



GUÍA DE PROTOCOLO

DIRECCIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS



Sistema DIF Jalisco

Elaboró:	DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y CALIDAD
Fecha Elaboración:	29-MAY-2012 V. 01
Fecha Actualización:	29-MAY-2012 V. 01
Código:	DJ-RP-SG-GU-01

Bitácora de Revisiones:



ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y CALIDAD	
FECHA ELABORACIÓN:	29-MAY-2012	
FECHA ACTUALIZACIÓN:	29-MAY-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	DJ-RP-SG-GU-01	PÁGINA: 2 de 19

BITÁCORA DE REVISIONES:

No.	Fecha del Cambio	Referencia del punto modificado	Descripción del cambio
1	29-MAY-2012	Todo el Manual	Cambio de Plantilla

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y CALIDAD	
FECHA ELABORACIÓN:	29-MAY-2012	
FECHA ACTUALIZACIÓN:	29-MAY-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	DJ-RP-SG-GU-01	PÁGINA: 3 de 19

ÍNDICE

1. Introducción.....	4
2. Objetivo y Alcances.....	5
3. Clasificación de los actos	6
4. Clasificación de las Precedencias.....	7
5. De la organización de los actos	9
6. Anexos	12
Autorización del Documento	13

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y CALIDAD	
FECHA ELABORACIÓN:	29-MAY-2012	
FECHA ACTUALIZACIÓN:	29-MAY-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	DJ-RP-SG-GU-01	PÁGINA: 4 de 19

1. INTRODUCCIÓN

Las relaciones de las instituciones cada vez se hacen más difíciles tanto en su ámbito interno como externo. Las nuevas formas que nos ha tocado vivir exige una participación reglada desde todos los ámbitos donde se impliquen todos los miembros de la Institución con el fin de realizar el diseño ejecución y seguimiento de los objetivos que se quieren alcanzar.

Y partiendo de la premisa que el elemento humano es indispensable para esta actividad se hace necesario que toda Institución que se aprecie en conseguir unos objetivos debe pensar en establecer reglas de protocolo o en su caso de un área que lleve a cabo acciones de protocolo.

El protocolo tiene una particular importancia para la Institución y para el personal porque todos deben adecuarse en sus comportamientos a las exigencias de la vida pública y social.

Las relaciones públicas y el protocolo mejoran la imagen de cualquier institución y contribuyen a la organización y ejecución profesional de las actividades internas y externas.

El Protocolo debe ser conocido y practicado en las actividades profesionales diarias como parte formativa de los Directivos con el fin de lograr un impacto favorable hacia la sociedad.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y CALIDAD	
FECHA ELABORACIÓN:	29-MAY-2012	
FECHA ACTUALIZACIÓN:	29-MAY-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	DJ-RP-SG-GU-01	PÁGINA: 5 de 19

2. OBJETIVO Y ALCANCES

Los actos y ceremonias que se realizan en el Sistema DIF Jalisco requieren estar dotados de uniformidad y revestidos de la solemnidad correspondiente a su prestigio e imagen institucional. Por ello, la Dirección de Relaciones Públicas presenta la Guía de Protocolo, con el objetivo de contar con lineamientos que permitan a todas las áreas del Sistema realizar eventos que cumplan con normatividad aplicable para tal fin.

La Guía pretende aportar los elementos fundamentales a considerar en la organización y realización de ceremonias, eventos y actos oficiales en los que participen las autoridades del Sistema DIF Jalisco.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y CALIDAD	
FECHA ELABORACIÓN:	29-MAY-2012	
FECHA ACTUALIZACIÓN:	29-MAY-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	DJ-RP-SG-GU-01	PÁGINA: 6 de 19

3. CLASIFICACIÓN DE LOS ACTOS

Por su ámbito de influencia, la variedad de programas, acciones y apoyos brindados, el Sistema DIF Jalisco requiere una amplia participación en eventos de índole muy diversa, por ello y con el objetivo de facilitar su clasificación, se consideran las siguientes tipos de ceremonias:

Ceremonias Solemnes:

Son aquellas que se celebran en un contexto de gran formalidad y con una rigurosa planificación

Ceremonias Institucionales:

Son aquellas que, sin ser solemnes, involucran a toda la Institución, o a uno o más de sus áreas. Las ceremonias institucionales serán organizadas por alguna Dirección o área del Sistema DIF Jalisco en coordinación con la Dirección de Comunicación Social y la Dirección de Relaciones Públicas.

Ceremonias Interinstitucionales:

Son aquellas que involucran a dos o más instituciones con el propósito de crear, mantener o estrechar vínculos entre sí. Estas ceremonias serán responsabilidad de la Institución directamente beneficiada con la vinculación y las invitaciones serán cursadas por las máximas autoridades de las entidades involucradas.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y CALIDAD	
FECHA ELABORACIÓN:	29-MAY-2012	
FECHA ACTUALIZACIÓN:	29-MAY-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	DJ-RP-SG-GU-01	PÁGINA: 7 de 19

4. CLASIFICACIÓN DE LAS PRECEDENCIAS

Una de las fases del protocolo que establece la orden de prelación o también llamada Orden de Precedencia entre las autoridades, lo que significa prioridad o antelación para determinar la posición en que se colocará una personas de acuerdo a su jerarquía, cargo o categoría.

El ordenamiento correcto es de gran importancia, por ello DIF Jalisco lleva a cabo la "ley de la derecha" o principio de la derecha, la cual nos indica que el sitio de honor o preferente es el que se sitúa a la derecha de la persona de la más alta jerarquía en cualquier tipo de acto o evento, si el sitio de honor está situado en el sitio central, respetando este principio, el sitio de más jerarquía debe situarse a su izquierda, visto desde el público, (para que quede a su derecha el sitio de honor).

Este principio es de aplicación tanto en ceremonias donde las personas están sentadas como en las que permanecen de pie.

Con el propósito de ubicar el rol que desempeñan según su ubicación, a continuación se mencionan la ubicación de los invitados y su importancia:

Anfitrión

Es el que recibe o tiene convidados a su mesa. Él organiza como quiere o como debe, las cuestiones protocolarias. Así, cuando se planifica: el puesto central de todo acto ha de partir del número uno (anfitrión); por ser la figura principal ocupa el puesto de honor y le corresponde dirigir el acto. Su lugar en la presidencia lo puede ceder una sola vez y a una sola persona; en este caso, pasa a sentarse a la izquierda (cuando esta cesión es de carácter voluntario); si la cesión fuera obligatoria, ocupará el lugar inmediato a la derecha.

Presidencia

Mayor honor en un acto. Indica quién ha de dirigir ese acto a lo largo de su desarrollo. Las presidencias son unipersonales y siempre son impares. Aquí también se admite la cesión a favor de quien ostente el mayor cargo.

Invitados

El anfitrión es quien aplica las normas de preferencia teniendo en cuenta la selección entre los invitados. Se aconseja en todo caso que los invitados han de ser objeto de selección,

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y CALIDAD	
FECHA ELABORACIÓN:	29-MAY-2012	
FECHA ACTUALIZACIÓN:	29-MAY-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	DJ-RP-SG-GU-01	PÁGINA: 8 de 19

según la naturaleza del acto y según la imagen que queramos proyectar a un determinado público.

Por lo anterior, en DIF Jalisco la precedencia se ajusta al protocolo interno, siendo la mayor jerarquía la Presidencia del Voluntariado Del Sistema DIF Jalisco. Por ello, dependiendo del acto que se organice y se cuente con su presencia, el orden protocolar será el siguiente:

Ceremonias Solemnes

1. Presidente de la Junta de Gobierno DIF Jalisco
2. Presidenta del Voluntariado del Sistema DIF Jalisco
3. Director General del Sistema DIF Jalisco
4. Subdirector General de Operación del Sistema DIF Jalisco
5. Subdirector General de Fortalecimiento Municipal del Sistema DIF Jalisco
6. Subdirector General de Administración del Sistema DIF Jalisco.

Ceremonias Institucionales

1. Presidente de la Junta de Gobierno DIF Jalisco
2. Presidenta del Voluntariado del Sistema DIF Jalisco
3. Director General del Sistema DIF Jalisco
4. Subdirector General de Operación del Sistema DIF Jalisco
5. Subdirector General de Fortalecimiento Municipal del Sistema DIF Jalisco
6. Subdirector General de Administración del Sistema DIF Jalisco.

Ceremonias Interinstitucionales

1. Miembros de la junta de gobierno
2. Presidenta del Voluntariado del Sistema DIF Jalisco
3. Director General del Sistema DIF Jalisco
4. Subdirector General de Operación del Sistema DIF Jalisco
5. Subdirector General de Fortalecimiento Municipal del Sistema DIF Jalisco
6. Subdirector General de Administración del Sistema DIF Jalisco.

Los invitados que asistan deberán mantener su correspondiente precedencia.

En el caso de visitas políticas nacionales e internacionales, la precedencia se ajustará a la reglamentación oficial Gubernamental que aplique según su ámbito de acción.

*En todo acto oficial, la mayor precedencia la posee la Presidenta del Voluntariado del Sistema DIF Jalisco y esta condición cambia cuando está presente el Gobernador del Estado de Jalisco o autoridades superiores a su investidura.

Solo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, validez y vigencia de la misma..

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y CALIDAD	
FECHA ELABORACIÓN:	29-MAY-2012	
FECHA ACTUALIZACIÓN:	29-MAY-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	DJ-RP-SG-GU-01	PÁGINA: 9 de 19

De la organización de los actos

Otras consideraciones a tener en cuenta para el protocolo de los eventos son las siguientes:

En la organización de un evento el protocolo debe observar todos los detalles que se puedan prever para que el desarrollo sea exitoso y la imagen que se deje en asistentes sea la mejor. Para tal fin a continuación se listan algunos temas importantes de apoyo a esta labor.

Se debe entregar a la máxima Autoridad ya a los diferentes expositores, la lista de protocolo de precedencia de la mesa de honor, así como el orden del día.

Orden del día:

Se denomina de esta manera la organización de las intervenciones y pasos que se siguen en un evento, reunión o acto. Para ello es importante seguirse por la jerarquía explicada en el aparte de las Precedencias y además analizar con sentido común la dinámica de cada evento a realizar. No se puede predefinir un orden del día; siempre se deberá ajustar según lo demande el momento por el objetivo del evento, sus participantes y asistentes.

Mesa de honor o mesa principal:

Se dispone para la ubicación de la presidencia en un acto público, ceremonial y oficial. En ella estarán sentados según las precedencias el anfitrión, homenajeados, organizadores e invitados especiales que se dispongan según la actividad lo requiera y amerite la ocasión.

Hay que observar, en este caso, las precedencias para definir la mesa de honor de un evento o actividad, siempre atendiendo a la jerarquía que esta dispone y teniendo en cuenta el organizador

En este caso es de suma importancia:

- Informar oportunamente a los miembros de la mesa principal la forma de vestir para la ocasión que presidirán.

- Poner en conocimiento de ellos el orden del día con anterioridad al evento, con el fin de que conozcan el curso del mismo y en especial para coordinar oportunamente con quienes intervendrán con palabras en el acto.
- Indicarles el protocolo a seguir en el acto y el comportamiento que se espera de ellos según sea necesario.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y CALIDAD	
FECHA ELABORACIÓN:	29-MAY-2012	
FECHA ACTUALIZACIÓN:	29-MAY-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	DJ-RP-SG-GU-01	PÁGINA: 10 de 19

Personificadores de mesa principal

Son los membretes que se ubican sobre la mesa de honor, con los nombres y cargos de quienes presiden un evento. Para esto se pueden elaborar utilizando hojas de papel blanco, cortadas por mitad y a su vez dobladas al centro y con la información por cara y cara para que la puedan leer los miembros de la mesa al sentarse y evitar así confusión.

Pantallas gigantes:

Pueden disponerse en lugar de fácil visibilidad para el público y que no interrumpen la logística del protocolo de presidencia y mesa de honor. Cuando se coloquen, debe pensarse en cómo los miembros de la mesa principal observarán lo que allí se proyecte, para esto se sugiere contar con una pantalla de plasma o LCD sobre el piso frente a ellos, o disponer que permanezcan en auditorio mientras se proyecta la presentación en las pantallas, para luego solicitarles pasar a la mesa principal.

Sillas:

Deben ser cómodas tanto para los asistentes como para los miembros de la mesa de honor o principal. Preferentemente deben ser diferentes las del auditorio a las de la mesa de honor.

Agua:

Para los oradores se ubicará en el atril en el momento de su intervención. Deberá asignarse un edecán para atender la mesa de honor y a su vez, disponer el agua en el atril en cada caso..

Flores

Se promueve el uso de las flores de la región preferiblemente. No se deben colocar sobre atriles, ni en mesas de honor. Pueden ir abajo al frente de la mesa y debe cuidarse que al paso de personas no resulte un obstáculo.

Puntualidad

La puntualidad es fundamental y dice mucho del estilo de nuestra Institución. Los actos deben comenzar a la hora prefijada. Si no es posible comenzar con puntualidad lo correcto es comunicarlo con tiempo prudencial a los invitados al evento. Le corresponde a los anfitriones ser los primeros en llegar antes del inicio del evento.

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y CALIDAD	
FECHA ELABORACIÓN:	29-MAY-2012	
FECHA ACTUALIZACIÓN:	29-MAY-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	DJ-RP-SG-GU-01	PÁGINA: 11 de 19

El Maestro de ceremonias

Es la persona encargada de leer el programa de un evento o actividad.

Es importante que revisemos con la persona que se contrate para esta labor en un evento las siguientes recomendaciones:

- La presentación personal será excelente y respetuosa para con el público.
- Debe seguir el guión y orden del día que se haya estipulado, evitando ceder el micrófono a personas no previstas por los organizadores.

Invitaciones:

Toda invitación tiene un carácter formal, aunque en algunas circunstancias la ocasión sea completamente informal. La invitación es uno de los primeros requisitos a tener en cuenta. Su importancia radica en el efecto que produce en quien la recibe.

Para la realización de ceremonias diversas, en el Sistema DIF Jalisco se sugiere el establecimiento de los siguientes pasos:

1. Elaborar el programa tentativo e Itinerario a seguir para eventos con Invitados Especiales.
2. Recabar Información sobre el Invitado o Invitados de Honor.
3. Asignar anfitriones y contar con los elementos necesarios para la atención de las personalidades a recibir.
4. Solicitar la confirmación telefónica y por escrito de la asistencia de dicha autoridad.
5. Pedir a las autoridades correspondientes el apoyo para la seguridad y excelente estancia del Invitado Especial.

Previo a la realización de una ceremonia o acto, el área responsable del mismo deberá determinar fecha y hora de realización, considerando:

1. Duplicidad de actividades en la misma fecha u hora
2. Reserva oportuna de espacios físicos, estacionamientos, equipamientos y dependencias a utilizar.
3. Definir objetivo que busca cumplir la Ceremonia
4. Considerar su planificación con un plazo prudente, que permita cumplir con los procesos establecidos.
5. Consulta de compromisos adquiridos por las autoridades, cuya concurrencia se considere necesaria o conveniente.

5. ANEXOS

Aquí se anexan los formatos y demás documentos que se requieren en el desarrollo de los procesos

Término	Significado
Protocolo	Conjunto de normas y disposiciones legales vigentes que, junto a los usos, costumbres y tradiciones de los pueblos, rige la celebración de los actos oficiales y, en otros muchos casos, la celebración de actos de carácter privado que toman como referencia todas estas disposiciones, usos, tradiciones y costumbres.
Etiqueta o Ceremonia	El ceremonial de los estilos, usos y costumbres que se debe guardar en actos públicos Solemnes, o bien en la Ceremonia en la manera de tratarse las personas particulares o en actos de la vida privada, a diferencia de los usos de confianza o familiaridad".
Ceremonial	El conjunto de formalidades para cualquier acto público o solemne" y se asienta sobre la sólida base del principio jurídico de la igualdad natural de los estados..
Anfitrión	Es el que tiene convidados a su mesa
Presidencia	Mayor honor en un acto. Indica quién ha de dirigir ese acto a lo largo de su desarrollo.
Invitados	El anfitrión es quien aplica las normas de preferencia teniendo en cuenta la selección entre los invitados
Orden De Precedencias	Significa prioridad o antelación para determinar la situación posicional en base a la jerarquía, al cargo o a la categoría.
Sitio de honor	el ordenamiento correcto en cualquier acto es de gran importancia

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y CALIDAD	
FECHA ELABORACIÓN:	29-MAY-2012	
FECHA ACTUALIZACIÓN:	29-MAY-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	DJ-RP-SG-GU-01	PÁGINA: 13 de 19

AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
		
<p>Lic. Jacqueline Novoa Mossberger Directora de Relaciones Publicas</p>	<p>Joaquin Casillas Villaseñor Jefe de Departamento</p>	<p>Ing. José Manuel Aguilar Villa Director de Innovación y Calidad</p>

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..



Sistema DIF Jalisco
Dirección de Innovación y Calidad
Av. Alcalde # 1220, Col Miraflores
Tel: 3030 3800, C.P. 44270
Guadalajara, Jalisco. México
<http://sistemadif.jalisco.gob.mx>
Administración 2007-2013