que alcancen cada objetivo planteado, aplicando acciones de seguimiento como apalancamiento para el cumplimiento de las mismas, de las cuales se destaca el uso de la plataforma Genially por su versatilidad y operatividad, que permite impactar en los objetivos institucionales a través de un medio digital, mejorando el nivel de percepción de la entidad.
- La implementación del manual de eventos y protocolo es primordial en la entidad, con el fin de lograr que sus actos públicos evidencien calidad e imagen estandarizada, lo que

permite aumentar el nivel de percepción ciudadana y evitar la realización de eventos que no cumplan con los estándares mínimos de protocolo.

## **11. Prospectiva**

Inicialmente, con el desarrollo de la práctica profesional, puse a disposición de la entidad los conocimientos académicos adquiridos durante a lo largo del pregrado, realizando un trabajo consciente que me permitiera aumentar mi capacidad profesional con énfasis en el fortalecimiento de mi perfil laboral, en cuanto a la transformación la práctica, considero importante generar espacios de tiempo más amplios con las empresas que hagan parte del convenio institucional y de esta manera obtener mayor experiencia profesional que se traduce en competitividad para los futuros comunicadores sociales.

También, es de vital importancia dar a conocer los resultados de la practica en medios que impacten el gremio de la comunicación social, ya que, con este tipo de instrumentos, los futuros profesionales pueden dar a conocer su trabajo, generando posibles oportunidades laborales en el entorno, de este modo, se contribuiría a los obstáculos que se encuentra un recién graduado en cuanto a la experiencia profesional.

Así mismo, la universidad debe adaptarse a los cambios actuales, donde el protocolo es considerado una estrategia de comunicación social y considerarlo en su plan de estudios siendo fundamental en el contexto de vida actual tanto en instituciones públicas como privadas.

De este modo, considero que los problemas surgidos en el desarrollo de la práctica, en vez de restar en mi desempeño, me sirvieron como retos que fortalecieron mi carácter y me sirvieron de experiencia para consolidar mis ideas y mi plan de trabajo en busca del objetivo principal.

En consecuencia, es de resaltar que el conocimiento adquirido durante la práctica profesional lo considero muy positivo, debido a que no contaba con el conocimiento de las normas protocolarias en los eventos y en desarrollo de la misma me brindó competencias profesionales que en algunas circunstancias me dan una ventaja comparativa respecto a algunos profesionales de la comunicación.

Por lo tanto, resalto el fortalecimiento de competencias en redacción, organización de eventos, precedencias y demás aspectos contenidos en el manual, así como, el manejo de la plataforma Genially como herramienta de trabajo que seguirá aportando a la calidad de trabajo que desarrolle con su utilización.

Por ello es claro que, los elementos que conforman el plan de estudios son transversales, acordes a la realidad del mercado, brindando competencias profesionales a los estudiantes y herramientas dinámicas para afrontar cualquier situación relacionada con la comunicación social, apoyados de un excelente docente Asesor de la sistematización que con su apoyo y enseñanzas guía cada paso en la construcción del producto final.

De forma semejante, aprecio que los ejes estructuradores de la práctica, están contextualizados con la realidad actual y debe mantenerse su estructura, lo que permite estandarizar los objetivos misionales de la universidad, creando un norte y empoderando a los estudiantes en la consecución de los objetivos planteados.

De igual modo, los objetivos de la práctica, deben estar sometidos constantemente a evaluación y contextualización, donde se identifique constantemente las aplicaciones digitales actualizadas que mejoren con las que se cuenta actualmente para el desarrollo de este tipo de manuales.

Finalmente, considero importante contemplar como nueva estrategia metodológica, mayor manejo de plataformas digitales y programas de diseño, aumentando significativamente las competencias del futuro Comunicador Social.

## **12. Socialización**

Para empezar, quiero dar a conocer que los aprendizajes y conocimientos adquiridos como estudiante de comunicación social que se realizó en dos etapas, las cuales constan de la práctica profesional y la sistematización de la práctica, dejando como evidencia del actual documento, que se publicará en el repositorio virtual de la Corporación Universitaria Minuto de Dios – Uniminuto, Vicerrectoría Eje Cafetero, Seccional Pereira, logrando exponer los aprendizajes y el conocimiento adquirido en el desarrollo de los dos procesos, permitiendo que se divulgue con las personas interesadas, sin importar su etnia, profesión, clase, culto religioso o preferencia sexual, compartiendo la experiencia vivida con el fin de ayudar en otros procesos académicos o profesionales.

En segundo lugar, las experiencias y aprendizajes que se comparten, vinculan el fundamento teórico, situando el proceso de formulación de un manual de eventos y protocolo para la Gobernación del Risaralda, en un proceso estandarizado con normas y lineamientos para ser tenidos en cuenta en cualquier evento público o privado que participe la entidad.

De este modo, el producto final quedara a disposición de la comunidad en el repositorio electrónico de la universidad y en la oficina asesora de prensa de la Gobernación como referente para los distintos eventos que haga parte la institución.



Naturalmente, el presente documento será sustentado académicamente, ante el asesor del proyecto, los docentes que determine la universidad y las personas que designe la dirección el programa.

Para culminar, se comparte el enlace digital de consulta del documento en mención.

<https://view.genially.com/665e70fb974ebe00143c75b7/presentation-manual-de-protocolo-gobernacion-2024>

### 13. Referencias Bibliográficas

Alcaldía de Pereira. (2023). Decreto 000333 de 17 Abril 2023. Recuperado el 04 de 11 de 2024, de  
file:///C:/Users/ISSAC%20MARTIN%20JARAMIL/Downloads/Decreto%20No.%20333  
%20del%2017%20abril%20del%202023%20(1).pdf

Alfonso, I. M. (2005). Cibercreatividad: un té, un tú y un nosotros. Recuperado el 04 de 10 de  
2024, de UPEL: Alfonso, I. (1995). Técnicas de investigación bibliográfica. Caracas:  
Contexto Ediciones

Alvarez Rodriguez, M. (2008). Nociones de protocolo desde la bibliografía de sus autoridades.  
Recuperado el 04 de 11 de 2024, de  
<https://nuevaepoca.revistalatinacs.org/index.php/revista/article/view/1267/1999>

Bravo, L. D.-H.-R. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. Recuperado el 04 de 10 de  
2024, de [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-50572013000300009#:~:text=Se%20considera%20que%20las%20entrevistas,con%20los%20prop%C3%B3sitos%20del%20estudio.](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009#:~:text=Se%20considera%20que%20las%20entrevistas,con%20los%20prop%C3%B3sitos%20del%20estudio.)

Campos García de Quevedo, G. y. (2013). Los eventos en el ámbito de la empresa. Hacia una  
definición y clasificación. Recuperado el 04 de 11 de 2024, de  
<https://www.seeci.net/revista/index.php/seeci/article/view/23>

Castellani, P. (2004). Spunti di riflessione sull'organizzazione di eventi. Recuperado el 04 de 11  
de 2024, de <https://iris.univr.it/handle/11562/228005>

CIMEC. (2024). LA INVESTIGACION DESCRIPTIVA Y SUS CARACTERISTICAS.

Recuperado el 04 de 10 de 2024, de <https://www.cimec.es/investigacion-descriptiva-caracteristicas/>

Competencias Basicas II. (2018). El canal, el código, el contexto y el registro. Recuperado el 04

de 11 de 2024, de chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://ceice.gva.es/documents/162880217

/166968893/Castellano\_unidad4\_CanalC%C3%B3digoContextoyRegistro+.pdf/007d64b

6-cd83-4f27-8897-

ff84b18b1052#:~:text=El%20canal%20es%20el%20medio,canal%20son%20las%20

Concepto. (2024). ¿Qué es el mensaje? Recuperado el 04 de 11 de 2024, de

<https://concepto.de/mensaje/>

Concepto. (2024). Manual. Recuperado el 04 de 11 de 2024, de <https://concepto.de/manual/>

Concepto. (2024). Receptor. Recuperado el 04 de 11 de 2024, de

<https://concepto.de/receptor/#:~:text=En%20el%20acto%20comunicativo%2C%20el,ideas%20que%20se%20deseaba%20transmitir.>

Diccionario del Español de Mexico. (2024). Pauta. Recuperado el 04 de 11 de 2024, de

<https://dem.colmex.mx/ver/pauta>

Donesteve Goyoana, J. y. (2020). EL protocolo Institucional Armas y cuerpos Pag 87-93.

Recuperado el 04 de 11 de 2024, de chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://publicaciones.defensa.gob.es/med  
a/downloadable/files/links/a/r/armascuerpos\_144.pdf

Fernandez, J. (2012). Antecedentes históricos del protocolo y su influencia a través de la historia en los Estados, en la sociedad y en la política en España y Europa. Recuperado el 04 de 11 de 2024, de <https://publicaciones.rcumariacristina.net/AJEE/article/view/130/118>

Funcion Publica. (1982). Decreto 770 de 1982. Recuperado el 04 de 11 de 2024, de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=40050>

Función Pública. (1984). Ley 12 de 1984. Recuperado el 04 de 11 de 2024, de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1173>

Función Pública. (1991). Decreto 1967 de 1991. Recuperado el 04 de 11 de 2024, de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1524>

Función Pública. (2007). Decreto 3888 de 2007. Recuperado el 04 de 11 de 2024, de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=26964>

Función Pública. (2022). Resolución 350 de 2022. Recuperado el 04 de 11 de 2024, de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=179746#0>

Galmez Cerezo, M. y. (2012). La organización de eventos en el contexto de las Comunicaciones Integradas de Marketing (IMC): el valor de la experiencia. Recuperado el 04 de 11 de 2024, de <https://revistas.ucm.es/index.php/PEPU/article/view/38654>

Gobernacion de Risaralda. (2024). Nuestra historia. Recuperado el 19 de 09 de 2024, de <https://www.risaralda.gov.co/educacion/publicaciones/100160/nuestra-historia/>

Gobernacion de Risaralda. (2024). Objetivos y funciones. Recuperado el 04 de 10 de 2024, de

<https://www.risaralda.gov.co/publicaciones/150042/objetivos-y-funciones/>

Google. (2024). Comunicacion. Recuperado el 04 de 11 de 2024, de

[https://www.google.com/search?q=Comunicaci%C3%B3n&rlz=1C1UUXU\\_esCO1045CO1045&oq=Comunicaci%C3%B3n&gs\\_lcrp=EgZjaHJvbWUyDAgAEEUYORixAxiABDIKCAEQABixAxiABDIKCAIQABixAxiABDIKCAMQABixAxiABDIKCAQQABixAxiABDIHCAUQABiABDIHCAyQABiABDIHCacQABiABDIHCAgQABiABDIHCAkQA](https://www.google.com/search?q=Comunicaci%C3%B3n&rlz=1C1UUXU_esCO1045CO1045&oq=Comunicaci%C3%B3n&gs_lcrp=EgZjaHJvbWUyDAgAEEUYORixAxiABDIKCAEQABixAxiABDIKCAIQABixAxiABDIKCAMQABixAxiABDIKCAQQABixAxiABDIHCAUQABiABDIHCAyQABiABDIHCacQABiABDIHCAgQABiABDIHCAkQA)

Instituto Mediterraneo Estudios de Protocolo. (2017). ¿Qué es un evento y cómo se puede clasificar? Recuperado el 04 de 11 de 2024, de

<https://www.protocoloimep.com/articulos/que-es-un-evento-y-clasificacion/>

Ivlev, G. (2023). Qué es la comunicación corporativa y por qué es importante. Recuperado el 04 de 11 de 2024, de <https://asana.com/es/resources/corporate-communication>

Magaz Gonzalez, A. y. (2012). ORGANIZACIÓN DE EVENTOS DEPORTIVOS Y GESTIÓN DE PROYECTOS: FACTORES, FASES Y ÁREAS. Recuperado el 04 de 11 de 2024, de [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/8751/46613\\_10.pdf?sequence=1&isAllowed=y](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/8751/46613_10.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Marcalima. (2024). ¿Que es la imagen Institucional? Recuperado el 04 de 11 de 2024, de

<https://marcalima.pe/brand/que-es-la-imagen-institucional/>

Martinez Sanchez, M. (2008). El protocolo como herramienta estratégica de comunicación una constante histórica y estudio de casos actuales. Recuperado el 04 de 11 de 2024, de <https://idus.us.es/handle/11441/24397>

Maure Agüero, G. (2007). Definiciones y tendencias del turismo de eventos. Recuperado el 04 de 11 de 2024, de <https://www.eumed.net/ce/2007b/gma.htm>

Ministerio de Educación Perú. (2024). La situación comunicativa. Recuperado el 04 de 11 de 2024, de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://resources.aprendoencasa.pe/red/acc/regular/2021/97188f7c-cf90-4379-9e33-bf44ab322624/exp5-primaria-5y6-exploramos-recurso9.pdf>

MINTIC. (2021). Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC). Recuperado el 20 de 09 de 2024, de [https://mintic.gov.co/portal/inicio/Glosario/T/5755:Tecnologias-de-la-Informacion-y-las-Comunicaciones-TIC#:~:text=Las%20Tecnolog%C3%ADas%20de%20la%20Informaci%C3%B3n,%2C%20video%20e%20im%C3%A1genes%20\(Art.](https://mintic.gov.co/portal/inicio/Glosario/T/5755:Tecnologias-de-la-Informacion-y-las-Comunicaciones-TIC#:~:text=Las%20Tecnolog%C3%ADas%20de%20la%20Informaci%C3%B3n,%2C%20video%20e%20im%C3%A1genes%20(Art.)

Nilssen, M. y. (2022). Innovación institucional para transformaciones urbanas más participativas: comparación de las experiencias danesas y holandesas. Recuperado el 04 de 11 de 2024, de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0264275122002840>

Otero Alvarado, M. T. (24 de 01 de 2020). CULTURA Y SOCIEDAD. Recuperado el 04 de 11 de 2024, de [Historia del canal de Suez y sus tres inauguraciones: relaciones públicas y](#)

protocoloen la batalla por la opinión pública:

<https://estudiosdeasiayafrika.colmex.mx/index.php/ea/article/view/2564/2584>

Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. (2024). Recursos tics. Recuperado el 04 de 11 de 2024, de

[https://recursostic.ucv.cl/wordpress/index.php/essential\\_grid/genially/#:~:text=GENIALLY Y%20es%20un%20software%20para,con%20efectos%20interactivos%20y%20animaciones.](https://recursostic.ucv.cl/wordpress/index.php/essential_grid/genially/#:~:text=GENIALLY%20es%20un%20software%20para,con%20efectos%20interactivos%20y%20animaciones.)

Psicopedagogía. (2019). La sistematización de las prácticas. Una herramienta para el aprendizaje.

Recuperado el 04 de 11 de 2024, de [https://www.xpsicopedagogia.com.ar/la-](https://www.xpsicopedagogia.com.ar/la-sistematizacion-de-las-practicas-una-herramienta-para-el-aprendizaje.html#:~:text=Sistematizar%20una%20pr%C3%A1ctica%20implica%20revisar,de%20otras%20personas%20o%20grupos.)

[sistematizacion-de-las-practicas-una-herramienta-para-el-](https://www.xpsicopedagogia.com.ar/la-sistematizacion-de-las-practicas-una-herramienta-para-el-aprendizaje.html#:~:text=Sistematizar%20una%20pr%C3%A1ctica%20implica%20revisar,de%20otras%20personas%20o%20grupos.)

[aprendizaje.html#:~:text=Sistematizar%20una%20pr%C3%A1ctica%20implica%20revisar,de%20otras%20personas%20o%20grupos.](https://www.xpsicopedagogia.com.ar/la-sistematizacion-de-las-practicas-una-herramienta-para-el-aprendizaje.html#:~:text=Sistematizar%20una%20pr%C3%A1ctica%20implica%20revisar,de%20otras%20personas%20o%20grupos.)

Qualtrics. (2024). Gestión de la experiencia. Recuperado el 04 de 11 de 2024, de

<https://www.qualtrics.com/es/gestion-de-la-experiencia/marca/posicionamiento-de-marca/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20posicionamiento%20de,ella%20y%20lo%20que%20representa.>

QUESTIONPRO. (2018). Métodos de observación: Características y tipos. Recuperado el 04 de

10 de 2024, de <https://www.questionpro.com/blog/es/metodos-de-observacion/>

Riel, C. V. (2018). Tres formas importantes de comunicación corporativa. Recuperado el 04 de

11 de 2024, de

<https://www.revistarazonypalabra.org/index.php/ryp/article/view/1147/1124>

Rincón del Valle, N. (2015). EL TURISMO DE REUNIONES, pag 142. Recuperado el 04 de 11

de 2024, de

<https://universidadverdad.uazuay.edu.ec/index.php/udaver/issue/view/28/PDF67>

Rodriguez Rowe, V. (2008). Comunicacion corporativa un derecho y un deber. Recuperado el 04

de 11 de 2024, de

[https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=sBy\\_LIHZIUQC&oi=fnd&pg=PR2&dq=comunicacion+corporativa&ots=MlrIzydEic&sig=NSwSi8ajJ6ZMDdKHLBcQMDSaUfo&redir\\_esc=y#v=onepage&q=comunicacion%20corporativa&f=false](https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=sBy_LIHZIUQC&oi=fnd&pg=PR2&dq=comunicacion+corporativa&ots=MlrIzydEic&sig=NSwSi8ajJ6ZMDdKHLBcQMDSaUfo&redir_esc=y#v=onepage&q=comunicacion%20corporativa&f=false)

Romero Florez, N. (2023). Protocolo en las negociaciones empresariales internacionales.

Recuperado el 04 de 11 de 2024, de chrome-

[extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://institucional.us.es/revistas/IROCAMM/6\\_2\\_2023/IROCAMM\\_V6-N2\\_2023\\_04.pdf](https://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://institucional.us.es/revistas/IROCAMM/6_2_2023/IROCAMM_V6-N2_2023_04.pdf)

San Anastasio Marketing y Comunicacion. (2022). ¿Cuáles son los tipos de protocolo?

Recuperado el 04 de 11 de 2024, de <https://sananastasio.com/tipos-protocolo/>

Senado de la Republica de Colomba. (1984). Secretaria del Senado. Recuperado el 14 de 11 de

2024, de [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/c-352\\_2015.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/c-352_2015.html)

Seturi, M. (26 de 12 de 2023). ABOUT THE IMPORTANCE AND BENEFITS OF EVENT

MARKETING. Recuperado el 04 de 11 de 2024, de

<http://baltijapublishing.lv/index.php/gbdej/article/view/2233>

Tapella, E. y. (2014). SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS: UNA METODOLOGÍA

PARA EVALUAR INTERVENCIONES DE DESARROLLO. Recuperado el 04 de 11 de 2024, de chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/51512/CONICET\_Digital\_Nro.b2b5ff6b-720b-428a-bf8a-22d143aa4184\_A.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Tuñez Lopez, M. y. (2015). Comunicación corporativa: Claves y escenarios. Recuperado el 04 de 11 de 2024, de

[https://books.google.com.co/books?id=l87HDAAAQBAJ&dq=comunicacion+corporativa&lr=&hl=es&source=gs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.co/books?id=l87HDAAAQBAJ&dq=comunicacion+corporativa&lr=&hl=es&source=gs_navlinks_s)

Universidad del Azuay. (08 de 2015). EL TURISMO DE REUNIONES. (N. Rincon del Valle, Ed.) Recuperado el 14 de 11 de 2024, de

<https://universidadverdad.uazuay.edu.ec/index.php/udaver/issue/view/28/PDF67>

Valle Arellano, D. R. (2023). Relación ente la comunicación corporativa y la imagen corporativa.

Recuperado el 04 de 11 de 2024, de

<https://www.reicomunicar.org/index.php/reicomunicar/article/view/134/240>

Wikipedia. (2024). Etiqueta (código). Recuperado el 04 de 11 de 2024, de

[https://es.wikipedia.org/wiki/Etiqueta\\_\(c%C3%B3digo\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Etiqueta_(c%C3%B3digo))

Wikipedia. (2024). Protocolo (sociedad). Recuperado el 04 de 11 de 2024, de

[https://es.wikipedia.org/wiki/Protocolo\\_\(sociedad\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Protocolo_(sociedad))

Xifra, J. y. (2009). casos de relaciones públicas y comunicación corporativa. Recuperado el 04 de

11 de 2024, de chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/625

15502/\_PD\_\_Libros\_-\_Casos\_de\_relaciones\_publicas\_y\_comunicacion20200328-21001-

wj0wcy-libre.pdf?1586292686=&response-content-

disposition=inline%3B+filename%3DPD\_Li

## 14. ANEXOS

### ANEXO 1 Aplicación de entrevista

**Nombre del Entrevistado:** Julián Muñoz Lenis  
**Cargo:** Asesor de prensa y comunicaciones  
**Empresa:** Gobernación del Risaralda  
**Ciudad:** Pereira  
**Fecha:** 12/03/2024

#### 1. Describa la situación actual de su Dependencia

La Oficina de Prensa y Comunicaciones en este momento se destaca entre el gabinete departamental, estamos comprometidos en brindar el mejor servicio a la gobernación; puedo decir que tenemos algunos inconvenientes, pero nada que no se pueda solucionar. Cuento con unos colaboradores comprometidos que hacen de que esta dependencia cumpla con todos los requerimientos y retos propuestos.

#### 2. ¿Cuál cree usted que son las principales falencias al interior de la empresa?

Las falencias de la dependencia radican en el procedimientos y manuales documentados de algunos procesos, lo que deriva en falta de estándares y guías para la ejecución de acciones del día a día

#### 3. ¿Qué proceso piensa que es el más necesario en documentar actualmente?

Según los requerimientos actuales y el número de actuaciones que nos requieren, pienso que el de eventos y protocolo nos ayudaría bastante en el impacto de la imagen institucional.

#### 4. ¿Qué tipo de documentación considera necesario para este proceso?

En este momento la creación de un manual para aplicar en todos los eventos que ejecute la gobernación sería de gran ayuda

**5. ¿Cuál cree usted que son las fortalezas de su dependencia?**

Las fortalezas de mi dependencia son el talento Humano y el Trabajo en Equipo.

**6. ¿Qué aspectos cree usted que pueden mejorarse al interior de la dependencia?**

La continuidad de algunos contratistas

**7. ¿Está usted de acuerdo con realizar un manual de eventos y protocolo en su dependencia?**

Si estoy de acuerdo, porque impactaría de forma positiva en los procesos internos, mejorando considerablemente la percepción de la Gobernación de Risaralda, evitando improvisaciones y tareas de último momento.

**8. ¿Considera usted con la infraestructura física y tecnológica de la institución, es la adecuada para responder a las necesidades actuales?**

Actualmente contamos con los recursos físicos y tecnológicos adecuados, así mismo, como ya lo mencioné, es muy importante y es por ello que tengo muy presente sistematizar algunos procesos dentro de la dependencia

**ANEXO 2 Instrumento 1 recolección de información cronológica**

<b>INSTRUMENTO 1 RECOLECCION DE INFORMACION CRONOLOGICA</b>	
<b>Fecha</b>	14/03/2024
<b>Nombre</b>	Julián Muñoz Lenis
<b>Objetivo</b>	Determinar el producto final para el desarrollo de la Practica
<b>Sitio</b>	Oficina de Prensa y Comunicaciones Gobernación del Risaralda
<b>Síntesis</b>	Una vez analizada la encuesta y siguiendo las recomendaciones del entrevistado se propone el proyecto de la Realización de un Manual de protocolos y eventos para la gobernación del Risaralda

**ANEXO 3 Instrumento 2 recolección de Información cronológica**

<b>INSTRUMENTO RECOLECCION DE INFORMACION CRONOLOGICA</b>	
<b>Fecha</b>	15/03/2024
<b>Nombre</b>	Manual Protocolo y Eventos Gobernación del Risaralda
<b>Objetivo</b>	Búsqueda página web Gobernación del Risaralda Documentos referentes del protocolo
<b>Sitio</b>	<a href="https://www.risaralda.gov.co/">https://www.risaralda.gov.co/</a>
<b>Síntesis</b>	Se buscaron en la página web los manuales actuales publicados
<b>Documentos consultados</b>	Manual de funciones y competencias laborales
	Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario
	MANUAL DE CONTRATACION DECRETO 0172 DE MARZO 11 DE 2022.
	MANUAL PARA LA PRESENTACIÓN AL “PROGRAMA DE CONCERTACIÓN DE. PROYECTOS ARTÍSTICOS Y CULTURALES EN EL DEPARTAMENTO DE. RISARALDA”
	Manual Proyección y elaboración documentos
	Manual Firmantes
	Manual Registro LINK Y ORDEN DE GASTO
	Manual de bandeja Risaralda
	Manual Radicación procesos
	Manual Login y Recuperación Clave
	Manual Reparto, Asignación Y Revisión de Documentos.
	Manual Cargue Documentos
	MANUAL UNICO DE ESTÁNDARES Y DE VERIFICACIÓN

	Manual de Estilo y Código de Ética
<b>Conclusiones</b>	Dentro de la documentación consultada no se evidencian manuales publicados en la página web que rijan el protocolo dentro de los eventos

#### ANEXO 4 Instrumento 3 recolección de información cronológica

<b>INSTRUMENTO RECOLECCION DE INFORMACION CRONOLOGICA</b>	
<b>Fecha</b>	19/03/2024 - 30/04/2024
<b>Nombre</b>	Manual Protocolo y Eventos Gobernación del Risaralda
<b>Objetivo</b>	Búsqueda Sistema de Gestión Gobernación del Risaralda Documentos referentes del protocolo
<b>Sitio</b>	<a href="#">Oficina Prensa y Comunicaciones</a>
<b>Síntesis</b>	Se buscó, indagó y consultó con equipo de trabajo de la Oficina de prensa y comunicaciones acerca de los manuales actuales empleados y/o lineamientos establecidos para los eventos de la entidad.
<b>Documentos consultados</b>	Compromiso de Confidencialidad
	Formato de Reels
	Autorización uso de Imagen
	Parrilla contenido redes
	Monitoreos medios de comunicación
	Préstamo, devolución, paz y salvo equipos
	Cronograma de Actividades
	Base de datos de comunicación
	Encuesta Posicionamiento de imagen
	Normograma
Solicitud de diseño	
<b>Conclusiones</b>	En el transcurso de este tiempo de práctica profesional, no se evidencia utilización de ningún manual para estandarizar la participación institucional en eventos y protocolo, adicionalmente los documentos consultados no corresponde al consultado.

**ANEXO 5 Instrumento 4 recolección de información cronológica**

<b>INSTRUMENTO RECOLECCION DE INFORMACION CRONOLOGICA</b>	
<b>Fecha</b>	19/03/2024 - 30/04/2024
<b>Nombre</b>	Manual Protocolo y Eventos Gobernación del Risaralda
<b>Objetivo</b>	Búsqueda Sistema de Gestión Gobernación del Risaralda Documentos referentes del protocolo
<b>Sitio</b>	<a href="#">Intranet Sistemas de Gestión de calidad (SAIA)</a>
<b>Síntesis</b>	Se consultó con equipo en la plataforma de Sistema de Gestión de Calidad los Manuales y procedimientos de la Oficina de Prensa y comunicaciones
<b>Documentos consultados</b>	Manual de Crisis
	Manual estilo comunicados de prensa
	Manual de redes
	Manual de identidad grafica
	Plan estratégico de comunicaciones
	Procedimiento cronograma de actividades
	Procedimiento boletines de prensa
	Procedimiento monitoreo de medios
	Procedimiento comunicaciones internas
	Procedimiento publicación medios digitales
	Procedimiento cronograma de actividades
	Procedimiento notas de televisión
<b>Conclusiones</b>	Dentro de la documentación encontrada, se evidenciaron manuales y procedimientos relacionados con el proceso de comunicaciones de la entidad, pero ninguno que tenga relación con lo que se pretende sistematizar. No existe un documento guía aprobado en el Sistema de Gestión de Calidad que determine el protocolo en los eventos institucionales.

## **ANEXO 6 Manual de protocolos y eventos Gobernación del Risaralda**

La Gobernación del Departamento de Risaralda como entidad gubernamental que de manera permanente adelanta acciones que involucran públicos internos y externos, cuenta con el presente manual que le permite a sus funcionarios y contratistas, de todo orden y nivel, adelantar de manera adecuada todas las actuaciones de planeación y de ejecución de los actos oficiales.

El presente manual de protocolo trata el conjunto de políticas, pautas, guías y criterios que conllevan a la correcta planeación y ejecución de los eventos y ciertas acciones de comunicación.

### **¿A quién está dirigido el presente manual?**

Este manual está dirigido a todos los funcionarios y contratistas que tengan a su cargo o relación con la planeación y ejecución de los eventos oficiales, internos o externos, del ente central o de los entes descentralizados de la Gobernación de Risaralda; de igual forma está dirigido a todas las personas que participan en los eventos antes mencionados.

### **Protocolo**

**Concepto:** Para los efectos del presente manual se entenderá como protocolo el conjunto de principios, normas y reglas, sean éstas escritas o de uso, que rigen el comportamiento de las personas que intervienen en determinados actos o eventos de la Gobernación del Departamento de Risaralda, dicha regulación tiene el propósito de ordenar las relaciones de la administración departamental con sus diversos públicos, así como las relaciones internas de sus funcionarios y contratistas. Los principios, normas y reglas que rigen el protocolo de la Gobernación de Risaralda deben acatarse y cumplirse por todos y cada uno de sus funcionarios y contratistas, así mismo, por las personas que asisten a los eventos que organiza la administración departamental.

### **La importancia y beneficios del protocolo para la Gobernación de Risaralda**

- Ordena las relaciones de las personas que intervienen en sus actos y eventos al prevenir tensiones, malestares, incomodidades, roces o costosas equivocaciones en las interacciones personales.
- Permite que los actos y eventos programados se distingan del resto de situaciones que se presentan día a día en la administración.
- Beneficia la imagen positiva del Gobierno Departamental, del Gobernador y de todo su equipo de colaboradores al demostrar organización y respeto.
- Facilita la comunicación eficaz de los mensajes del gobierno departamental.
- Ordena el proceder de los funcionarios y contratistas.

### **Principios que rigen protocolo**

Para el desarrollo de las actividades y eventos que tienen un componente protocolar, y que se deben regir por el presente manual, se deben tener en cuenta los siguientes principios:

Principio de Ordenación: Antes de organizar un evento este debe ser clasificado de acuerdo a su naturaleza, es decir, debe tenerse claridad sobre si es un acto oficial o privado, general o especial, interno o externo, de asistencia justa o masiva, formal o informal, diurno o nocturno, entre otros.

**Principio de Jerarquización:** Se debe definir la jerarquía para la disposición y ubicación de las personas y las cosas en el evento, de tal forma que existen la jerarquización personal (autoridades civiles, invitados de honor, embajadores, público en general, etc.), que hace referencia a la ubicación de las personas en el espacio establecido, y la jerarquización material (banderas, tarima, mesa principal, atril, etc.), que hacer referencia a la ubicación de las cosas también en el espacio establecido; la jerarquización personal y material determinan el orden de precedencia, tema que se desarrolla posteriormente.

**Principio de Armonización:** Es fundamental hacer que los eventos fluyan, por lo que ante imprevistos adversos se debe procurar siempre minimizar las situaciones incómodas e inconvenientes, es decir, ante situaciones adversas e inesperadas que se presentan el llamado es a obrar con prudencia, tranquilidad, oportunidad, razón y proporción. La base del principio de armonización es el respeto, debido a que el protocolo se basa necesariamente en el factor humano, por lo que el protocolo no se impone, se sugiere, ello en procura de la comodidad de los asistentes y la consecución de los objetivos previstos con el evento.

### **Fases del Protocolo**

El desarrollo protocolar presenta tres fases cuyo cumplimiento garantizan su adecuada materialización en los actos y eventos, a saber:

**Fase de Estructuración:** Es el período durante el cual se efectúa toda la revisión y relacionamiento del componente humano y elementos materiales que se requieren para la realización de un evento; durante esta fase se determinan las particularidades y especialidades que van a marcar la ejecución del evento.

La estructuración implica la definición de estrategias para conjugar todos los componentes para garantizar el cumplimiento de los objetivos.

Fase de Gestión: Una vez determinados los requerimientos y especificidades del evento se procede a su diseño y planificación, ordenando uno a uno los pasos a seguir hasta su materialización.

Fase de Asesoramiento: Es el momento en el que se debe acudir ante quién o quiénes conocen sobre las particularidades y especialidades de los componentes humanos y materiales, con el fin de alcanzar una adecuada interpretación y conjugación de los mismos, lo que habrá de servir como elementos orientadores.

### **Los símbolos patrios y Departamentales**

Los símbolos patrios o símbolos nacionales son representaciones visuales o verbales con las que se difunden los valores, los personajes y la historia de una nación; para el caso específico del Departamento de Risaralda serán entonces

las representaciones visuales y verbales de su proceso histórico, de los valores que lo fundan y de la semblanza de sus pobladores.

Los símbolos patrios de la República de Colombia fueron adoptados por el Congreso de la República a través de la Ley 12 del 29 de febrero de 1984, la que dispuso que son el Himno Nacional, el Escudo y la Bandera.

## Los himnos

Concepto: Es una composición musical emblemática de tono solemne que representa y ensalza a un país, a una región, a un departamento, a un municipio o a una organización, en cuyo honor es interpretada en determinados eventos y que une entre sí a quienes la interpretan. En general, con los himnos se procura reflejar la unión, el sentimiento de solidaridad y la glorificación de la historia y las tradiciones.

El Himno Nacional: El artículo 4 de la Ley 12 del 29 de febrero de 1984 dispuso que el “Himno Nacional de Colombia continuará siendo el que compuso Oreste Sindici con letra de Rafael Núñez, ya adoptado por norma legal y aceptado universalmente por la comunidad colombiana”.

## CORO

¡Oh gloria inmarcesible!

¡Oh júbilo inmortal!

¡En surcos de dolores El bien germina ya!

## I

Cesó la horrible noche La libertad sublime Derrama las auroras De su invencible luz.

La humanidad entera, Que entre cadenas gime, Comprende las palabras

Del que murió en la cruz

II

“Independencia” grita El mundo americano:

Se baña en sangre de héroes

La tierra de Colón.

Pero este gran principio: “el rey no es soberano”

Resuena, y los que sufren Bendicen su pasión.

III

Del Orinoco el cauce Se colma de despojos,

De sangre y llanto un río Se mira allí correr.

En Bárbula no saben Las almas ni los ojos

Si admiración o espanto Sentir o padecer.

IV

A orillas del Caribe Hambriento un pueblo lucha

Horrores prefiriendo A pérfida salud.

! Oh, sí ¡de Cartagena La abnegación es mucha,

Y escombros de la muerte desprecian su virtud.

V

De Boyacá en los campos El genio de la gloria

Con cada espiga un héroe invicto coronó.

Soldados sin coraza Ganaron la victoria;

Su varonil aliento De escudo les sirvió.

## VI

Bolívar cruza el Ande Que riega dos océanos

Espadas cual centellas Fulguran en Junín.

Centauros indomables Descienden a los llanos

Y empieza a presentirse De la epopeya el fin.

## VII

La trompa victoriosa Que en Ayacucho truena

En cada triunfo crece Su formidable son.

En su expansivo empuje La libertad se estrena,

Del cielo americano Formando un pabellón.

## VIII

La Virgen sus cabellos Arranca en agonía Y de su amor viuda

La cuelga del ciprés. Lamenta su esperanza Que cubre losa fría;

Pero glorioso orgullo circunda su alba tez.

IX

La Patria así se forma Termópilas brotando;

Constelación de cíclopes Su noche iluminó;

La flor estremecida Mortal el viento hallando

Debajo los laureles Seguridad buscó

X

Mas no es completa gloria Vencer en la batalla,

Que al brazo que combate Lo anima la verdad.

La independencia sola El gran clamor no acalla:

Si el sol alumbr a todos Justicia es libertad.

XI

Del hombre los derechos Nariño predicando,

El alma de la lucha Profético enseñó.

Ricaurte en San Mateo En átomos volando

” Deber antes que vida”, Con llamas escribió.

### **El comportamiento ante un himno:**

Cuando un himno es interpretado o reproducido en un evento las personas participantes deben:

- Ponerse de pie y tener los brazos sueltos a los costados.
- Los himnos se cantan cuando son grabados y se escuchan cuando son interpretados por bandas, orquestas, o cuando son cantados por un artista o un coro, situaciones que debe advertir el presentador del evento diciendo “a continuación los invito a cantar el himno...” o “a continuación los invito a escuchar el himno...”.
- Descubrirse la cabeza si portan sombreros o gorras.
- No moverse del sitio en donde se encuentran.
- No aplaudir.

¿Cuándo proceden los himnos?

- La interpretación de los himnos no es necesaria en todos los eventos, se deben interpretar siempre que:
  - Se ize o se arree las banderas nacionales, departamentales o municipales.
  - A los actos asista el señor Presidente de la República, el señor Gobernador o alguna otra autoridad civil.
  - Sean actos solemnes relacionados con la educación y el deporte.

- Se trate de ceremonias oficiales revestidas de carácter patriótico.
- Se realice el descubrimiento de bustos, placas, monumentos, entre otros.
- Se impongan condecoraciones.
- Se requiera solemnizar y exaltar el acto.
- El orden en el que se deben interpretar los himnos es el siguiente:
  - En primer lugar, luego que el presentador realice la introducción del evento, procede la interpretación del Himno Nacional.
  - Luego de las diferentes intervenciones previstas para el evento procede al final la interpretación del Himno al Departamento de Risaralda; si en el evento está presente algún Alcalde Municipal o si el evento tiene ocasión por y en una entidad pública o privada, se interpretarán los respectivos himnos del municipio o de la entidad antes del Himno al Departamento de Risaralda. Si al evento concurren varios Alcaldes Municipales solamente se interpretará el himno del municipio en el que se realiza el evento, además del nacional y el del departamento.
  - Se debe procurar disponer de impresos con los himnos que en el evento se interpretarán, sobre todo para los integrantes de la mesa principal y los integrantes de la fila de honor, de tal forma se incentiva la apropiación de los símbolos patrios, el sentido de pertenencia con el departamento y sus municipios y el aprendizaje de las letras de los himnos.

- Si el señor Gobernador debe retirarse del evento antes que finalicen los himnos deben interpretarse seguidamente.

### **El Himno del Departamento de Risaralda**

La letra del Himno al Departamento de Risaralda es de la autoría del poeta pereirano Luis Carlos González Mejía y su musicalización de la autoría del maestro Laureano Betancur Chavarro, la letra fue adoptada como himno mediante el Decreto No. 327 de mayo de 1980 y su musicalización fue adoptada mediante el Decreto No. 167 de abril de 1986. El Himno al Departamento de Risaralda consta de cuatro estrofas y un coro, así:

#### **CORO**

Salve, recia fusión poderosa de civismo, de brazo y montaña que forjó con arcilla de ancestro  
inmortales perfiles de estatua. Risaralda con casta de hidalgos, cumplirá -juró a Dios- su palabra  
en jornada tenaz sin fatiga, y en función permanente de Patria.

#### **I**

Fiel retoño de cepa labriega en viveros de pueblos de Caldas, conquistando futuro y espacio  
para el vuelo cautivo en sus alas, una aurora inicial de febrero arrogante surgió Risaralda,  
con honesta esperanza de surco y rumor de oraciones y fragua.

#### **II**

No fue el odio que todo destruye agresiva razón de su causa; fue el anhelo de ver la semilla

convertida en dorada abundancia y triunfante la airosa bandera que en abrazo fraterno formarán sus catorce lucientes estrellas sobre verde de mapa y labranza.

### III

Más justicia, más paz, más trabajo, más cultura, más luz y enseñanza y más leña avivando la lumbre hacendosa en la humilde cabaña, es la ley natural que persigue como meta final de su marcha, esculpiendo su joven historia con orgullo, tesón y confianza.

#### **Los escudos**

**Concepto:** Es un emblema heráldico que representa a una nación, territorio, familia, persona u organización; en él están incluidas diferentes figuras y colores con contenidos simbólicos.

El Escudo de la República de Colombia: El artículo 3° de la Ley 12 del 29 de febrero de 1984 dispuso que “El Escudo de Armas de la República tendrá la siguiente composición: el perímetro será de forma suiza, de seis tantos de ancho por ocho de alto, y terciado en faja. La faja superior, o jefe en campo azul lleva en el centro una granada de oro abierta y graneada de rojo, con tallo y hojas del mismo metal. A cada lado de la granada va una cornucopia de oro, inclinada y vertiendo hacia el centro, monedas, la del lado derecho, y frutos propios de la zona tórrida, la del izquierdo. La faja del medio, en el campo de platino, lleva en el centro un gorro frígido enastado en una lanza.

En la faja inferior, representativa de la privilegiada situación geográfica del país quedará como figura actualmente en nuestro Escudo.

El Escudo reposa sobre cuatro banderas divergentes de la base, de las cuales las dos inferiores formarán un ángulo de noventa grados, y las dos superiores irán separadas de las primeras en ángulos de quince grados; estas van recogidas hacia el vértice del Escudo. El Jefe del Escudo está sostenido por una corona de laurel pendiente del pico de un cóndor con las alas desplegadas que mira hacia la derecha. En una cinta de oro asida al escudo y entrelazada a la corona, va escrito en letras negras mayúsculas, el lema “Libertad y Orden”.

### **Escudo de Colombia**



### **El Escudo del Departamento de Risaralda**

La Ordenanza No. 18 de 1969 que adoptó la bandera del Departamento de Risaralda, en su artículo 18° ordenó la apertura de un concurso para la confección del Escudo del Departamento de Risaralda, para lo que designó un jurado integrado en aquel entonces por el Coordinador de Extensión Cultural de la Gobernación del Departamento de Risaralda, el Rector de la Universidad Tecnológica de Pereira y el Presidente de la Fundación Amigos del Arte, de tal forma a través de dicho concurso se adoptó el escudo que hoy tiene el Departamento de Risaralda.

El escudo cuenta con un campo central en forma de rectángulo azul que simboliza realeza, majestad, hermosura y serenidad; en las armas representa respeto, equidad, justicia y orden, allí aparecen tres abejas que son símbolo de laboriosidad y trabajo. En su parte inferior hay un cantón céntrico en forma triangular en color verde que representa la tierra, en dicho cantón hay una pila en oro que simboliza la pujanza de la gente y la diversidad agrícola. Los cantones derecho e izquierdo van en oro y en cada uno hay una rama de cafeto en su color natural que representan la vocación agrícola cafetera. El soporte del escudo va en color ocre y sobre el mismo cuenta con un blasón en azul con la palabra “Risaralda”.



### **Las banderas**

**Concepto:** Es una pieza de tela, normalmente rectangular, con franjas de color, escudos o figuras simbólicas que es utilizada como emblema de un país, región, departamento, municipio, persona u organización; normalmente está sujeta por uno de sus lados cortos a una asta o una cuerda. Las banderas también pueden servir para emitir señales de comunicación.

A la bandera también se le conoce como pabellón o estandarte. La bandera de la República de Colombia

La Ley 12 del 29 de febrero de 1984 determinó en su artículo 2° que “Los colores nacionales de la República de Colombia, amarillo, azul y rojo continuarán distribuidos en el Pabellón Nacional, en tres franjas horizontales de las cuales el amarillo, colocado en la parte

superior, tendrá un ancho igual a la mitad de la Bandera, y los otros dos, en fajas iguales a la cuarta parte del total, debiendo ir el azul en el centro”.

La Bandera de Colombia tiene su origen en la composición creada por el general venezolano Francisco Miranda, con la que quiso representar a las naciones latinoamericanas que para su época estaban en proceso de independencia, fue así como la bandera terminó representando a la Gran Colombia.



### **Variantes de la bandera de Colombia**

Existen variantes de la bandera de Colombia dependiendo el uso que se le dé, por lo que puede ser de uso diplomático, de uso militar o de uso civil, así:



La bandera de uso mercante y diplomático: es empleada por los barcos de la marina mercante y los aviones civiles colombianos, además por las embajadas, los consulados y las legaciones diplomáticas con acreditación en el exterior.



La bandera de guerra: señala la existencia de un estado de guerra o de pertenencia a una institución militar.



La bandera presidencial: es utilizada por el señor Presidente de la República que, como Comandante en Jefe de las Fuerzas Armadas del país, es el único civil que en tiempos de paz puede exhibir la bandera con el Escudo Nacional, este va bordado sobre un círculo blanco con un borde rojo, en la parte superior del borde dice “República de Colombia” y en la parte inferior puede decir “Presidencia”, “Presidente” o “Libertad y Orden”, siempre en letras doradas.



La bandera civil: es la que pueden utilizar en el poder ejecutivo, legislativo y judicial, y todos los ciudadanos colombianos.

### **Regulación y uso de la bandera de Colombia**

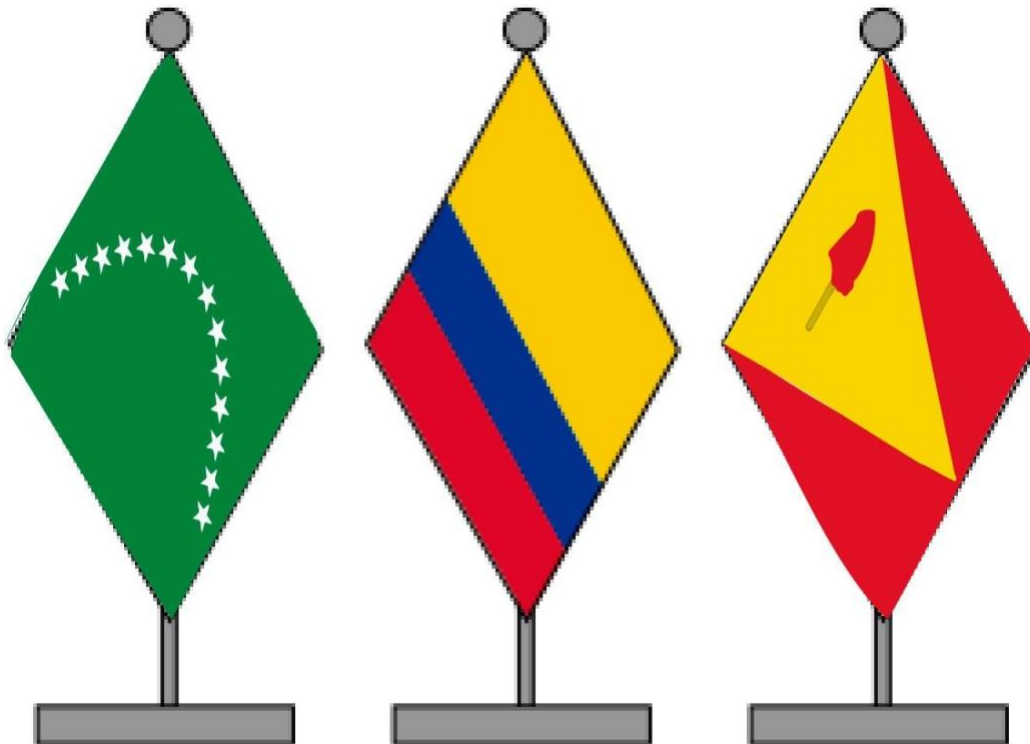
El uso de la bandera de Colombia está reglamentado a través de leyes y decretos, que son: el Decreto No. 1967 del 15 de agosto de 1991, Ley 28 de 1925, Decreto 3558 de 1949, Decreto 2388 de 1948.

#### Protocolo de uso de la bandera de Colombia

- El Decreto No. 1967 del 15 de agosto de 1991 reglamentó el uso de los símbolos patrios, entre los que se encuentra la bandera. Así las cosas, conforme a la costumbre y a la reglamentación, cuando se iza o se arría la Bandera de Colombia, o se exhibe en eventos protocolarios, se debe tener en cuenta el siguiente protocolo:

- La Bandera Nacional debe ser izada en los departamentos, intendencias y comisarías 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.

- La bandera se debe ubicar al lado derecho de quien preside el evento, opera la “derecha protocolaria”, es decir que vista de frente estará ubicada al lado izquierdo.



- Debe ubicarse a la altura suficiente para que nunca toque el piso.
- Debe estar en perfecto estado, nunca con los colores desteñidos y mucho menos descocida o rota.

- No debe usarse como decoración o adorno.
- Como norma general debe ser izada en el día, excepcionalmente en la noche siempre y cuando se ilumine de manera suficiente para poder apreciarla.
- La asta de la bandera siempre debe terminar en forma plana o circular, la asta que termina en punta o en forma de lanza es de uso exclusivo de las fuerzas armadas.

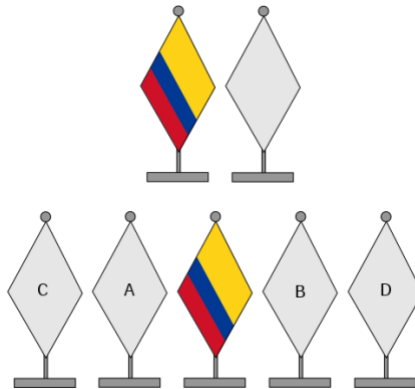


- Por duelo nacional los únicos que pueden ordenar izar la bandera a media asta son el Gobierno Nacional (señor presidente de la República o el Ministro de Defensa)

y el Congreso Nacional, el luto consistirá en un lazo de crespón de color negro, cuyos extremos colgantes tendrán de longitud la mitad del ancho de la Bandera.



- Cuando la Bandera de Colombia se ize en un grupo de banderas siempre ocupará la posición central, el orden para las demás será el alfabético de los nombres en castellano de los países a que pertenecen. La primera se colocará a la derecha de la Bandera Nacional, la segunda a la izquierda, la tercera a la derecha y así alternativamente.
- Cuando se ize o arree un grupo de banderas, se ejecutará el Himno Nacional de cada país, la Bandera Nacional debe izarse en primer lugar y arriarse de última. Se efectuará en forma simultánea el acto de izar o arriar las banderas cuando sólo se interprete el Himno Nacional de Colombia.



- Cuando en un evento se izan banderas la de mayor rango corresponde a la del personaje principal.
- Cuando la bandera es inservible
- no debe votarse ya que es un símbolo patrio que merece un tratamiento especial, razón por la cual debe ser incinerarse.
- Con la Bandera de Colombia no deben hacerse pliegues, siempre debe colocarse en asta y ondeando. Los muros no son lugar para colocar o pegar la Bandera de Colombia.
- La Bandera de Colombia podrá usarse para cubrir placas única y exclusivamente cuando quien descubre la placa es el señor Presidente de la República.
- La Bandera Nacional puede ser usada para cubrir los féretros de autoridades civiles, eclesiásticas y militares, y de personalidades de reconocida trayectoria.



### **La Bandera del Departamento de Risaralda**

Fue a través de la Ordenanza No. 18 de 1967 que la Asamblea Departamental de Risaralda adoptó la actual Bandera del Departamento de Risaralda, describiéndola en tela verde con tono de esmeralda, con forma rectangular y extendida en forma horizontal, de 1,20 m por 60 cm, la que como símbolo propio llevará en su centro 13 estrellas en color plata dispuestas en arco descendente.

La bandera actual cuenta con 14 estrellas luego que se creara el Municipio de Dosquebradas.



### **Protocolo de uso de la Bandera del Departamento de Risaralda**

- No existe reglamentación específica sobre el protocolo para usar la Bandera del Departamento de Risaralda, por lo que se debe apelar a los usos y a la analogía de las normas que regulan el protocolo para la Bandera de Colombia.

Los casos prácticos del uso de la Bandera del Departamento de Risaralda son:

- En la plazoleta de la Gobernación de Risaralda permanecerán izadas la Bandera Nacional, a su derecha la Bandera del Departamento de Risaralda y a su izquierda la Bandera de Pereira, lo mismo que en el Despacho y Sala de Juntas del señor Gobernador del Departamento y en los eventos que se realicen en la ciudad capital; si se realizan evento en otros municipios se izará la bandera del municipio respectivo junto a la Bandera Nacional y a la Bandera del Departamento atendiendo la regla de la precedencia;

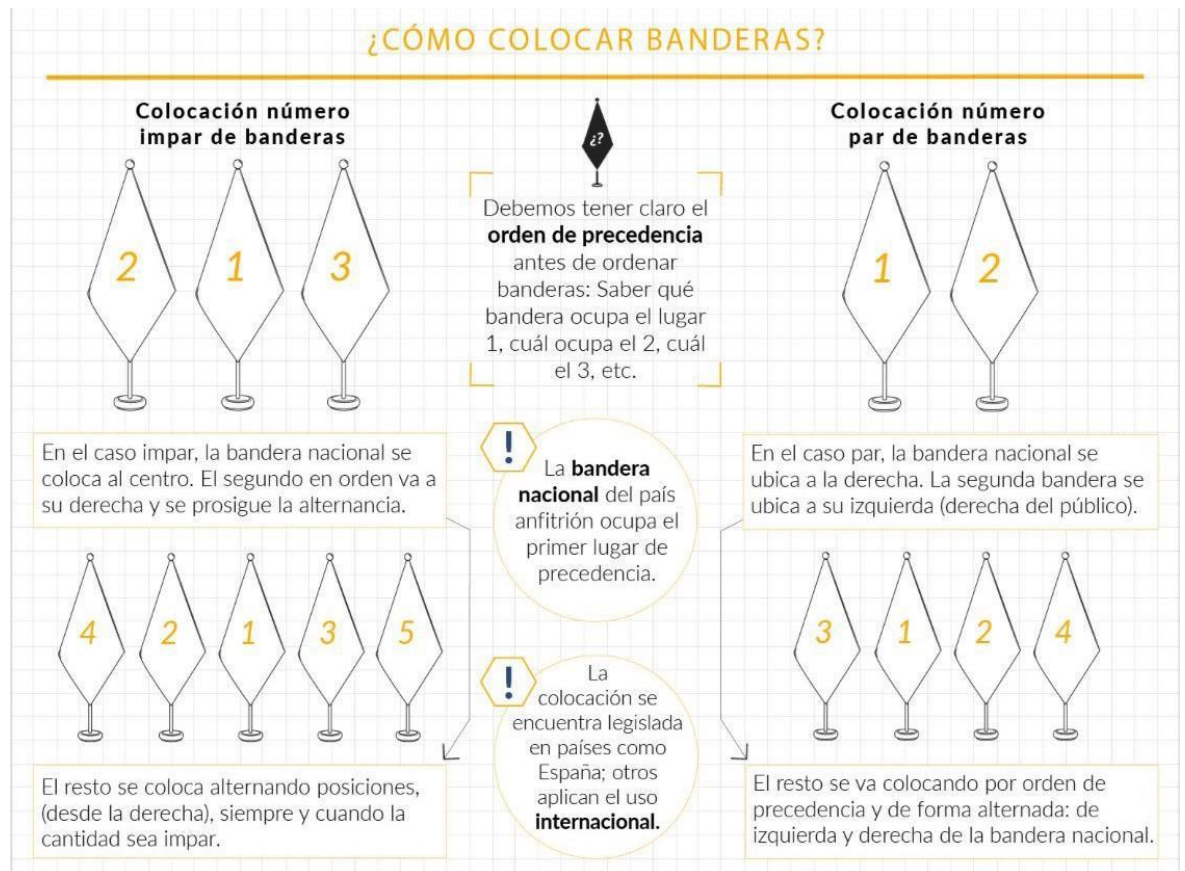
opera la ubicación de “derecha protocolaria”, es decir es decir que vista de frente estará ubicada al lado izquierdo.

- Cuando además de izarse la Bandera Nacional y la Bandera del Departamento se icen todas o algunas de las banderas de los municipios risaraldenses se ubicará en el puesto central la Bandera de Colombia, a su derecha la Bandera del Departamento y alternando de izquierda a derecha las demás banderas de acuerdo al orden alfabético de los nombres de los municipios; siempre opera la norma de ubicación de “derecha protocolaria”.
- Debe ubicarse a la altura suficiente para que nunca toque el piso.
- Debe estar en perfecto estado, nunca con los colores desteñidos y mucho menos descocida o rota.
- No debe usarse como decoración o adorno.
- Como norma general debe ser izada en el día, excepcionalmente en la noche siempre y cuando se ilumine de manera suficiente para poder apreciarla.
- Cuando en un evento se izan banderas la de mayor rango corresponde a la del personaje principal.
- La asta de la bandera siempre debe terminar en forma plana o circular, la asta que termina en punta o en forma de lanza es de uso exclusivo de las fuerzas armadas.



- Por duelo departamental el único que pueden ordenar izar la bandera a media asta es el señor Gobernador del Departamento.
- Con la Bandera de Risaralda no deben hacerse pliegues, siempre debe colocarse en asta y ondeando. Los muros no son lugar para colocar o pegar la Bandera de Risaralda.
- La Bandera de Risaralda podrá usarse para cubrir placas única y exclusivamente cuando quien descubre la placa es el señor Gobernador del Departamento.
- Cuando la bandera es inservible no debe votarse ya que es un símbolo departamental que merece un tratamiento especial, razón por la cual debe es incinerarse.

- La Bandera del Departamento puede ser usada para cubrir los féretros de autoridades civiles, eclesiásticas y militares, y de personalidades de reconocida trayectoria, y quien decide al respecto es el señor Gobernador del Departamento.



## Tipos de banderas

Existe banderas de mesa, banderas de interior y banderas de exterior. Las de mesa son utilizadas en las salas de juntas, especialmente cuando se realizan reuniones diplomáticas. Las de interior se utilizan en las oficinas y en las tarimas de los eventos en interiores o exteriores.

Las exteriores se normalmente son de mayor dimensión y se utilizan en los exteriores de los edificios públicos o en las plazoletas de banderas.

El encargado del protocolo de la Gobernación de Risaralda es quien tiene bajo su custodia las banderas.



### **Las precedencias**

**Concepto:** La precedencia en el protocolo es el establecimiento del orden de prelación de los asistentes a un acto, siendo generalmente autoridades civiles, militares y de policía. Se debe entender por antelación la preferencia con la que una persona debe ser atendida en relación con otra u otras. La precedencia refleja el lugar valorativo que ocupan las personas en una sociedad.

Las normas de la precedencia se han establecido para ordenar a las personas que asisten a un acto de manera jerárquica en razón del cargo o categoría. La máxima que siempre se debe tener en cuenta es “un lugar para cada persona y cada persona en su lugar”.

Las banderas, los himnos y los escudos también son objeto de precedencia.

La precedencia ordena entonces la jerarquía de las autoridades y las personalidades, el lugar que deben ocupar en las mesas principales o puestos de honor, su orden de intervención, el orden para los saludos protocolarios, el orden de interpretación de los himnos y la ubicación de las banderas, así como su orden para ser izadas o arriadas.

**Orden de precedencia para los saludos:** en los eventos los saludos de protocolo a las autoridades y personalidades presentes se deben realizar saludando al primeramente al de mayor jerarquía y en orden descendente hasta el de menor jerarquía.

**Orden de precedencia para las intervenciones:** las intervenciones en los eventos se desarrollan a partir de la de la autoridad o personalidad de menor jerarquía y en su orden hasta la de mayor jerarquía.

**Orden de precedencia para la imposición de condecoraciones:** las condecoraciones se imponen en orden descendente, esto es, si son varios los condecorados la primera que se impone es a la autoridad o personalidad de mayor jerarquía y sucesivamente en orden descendente.

Indicación del orden de precedencia: en los actos y eventos en los que el protocolo exige la aplicación del orden de precedencia este se debe advertir en:

- Los saludos de reconocimiento que el presentador del evento haga de las autoridades y personalidades presentes.
- Los saludos protocolarios que el señor Gobernador realice al momento de su intervención a las autoridades y personalidades presentes.
- Los habladores de mesa, de espaldar de silla o de piso, o los separadores de área.

En Colombia el Decreto No. 770 de 1982, que reglamenta el protocolo y ceremonial de la Presidencia de la República, prevé en el artículo 22 del capítulo V la definición del orden de precedencias general del país; esta reglamentación reviste especial importancia ya que por extensión lo que dispone puede ser aplicado en el ámbito del Departamento de Risaralda y sus municipios cuando se requiera la precedencia en los actos que impliquen manejo protocolario.

Criterios para establecer las precedencias en la Gobernación del Departamento de Risaralda

Si bien hay unas disposiciones normativas previstas en el Decreto No. 770 de 1982 que regulan las precedencias entre altos dignatarios y funcionarios nacionales, las

que por extensión pueden ser aplicadas para la definición de las precedencias en los eventos protocolarios que realice la Gobernación del Departamento de Risaralda, existe la posibilidad que en dichos actos estén presentes personas del sector privado, razón por la cual existen criterios base que son útiles para establecer el orden correcto y adecuado de precedencia.

Los criterios son:

**Criterio de antigüedad:** cuando en un evento están presentes dos o más personas con el mismo cargo o rango tiene mayor precedencia la que lleve más tiempo ocupando el cargo; igualmente si concurren dos o más personas de igual rango que hacen parte de instituciones similares, precede la de institución más antigua.

En cuanto a las Fuerzas Armadas de la República de Colombia cuando concurren representantes de estas en un evento se aplica el criterio de antigüedad de acuerdo a las fechas de creación de cada una, por lo que la precedencia es:

1° el Ejército Nacional

2° la Armada Nacional

3° la Fuerza Aérea Nacional

4° la Policía Nacional

**Criterio de representatividad:** si a un evento asisten autoridades del Estado y personalidades del sector privado siempre la mayor precedencia será para los primeros, ya que predomina lo que la autoridad representa y no el rango.

**Criterio alfabético:** es uno de los más utilizados, con él se apela al orden alfabético del idioma en donde se realiza el evento para ordenar las precedencias de los asistentes de acuerdo a nombres de las entidades que las personas representan; dándole prevalencia a la entidad que pudiera ser la anfitriona.

**Criterio de alternación:** tiene su origen en el Derecho Internacional Público, se aplica en los eventos bilaterales, es decir en los que intervienen dos autoridades de igual rango y

representación, de tal forma que los símbolos, documentos y firmas se alternan con el propósito de garantizar equilibrio en el trato.

**Criterio de asimilación:** en asuntos exclusivamente protocolares la mujer asimila la jerarquía o rango de su esposo; generalmente este criterio no se aplica a la inversa, por lo que el hombre normalmente no asimila la jerarquía o rango de su esposa, excepcionalmente por cuestiones de cortesía en este último caso se aplica el criterio de asimilación.

**Criterio de jurisdiccionalidad:** cuando se realiza un evento dentro de una jurisdicción la máxima autoridad de esta tendrá la mayor precedencia.

**Criterio de responsabilidad:** hay ocasiones en las que los eventos son organizados por el responsable de una institución, en tal caso la mayor precedencia reposa sobre su persona, a la que normalmente se le denomina “anfitrión”.

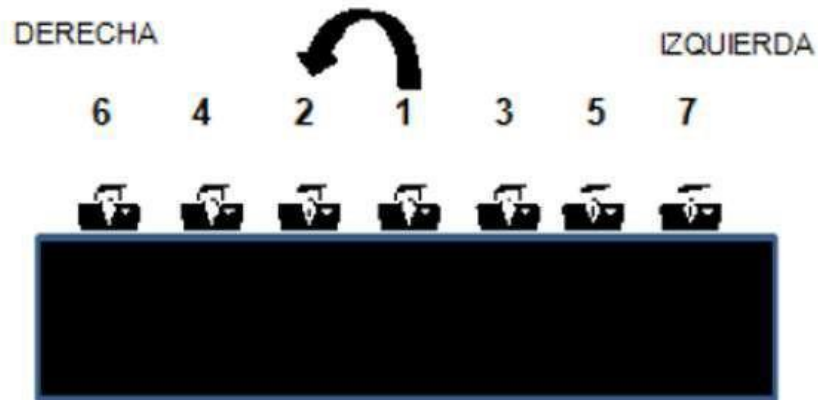
**Criterio del sentido común:** cuando los criterios anteriormente enunciados y explicados son de difícil aplicación se debe apelar al sentido común, de tal forma que con la conjugación de dos o más criterios se diseñe y garantice el orden de precedencia adecuado.

### **Principios sobre el orden de precedencia**

Existen unos principios los que, armonizados con los criterios antes referidos, permiten una adecuada definición y aplicación del orden de precedencia, y son:

**Principio de la derecha:** este principio indica que el sitio de honor o preferente es el que se ubica a la derecha de la persona de más alta jerarquía, lo que se sustenta a su vez en el concepto

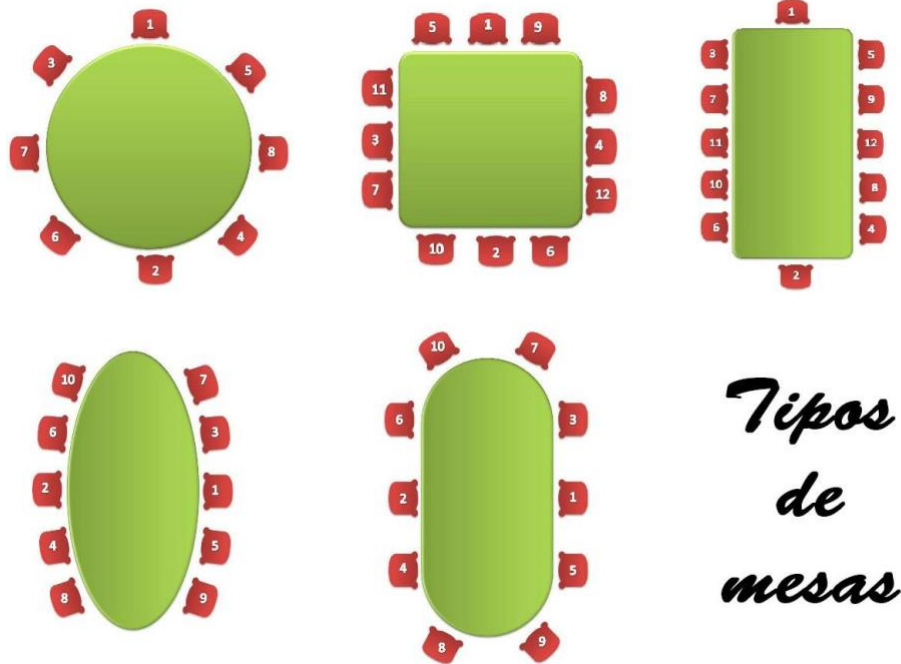
de la “derecha ceremonial” que indica que la de quien preside el acto. persona que sigue en jerarquía luego del anfitrión debe ubicarse a la derecha,



Este principio se aplica tanto si las personas están sentadas como si están de pie.

Precedencia única: para la instalación de un congreso, de un panel, una inauguración o una clausura la sugerencia es que la mesa principal esté conformada de manera impar y que no exceda siete integrantes. El anfitrión se ubica en el puesto central y los demás integrantes de mesa se alternan a lado y lado de él de manera jerárquica decreciente.

Precedencia doble: se usa cuando en el centro de la mesa se ubican al anfitrión y al invitado especial, en tal caso el este se ubica según la “derecha ceremonial”.



## *Tipos de mesas*

Principio del orden lateral: se parte de que el sitio de mayor honor es el del centro, y de forma alternada se van ubicando de derecha a izquierda de él al resto de autoridades o personalidades presentes en orden de jerarquía decreciente.

Si se presenta el caso en el que las autoridades o personalidades a ubicar conforma un grupo par, para la aplicación de este principio se recomienda ubicar a la persona que preside la mesa más hacia la izquierda, de manera que puedan alternarse las demás personas.

Principio del orden lineal: es utilizado en actos en los que las autoridades y personalidades deben caminar e indica el lugar y orden de precedencia en el caso de una fila de personas, según este principio la persona de mayor jerarquía o precedencia va adelante y las demás personas van detrás en orden jerárquico decreciente.

El cargo prima sobre la categoría personal: se entiende partiendo del concepto de que los cargos quedan y las personas se van, razón por la cual en la lista de precedencias se debe mencionar primero el cargo y luego el nombre de la persona.

La interinidad o accidentalidad no mengua autoridad: quien ocupa un cargo de forma interina o por encargo está investido de toda la autoridad y responsabilidad del cargo; quien asiste a un evento

con las funciones por encargo lleva consigo la dignidad del cargo y se ubica en la jerarquía que el cargo le confiere.

La delegación o representación no confiere precedencia: cuando una persona asiste a un evento en representación de otra, así medie carta protocolaria de excusas, esta no adquiere el derecho de ocupar el puesto del invitado, por lo que su ubicación en el orden de precedencia será conforme a su verdadera jerarquía.

La preeminencia del cargo se pierde por fuera del ámbito jurisdiccional: una persona que en su jurisdicción ocupa un lugar de precedencia preeminente puede tener menor preeminencia en el orden de precedencia cuando se encuentre en jurisdicción ajena.

Entre iguales prima la mayor extensión territorial de la jurisdicción, y en igual extensión de territorial de jurisdicción prima la antigüedad del cargo: entre dos personas iguales la que ostente jurisdicción en un mayor territorio tiene preeminencia en el orden de precedencia, y si son dos las personas iguales que ostenten también igualdad extensión territorial de jurisdicción tienen preeminencia quien ocupa el cargo que fue creado primero.

La antigüedad es un grado, y entre varios prima el más antiguo: es muy utilizado en el ámbito militar y de policía, siempre se tendrá en consideración la antigüedad de un oficial, sea cual sea la fuerza a la que pertenezca, para que tenga la mayor preeminencia en el orden de precedencia.

#### Orden de precedencia general en la Gobernación de Risaralda

1. Señor Gobernador del Departamento de Risaralda.
2. Señor Contralor del Departamento de Risaralda.
3. Señor presidente de la Asamblea del Departamento de Risaralda, demás integrantes de la Mesa Directiva, demás diputados.
4. Secretarios del Despacho Departamental.
5. Gerentes de los Institutos Descentralizados del Departamento.

#### **Los eventos**

##### **¿Qué es un evento?:**

Conceptos y definiciones de término “evento” existen varios, para el objeto del presente manual y para las necesidades que con este se pretenden satisfacer a la Gobernación de Risaralda, el que más se adecúa es que lo explica como el acaecimiento de situaciones que suceden de manera programada, teniendo dichas situaciones mayor o menor relevancia.

Los eventos normalmente tienen un carácter social, esto es, implica a grupos determinados de personas que se reúnen en torno a propósitos que presentan una proyección social.

Existen eventos de diversa índole, tal como se indicó anteriormente, pueden ser oficiales o privados, generales o especiales, internos o externos, de asistencia justa o masiva, formales o informales, diurnos o nocturnos, entre otros.

Todos los eventos tienen algunos rasgos comunes, requieren de una gran preparación, son anunciados con antelación, tienen un menor o mayor grado de formalidad que implica una menor o mayor proyección protocolar, presentan diversas categorías de participantes, tales como protagonistas, invitados, organizadores, comunicadores y hasta los espectadores.

El evento, un momento de verdad: Desde la comunicación un evento es un encuentro cara a cara con el público objetivo al que se convoca a participar para que presencie y escuche un mensaje especial, en donde aquel involucra todos y cada uno de sus sentidos en la recepción del mensaje, razón por la cual todo lo del evento comunica, constituyéndose así para la comunicación en un “momento de verdad” que solo sucede una vez.

Importancia y beneficio: La mayor importancia y beneficio que los eventos le reportan al Departamento de Risaralda y a la Gobernación de Risaralda es que Comunican.

En particular se tiene,

Para el Departamento de Risaralda:

- Facilitan la movilización de la ciudadanía hacia propósitos comunes.

- Incrementan la promoción del departamento.
- Aumentan la exposición y la visibilidad mediática del departamento.

Para la Gobernación de Risaralda:

- Son la mejor oportunidad para el contacto directo y personalizado del gobierno departamental con su público interno y externo, en los que se transmiten y afianzan mensajes de gobierno y se afianzan lazos.
- Los eventos permiten el posicionamiento de la imagen institucional ante el su público objetivo.
- Producen resultados que van de la mano con la consecución de objetivos gubernamentales.
- Eliminan la improvisación, o en el peor de los casos reducen su margen, proyectando una imagen de planeación y orden que brindan confianza.

Fases de los eventos de la Gobernación de Risaralda

Fase del pre-evento:

La fase del pre-evento o preproducción es la fase de su conceptualización, asesoramiento, diseño, presupuesto y planificación.

La conceptualización del evento es idear el evento de manera organizada a partir de realidades materiales e inmateriales, determinando su naturaleza, sus características, necesidades y propósitos.

El asesoramiento del evento es recurrir ante funcionarios y/o contratistas conocedores y encargados de las áreas de protocolo, comunicaciones y logística, con el fin de obtener consejo e información idónea sobre cada una de las actividades que involucran a dichas áreas. Para el asesoramiento se requiere la previa conceptualización, pues es el insumo inicial para que se avance en la etapa.

Para tener en cuenta: La asesoría debe apuntar a:

- Obtener información tanto sobre la organización del evento como del protocolo de este.

- Obtener respuesta mínima a los siguientes interrogantes:

¿Por qué se va a realizar el evento?

¿Cuál es la finalidad del evento?

¿Cuáles son las necesidades para la realización del evento?

¿Cuáles son los requerimientos necesarios para la realización del evento?

¿Cuál es el público objetivo a impactar?

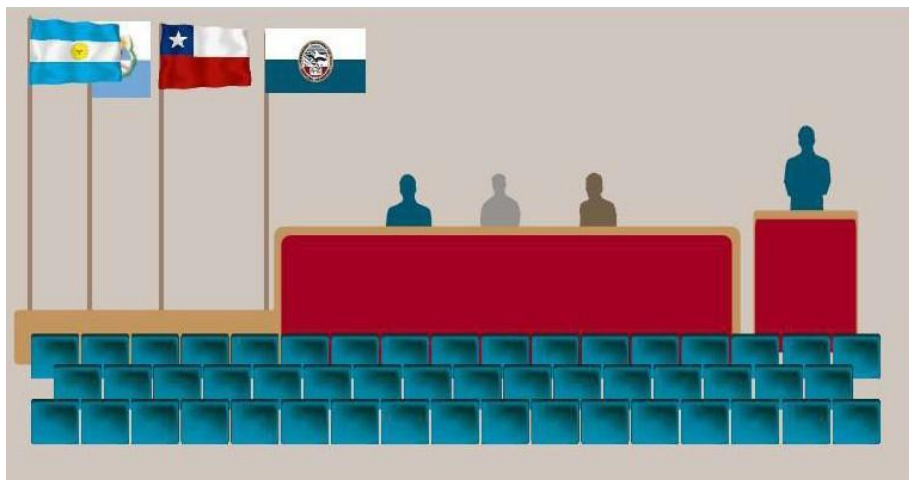
¿Cuál es el o los mensajes que se desean comunicar con el evento?

- Determinar el perfil de los invitados al evento, así como la dimensión, duración, locación y costos.

- Definir el alcance protocolario del evento, con el propósito de esclarecer su grado de formalidad o informalidad, lo anterior determinará la necesidad de contar con maestro de ceremonias y/o presentador, código de vestuario, entre otros asuntos.

La sala de reuniones: Es importante contar durante los eventos con un espacio reservado para que el Gobernador adelante las reuniones previas y posteriores al mismo que considere necesarias, la sala deberá estar dotada del material de trabajo pertinente.

- Los baños: Se debe procurar que en el lugar del evento existan un baño que se destine para el uso exclusivo de las autoridades y personalidades presentes.
- Carpas: Siempre que un evento tenga lugar al aire libre se deben disponer las carpas necesarias tanto para la mesa principal como para los demás asistentes. Las carpas deben ser blancas.
- Las tarimas: En los eventos que requieran el uso de una tarima para ubicar en el escenario principal, esta no debe superar los 60 cm de altura, con el fin de generar mayor cercanía y proximidad con los asistentes.



**Fase del evento:**

Es el “momento de la verdad”, es la etapa en la que se completa la ejecución de todas las actividades planeadas, en ella están implícitas todas las tareas programadas en las etapas anteriores y que requieren de su realización. La fase del evento

- Materializa la coordinación de todos los insumos humanos, protocolarios, comunicacionales, técnicos y logísticos en dirección a obtener el “momento de verdad” esperado.

Lo más importante durante esta fase es la coordinación, la que debe atender la planeación y la guía que brindan la lista de chequeo, el rider técnico, el minuto a minuto y el libreto.

Es muy importante contar con herramientas que permitan conocer la opinión de todos los participantes del evento, tales como encuestas, que permitan medir diversos aspectos.

Para tener en cuenta:

El montaje del evento debe realizarse con antelación, de tal forma que se puedan resolver los imprevistos que se lleguen a presentar; todo debe estar listo mínimo con una hora de antelación a la de inicio del evento.

- Se debe que se cuenta con los requerimientos protocolarios, técnicos y logísticos previstos durante la planeación del evento.
- Corroborar que existen los permisos requeridos por otras autoridades de acuerdo con el número de asistentes previstos para el evento. En tal sentido se debe prever el apoyo de una ambulancia y servicio médico de primeros auxilios para garantizar la atención de emergencias médicas en el caso de que surjan.

- Repasar el minuto a minuto con todas las personas involucradas en la realización del evento, de igual forma repasar el libreto con el presentador.
- Verificar con el funcionario o contratista encargado de los asuntos protocolarios que el libreto, en lo que respecta a los saludos y reconocimientos a autoridades y personalidades que estarán presentes en el evento, se ciña al adecuado orden de precedencias, a la debida ubicación en la mesa principal y en las ubicaciones especiales y en las intervenciones.
  - Se debe constatar que el operador de sonido cuente con los himnos adecuados, con sus respectivas copias de respaldo. Es muy importante aportar la letra de los himnos por lo menos a los integrantes de la mesa principal y a los invitados especiales, lo ideal sería que la letra se les suministrara a todos los asistentes.
  - Se deben reservar las primeras filas con marcación especial para los invitados protocolares y especiales, tales como la Gestora Social del Departamento, el Contralor, los Diputados de la Asamblea Departamental, los secretarios del Despacho Departamental, los Gerentes de los Institutos Descentralizados del departamento,
    - las demás autoridades civiles, las autoridades eclesiásticas, las autoridades militares, entre otros invitados especiales.
    - Se debe convocar al público en general con antelación a la llegada del Gobernador, de tal forma se garantiza que a su arribo al evento como primera autoridad del departamento pueda dársele inicio al evento.

- Es importante que los anfitriones, es decir, el secretario de Despacho o Gerente de Instituto Descentralizado que lidera el evento espere en una línea de recepción a los invitados y a las autoridades que asistan al evento.
- Para la llegada al evento del Gobernador siempre debe ser recibido por el anfitrión y por el funcionario o contratistas encargado de los asuntos protocolarios.
- Cuando el Gobernador no pueda asistir a los eventos a los que ha sido invitado y delegue en alguno de sus secretarios de Despacho, Gerentes de Institutos Descentralizados, Asesores o directores Operativos, es necesario que los comunicadores asignados a sus respectivas dependencias los acompañen. Los funcionarios delegados deberán presentar copia impresa de la carta de delegación, la que elaborará en el despacho del Gobernador.
- Cuando el Gobernador delega la asistencia a un evento a uno de sus funcionarios, este deberá ser ubicado en la mesa principal o fila de honor, sin que ocupe el puesto que se le había asignado al Gobernador.
- Una vez que llega al evento el Gobernador el maestro de ceremonia o el presentador invitarán a los miembros de la mesa principal, a los invitados que van en la fila de honor y a los invitados en general a ocupar sus asientos respectivos.
- Si hay mesa principal se deben ubicar los respectivos anunciadores con los nombres y cargos de quienes la conforman y presiden el acto.

### **Fase de evaluación del evento:**

Esta fase se divide en dos, el desmontaje y la evaluación.

El desmontaje es volver todo a su estado anterior en la medida de lo posible, es decir, desarmar lo montado y regresarlo a su debido lugar y responsable, desalojar la locación utilizada, verificar mediante inventario lo utilizado.

La evaluación es el acto de cierre del proceso de creación de un evento, el que se da con el análisis de los objetivos alcanzados y no alcanzados con miras a obtener un balance al respecto, es medir si lo planificado se cumplió o no. Durante esta etapa se acude a la tabulación y análisis de encuestas o entrevistas, las que permitirán conocer de primera mano la impresión de los participantes del evento. La evaluación permite la retroalimentación sobre lo positivo y lo negativo, de tal forma que para los futuros eventos se crezca en el aprendizaje sobre su realización. La evaluación debe quedar consignada en un informe, el que habrá de alimentar las memorias del evento. El responsable del evento Siempre debe existir un responsable de cada evento que se realice por la Gobernación del Departamento de Risaralda, dicho responsable será designado por el Gobernador, si el evento es de carácter general de la Gobernación, o por el secretario de Despacho o Gerente de Instituto Descentralizado desde cuya dependencia se liderará el evento.

Funciones del responsable del evento son:

- Asegurarse que el evento se desarrolle correctamente en cada una de sus áreas.
- Acudir ante el funcionario o contratista encargado de los asuntos protocolarios para obtener la debida asesoría sobre la conceptualización, diseño y

ejecución del evento, no solamente en temas protocolarios y de relaciones públicas sino también en asuntos de logística.

- Acudir ante la Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones para obtener la debida asesoría sobre el manejo de la imagen institucional, sobre la estrategia de comunicación que se debe desplegar en el evento y sobre el acompañamiento que dicha oficina realizará en cada una de sus fases. La Oficina de Comunicaciones tendrá a su cargo la formulación del libreto.
- Contar con toda la información relacionada con el evento, esta debe ser clara, ordenada, veraz y pertinente; debe así mismo diligenciar los respectivos formatos de lista de chequeo y minuto a minuto, el libreto le será aportado por la Oficina de Comunicaciones. Toda la información sobre el evento deberá comunicar y compartirla cuando le sea requerida por el Gobernador o los secretarios de Despacho o Gerentes de Institutos Descentralizados desde cuyas dependencias se lidera el evento.
- Desarrollar cada una de las fases del evento de la manera más exacta posible conforme a lo planeado, teniendo obviamente la capacidad de atender
- las contingencias que se lleguen a presentar dándoles solución tratando de salvaguardar la línea conceptual y de diseño del evento.

### **Condecoraciones**

Concepto: Las condecoraciones son insignias que se conceden a una persona o entidad como honor y distinción por sus méritos, suele consistir en una pieza metálica con una forma

determinada que lleva grabada formas y textos, y ser impuesta y llevada prendida en el pecho o colgada del cuello.

Las condecoraciones pueden tener la forma de una “medalla”, que consiste en un distintivo generalmente redondo hecho en metal y que representa una condecoración. Las placas son otro tipo de condecoración que normalmente tiene forma plana y rectangular en metal. Normalmente las medallas se imponen y las placas se entregan.

La Gobernación del Departamento de Risaralda cuenta con condecoraciones oficiales que pueden ser otorgadas por sus méritos a personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, públicas o privadas, civiles o militares.

Las condecoraciones de la Gobernación del Departamento de Risaralda son:

- Gran Cruz de Risaralda, creada y reglamentada por las Ordenanzas No. 025 del 18 de marzo de 1993 y No. 008 del 9 de abril de 2002.

El Decreto No. 0262 del 30 de marzo de 2006 creó las siguientes:

- Orden Escudo de Risaralda
- Orden Estrella de Risaralda
- Orden al Mérito Ciudadano
- Orden al Mérito Educativo
- Orden al Mérito Empresarial

- Orden al Mérito de la Mujer
- Condecoración Líder Joven de Risaralda “Juan Alejandro Sáenz Sáenz”

#### Ceremonia de imposición de condecoraciones

Una vez el acto administrativo que confiere la respectiva condecoración se ha perfeccionado se deberán realizar las siguientes acciones para su imposición:

- El asesor de Relaciones Públicas y Protocolo realizará inscripción del otorgamiento de la condecoración en el “Libro de Registro de Condecoraciones”.
- El asesor de Relaciones Públicas y Protocolo proyectará comunicación al condecorado informando sobre el otorgamiento de la condecoración respectiva, en la misma le solicitará manifieste su decisión de aceptar o no la distinción.
- Una vez aceptada por el condecorado la distinción, el asesor Relaciones Públicas y Protocolo gestionará en la agenda del señor Gobernador del Departamento el día hora y lugar para la realización de la ceremonia de imposición de la condecoración, procediendo a informar al condecorado al respecto mediante comunicación escrita, solicitando así mismo que remita al Despacho del señor Gobernador el listado de personas que desea le acompañen durante la ceremonia de acuerdo al número de invitaciones que le sea aprobado.
- Las invitaciones a la ceremonia de imposición de la distinción se gestionarán desde el Despacho del señor Gobernador, en las que este será quien invita.

- Para la ceremonia de imposición de las distinciones el asesor de Relaciones Públicas y Protocolo instalará las banderas de Colombia, Risaralda y el municipio en donde esta se realice, así mismo contará con el Himno del Departamento de Risaralda.
  
- El orden del día que se desarrollará en la ceremonia será el siguiente:
  1. Himno del Departamento de Risaralda.
  2. Lectura del acto administrativo por medio del cual se confiere la distinción.
  3. Imposición de la distinción por parte del señor Gobernador del Departamento.
  4. Intervención del señor Gobernador del Departamento.
  5. Intervención de la persona distinguida.
  
- Durante la ceremonia de imposición de distinciones el señor Gobernador portará la “Gran Cruz de Risaralda” en la “Categoría Collar”, la que es el símbolo del Gobernador del Departamento de Risaralda.
  
- Si la persona a la que se le confirió la distinción no puede asistir a la ceremonia y delegada a alguien para recibir la distinción, lo que procede es la entrega de la distinción y no la imposición.

- El asesor de Relaciones Públicas y Protocolo asistirá al señor Gobernador en los detalles de la imposición.
- Si son varias las personas a las que se le impone distinción, estas designarán entre sí quién intervendrá en su nombre.
- Al momento de la imposición de la distinción el asesor de Relaciones Públicas y Protocolo invitará a todos los asistentes a ponerse de pie.

Para tener en cuenta:

- Como primera autoridad del Departamento de Risaralda y Representante Legal el señor Gobernador es el único destinatario de las distinciones que las diferentes instituciones o sociedad civil deciden otorgar al Gobierno Departamental o al Departamento de Risaralda, es decir es a él a quien se le imponen o entregan.
- En el evento en el que el señor Gobernador delegue a uno de los integrantes del gabinete departamental para que asista a una ceremonia en la que se le impone distinción al Gobierno Departamental o al Departamento de Risaralda, el funcionario delegado recibirá en sus manos tal distinción.
- Con excepción del señor Gobernador, los funcionarios de la Gobernación de Risaralda deben desdeñar el honor de ser distinguido por el cumplimiento de sus funciones, podrán aceptarlas cuando les sean conferidas por razones profesionales o por mérito a su trayectoria de vida particular.

**Formatos:**

Decreto que otorga la condecoración “Gran Cruz de Risaralda”, este mismo formato sirve para decretos con los que se otorguen otras distinciones

República de Colombia Departamento de Risaralda

Decreto No. XX

Del XX del mes de XX del año

Por medio del cual se confiere la condecoración “Gran Cruz de Risaralda” en la categoría “XX” a

XX.

El Gobernador del Departamento de Risaralda en uso de las atribuciones que le confieren la Constitución Política y la ley, en especial las conferidas por las Ordenanzas No. 025 de 18 de marzo de 1993 y No. 008 del 9 de abril de 2002, y

Considerando:

Que mediante la Ordenanza No. 008 del 9 de abril de 2002 se reformó la Ordenanza No. 025 del 18 de marzo de 1993, con la que se creó la “Orden de la Gran Cruz de Risaralda”, con el propósito de reconocer los servicios meritorios que para su desarrollo cultural, económico, administrativo o científico le presten o aporten personas naturales o jurídicas al departamento de Risaralda.

Que en el numeral XX del artículo 3” de dicha ordenanza se define el otorgamiento de la medalla “Gran Cruz de Risaralda” en la “Categoría XX”, la que está reservada para ser otorgada a...

Que en sesión del Consejo de la “Orden de la Gran Cruz de Risaralda” celebrada el día XX del mes de XX del año XX, por postulación hecha por el Gobernador del Departamento de Risaralda y Gran Maestro de la Orden, sus miembros aprobaron de manera unánime el otorgamiento de la medalla “Gran Cruz de Risaralda” en la “Categoría XX” a... (Indicar la persona a quien se confiere la medalla y su cargo) en atención a... (Indicar los motivos por los que se otorga la medalla), por lo que el mismo Consejo aprobó que el Gobernador del Departamento dispusiera todo lo necesario para su imposición.

Que... (Indicar las demás consideraciones que se consideren necesarias).

Por las anteriores consideraciones el Gobernador del Departamento de Risaralda Decreta:

Artículo Primero: Conferir la medalla “Gran Cruz de Risaralda” en la “Categoría XX” a...  
(Indicar el nombre y el cargo de condecorado).

Artículo Segundo: Imponer la condecoración a XX en ceremonia especial que se realizará el día XX del mes de XX del año XX en...

Artículo Tercero: El presente decreto en nota de estilo será entregado al condecorado por el Gobernador del Departamento dentro de la ceremonia.

Artículo Cuarto: El presente decreto rige a partir de la fecha de su expedición.

Dado en la ciudad de Pereira a los XX días del mes de XX del año XX.

Comuníquese y cúmplase.

(Nombre del señor Gobernador del Departamento) Gobernador del Departamento de Risaralda

República de Colombia Departamento de Risaralda

Consejo de la Orden de la Gran Cruz de Risaralda

ACTA No. XX

Del día XX del mes de XX del año XX

De acuerdo con lo dispuesto por la Ordenanzas No. 025 de 18 de marzo de 1993 y No. 008 del 9 de abril de 2002, a la sesión del Consejo de la Orden fueron citados por instrucciones del Gobernador del Departamento y Gran Maestro de la Orden:

El Gobernador del Departamento y Gran Maestro de la Orden, XX (indicar el nombre), El secretario de Gobierno, XX (indicar el nombre),

El secretario Jurídico, XX (indicar el nombre),

El secretario de Educación, XX (indicar el nombre), y

El Asesor de Prensa y Comunicaciones y Canciller de la Orden, XX (indicar el nombre).

El orden del día propuesto por el Gobernador del Departamento y Gran Maestro de la Orden para la sesión de su Consejo fue el siguiente:

1. Llamado a lista y verificación del quórum.
2. Lectura y aprobación del orden del día.

3. Postulación de candidato para el otorgamiento de la medalla “Gran Cruz de Risaralda” en la XX “Categoría”
4. Propositiones y varios.

La sesión del Consejo de la Orden tuvo el siguiente desarrollo:

1. Llamado a lista y verificación del quórum:

En XX (indicar el lugar en donde se realizó la sesión), siendo las XX: XX a. m./p. m. el Canciller de la Orden, quien también cumple las funciones de secretario de la misma, hizo el llamado a lista a los convocados verificando que todos se encontraban presentes, por lo que expresó que existía el quórum de liberatorio y decisorio necesarios.

2. Lectura y aprobación del orden del día:

El secretario dio lectura al orden del día propuesto por el Gran Maestro, quien la puso a consideración de los asistentes, quienes lo aprobaron de manera unánime.

3. Postulación de candidatos para el otorgamiento de la medalla “Gran Cruz de Risaralda” en la “Categoría XX (indicar la categoría)”:

El Gran Maestro le solicitó al secretario dar lectura al artículo 3° de la Ordenanza No. 008 del 9 de abril de 2002, la secretaria procedió a su lectura, en el que definen las categorías en las que se otorga la medalla “Gran Cruz de Risaralda”.

Seguidamente el Gran Maestro intervino para poner en consideración del Consejo la postulación del nombre de XX (indicar el nombre y el cargo), para ser distinguido con la medalla “Gran Cruz

de Risaralda” en la “Categoría XX” en atención a... (indicar los motivos por los cuales se propone ser condecorado).

El Gran Maestro preguntó a los miembros del Consejo sobre la postulación hecha y de manera unánime éstos la aprobaron.

4. Proposiciones y varios:

El secretario de Gobierno, XX (indicar el nombre), propuso que se facultaba al Gobernador del Departamento y Gran Maestro de la Orden para que dispusiera todo lo pertinente a la formalización y materialización de la imposición de la condecoración; dicha propuesta fue aprobada de manera unánime por los asistentes.

A las XX: XX am/pm el secretario y Canciller de la Orden informó a los miembros del Consejo que se había agotado el orden del día, por lo que el Gran Maestro de la Orden declaró terminada la reunión.

(Nombre del Gobernador)

Gobernador del Departamento de Risaralda y Gran Maestro de la Orden.

Nombre del Asesor de la Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones) Asesor de Prensa y Comunicaciones y Canciller de la Orden.

Comunicación que anuncia el otorgamiento de la distinción “Gran Cruz de Risaralda”, este mismo formato también sirve para comunicaciones que informan sobre otras distinciones

XX del mes XX de XX

Señor

(Nombre y apellido del presidente de la República) (Cargo)

(Ciudad en la que se encuentra)

Respetado señor XX,

Le informo que el “Consejo de la Orden de la Gran Cruz de Risaralda” en sesión celebrada el día XX de XX de XXXX decidió otorgarle a usted la distinción “Gran Cruz de Risaralda” en la “Categoría XX”, en atención a...

Con base en lo anterior y conforme a las instrucciones brindadas por el señor Gobernador le informo que se tiene prevista la ceremonia de imposición de la distinción para el día XX de XX de XXXX a las XX: XX a. m. (p. m. en XX (indicar el sitio.

Le agradeceremos que nos informe sobre las personas de su círculo personal que desea que lo acompañen durante la ceremonia.

Gracias por la atención brindada.

(Nombre del Asesor de Relaciones Públicas y Protocolo) Asesor de Relaciones Públicas y Protocolo

XX del mes XX de XX

Señor presidente:

(Redactar encabezamiento de saludo). (Redactar texto).

(Redactar despedida

(Nombre del señor Gobernador del Departamento) Gobernador del Departamento de  
Risaralda

Al doctor

(Nombre y apellido del presidente de la República) presidente

República de Colombia Bogotá

D.C.

República de Colombia Departamento de Risaralda Despacho del Gobernador

El Gobernador del Departamento (Nombre del Gobernador del Departamento)

Saluda

Al señor XX (indicar el nombre) XX (indicar el cargo y la entidad)



Y se complace en invitarle a... (indicar el evento), que se realizará el día XX del mes de XX del año XX, a las XX: XX

a. m./p. m., en... (indicar el lugar con la dirección).

Aprovecha la ocasión para enviarle su sentimiento de la más alta consideración y aprecio.

Pereira, XX del XX de XXXX

Pereira

El Gobernador del Departamento de Risaralda, XX (indicar el nombre del señor Gobernador) y su gabinete Lamentan profundamente el fallecimiento del señor

XX (indicar nombre)

E invitan a las exequias que se llevarán a cabo en la Iglesia XX (indicar el nombre de la iglesia y su dirección), el día XX de XX a las XX: XX a. m./p. m.

Y luego acompañarlo al Cementerio XX (indicar el nombre del cementerio).

Velación: (indicar el sitio de velación y su dirección).

Ante el sensible fallecimiento de... (indicar tratamiento y nombre completo del difunto), ... (indicar profesión, actividad, pertenencia a instituciones, relevancia social, trayectoria profesional, política, etc.), el Gobernador del Departamento de Risaralda en nombre del pueblo

risaraldense, de su equipo de gobierno, de su familia y en el suyo, expresan a su respetada familia, en especial a... (indicar nombre del cónyuge, padres, hijos, hermanos, etc.), una sentida condolencia por tan lamentable pérdida. Deseamos que la resignación y la serenidad los acompañe en este momento en el que es deber de quienes continuaremos transitando por lo terrenal acoger lo mejor de su legado como ser humano, esperamos que su alma descanse en paz y que sea recibida en la gloria de Dios. (puede modificarse el contenido de la condolencia tal como se considere)

Pereira, XX de XX de XXXX

(Nombre del señor Gobernador del Departamento) Gobernador del  
Departamento de Risaralda

República de Colombia Departamento de Risaralda Despacho del Gobernador

Señor XX (indicar el nombre)

Secretario de XX (indicar el nombre de la secretaria)

Organizado por esta Gobernación, tendrá lugar en... (indicar el lugar) el... (indicar el evento) el  
día XX del mes XX de XXXX a las XX: XX a. m./p. m.

Dado que las ocupaciones del carácter oficial me impedirán presidir el acto al que me he referido, he decidido que sea usted quién asista al mismo y asuma, en mi representación, la presencia de  
este.



Pereira, XX de XX de XXXX

(Nombre del señor Gobernador del Departamento) Gobernador del Departamento de Risaralda

República de Colombia Departamento de Risaralda

Despacho del Gobernador del Departamento

Por instrucciones del señor Gobernador me complace comunicar a usted que el próximo XX de XX de XXXX, a las XX/XX a. m./p. m. tendrá lugar en... (indicar el lugar y su dirección) el...

(indicar el evento), organizado por el despacho del señor Gobernador.

De acuerdo al Manual de Protocolo y Eventos de esta Gobernación, adjunto a usted las normas específicas que regirán para la celebración del acto.

Pereira, XX de XX de XXXX

(Nombre del Asesor de Relaciones Públicas) Asesor de Relaciones Públicas

República de Colombia Departamento de Risaralda Despacho del Gobernador

Asesoría de Relaciones Públicas y Protocolo

Para: XX (indicar el nombre del secretario de Despacho) Señor secretario,

Por instrucciones del señor Gobernador usted ha sido delegado, con obligatorio cumplimiento, para representarlo En: XX (indicar el evento al que delega)



Día: XX de XX de XXXX Hora: XX: XX a. m./p. m.

Lugar: (indicar el lugar en donde se realizará el evento)

Anexos: (puede anexarse la tarjeta de invitación y/o plegable del evento) Instrucciones: (indicar las instrucciones que imparta el señor Gobernador)

Cordialmente,

(Nombre y firma del Asesor de Relaciones Públicas y Protocolo) Asesor de Relaciones  
Públicas y Protocolo

(en la primera página como apertura)

Se hace constar que el presente Libro de Firmas de Visitantes Ilustres al Departamento de Risaralda cuenta con XX (indicar el número) de folios y XX (indicar el número) de páginas, numeradas de la XX (indicar el número de la página) a la XX (indicar el número de la página), el cual será utilizado a partir de la fecha, para que se consignen las firmas de las personalidades que se dignen visitar la Gobernación del Departamento de Risaralda.

Pereira, XX de XX de XXXX

(Nombre y firma del Asesor de Relaciones Públicas y Protocolo) Asesor de Relaciones Públicas  
y Protocolo

\*\*\*\*\*

(en cada una de las demás páginas)

Visitante: (indicar primero el tratamiento, seguidamente el nombre completo y demás datos que lo identifiquen) Fecha de la visita: XX de XX de XXXX (indicar la fecha de la visita)

(espacio para la firma y datos que el visitante quiera agregar)

\*\*\*\*\*

(en la página de cierre)

Se hace constar que el presente Libro de Firmas de Visitantes Ilustres al Departamento de Risaralda, cuyos XX (indicar el número) y XX (indicar número) de páginas han sido utilizadas, por lo que ha sido cerrado a la fecha, siendo su última hoja válida la que lleva por número el XX (indicar el número).

Pereira, XX de XX de XXXX

Nombre y firma del Asesor de Relaciones Públicas y Protocolo) Asesor de Relaciones Públicas y Protocolo

(en la primera página)

Se hace constar que el presente Libro de Registro de Distinciones del Departamento de Risaralda cuenta con XX (indicar el número) de folios y XX (indicar el número) de páginas, numeradas de

la XX (indicar el número de la página) a la XX (indicar el número de la página), el cual será utilizado para consignar las distinciones que otorgue la Gobernación del Departamento de Risaralda.

Pereira, XX de XX de XXXX

(Nombre y firma del Asesor de Relaciones Públicas y Protocolo) Asesor de Relaciones Públicas  
y Protocolo

\*\*\*\*\*

(en cada una de las demás páginas)

SECCIÓN PRIMERA. TÍTULO DE VISITANTE ILUSTRE (o Título de la “Gran Cruz de Risaralda”, o Título de la “Orden Escudo de Risaralda”, o Título de la “Orden Estrella de Risaralda”, o Título de la “Orden al Mérito Ciudadano”, o Título de “Orden al Mérito Educativo”, o Título de “Orden al Mérito Empresarial”, o Título de “Orden al Mérito de la Mujer”, o Título de la “Medalla Juan Alejandro Sáenz Sáenz”)

NOMBRE DEL DISTINGUIDO:

NÚMERO DEL DECRETO:

CIRCUNSTANCIAS PERSONALES: (título, cargo que ocupa, etc.)

MÉRITOS: (relación sucinta de los que motivaron la distinción en su caso) FECHA DE

CONCESIÓN:

FECHA DE IMPOSICIÓN: NOTAS ESPECIALES: