
 MUNICIPIO DE TULUÁ	MANUAL DE PROTOCOLO		Código: M-280-1	 SIG Sistema de Gestión Integrado
	Versión:03	Fecha de Aprobación: 27 de mayo de 2020	Página 1 de 23	



MUNICIPIO DE TULUÁ





MANUAL DE PROTOCOLO

SECRETARÍA PRIVADA



ALCALDIA DE TULUA

2020-2023

 MUNICIPIO DE TULUÁ	MANUAL DE PROTOCOLO		Código: M-280-1	 SIGI <small>Sistema de Información Geográfica</small>
	Versión:03	Fecha de Aprobación: 27 de mayo de 2020	Página 2 de 23	

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
1.1. ¿QUÉ ES PROTOCOLO?	3
2. ¿QUE ES UN EVENTO?.....	3
2.1 Importancia y beneficios.	3
2.2 Direccionamiento.	4
2.3 Eventos con protocolo ceremonial en la administración pública.....	4
2.4 Visita de avanzada.....	5
3. SÍMBOLOS PATRIOS.	6
3.1 La Bandera Nacional.	6
4. PRECEDENCIAS.....	8
4.1 Criterios en las precedencias:.....	9
4.2 Orden de las precedencias según:	9
4.3 Precedencia en la Alcaldía de Tuluá.....	10
4.4 Criterios fundamentales para orden del día, mesa principal y/o fila de honor en un evento.....	10
4.5 El anfitrión.....	11
4.6 Regla de la derecha.....	11
4.7 Invitado de honor.....	11
5. INVITACIONES.....	12
6. CARTAS PROTOCOLARIAS.....	13
7. CONDOLENCIAS.....	13
8. RESOLUCIONES DE DUELO.....	13
9. DESCUBRIMIENTO DE PLACAS.....	13
10. DESANUDE Y CORTE DE CINTAS.....	14
11. ACTOS DE CONDECORACIÓN.....	14
12. OTROS HONORES.....	15
ANEXO 1	16
4. Hábitos de mal gusto	20
5. Saludo:.....	20
ANEXO 2	21
Ejemplo lista de chequeo:	22
13. MARCO REFERENCIAL.....	23

 MUNICIPIO DE TULLUA	MANUAL DE PROTOCOLO		Código: M-280-1	 SIG <small>Sistema de Información Geográfica</small>
	Versión:03	Fecha de Aprobación: 27 de mayo de 2020	Página 3 de 23	

1. INTRODUCCIÓN

1.1. ¿QUÉ ES PROTOCOLO?

Se define como el conjunto de normas que regulan los usos, costumbres y tradiciones de un grupo social, en un contexto determinado.

El Protocolo nos da las bases para la planeación y ejecución de los actos oficiales y privados que toman como referencia las normas y costumbres públicas que determinan los comportamientos sociales.

El Protocolo de Estado está contemplado en *el Decreto 770 de 1982, que rige el Protocolo y Ceremonial de Estado, y las precedencias a observar en los grandes actos públicos en territorio colombiano*. Hasta la fecha no ha sido modificado ni reglamentado desde su expedición y sanción el 12 de marzo de 1982.



Este manual está dirigido a todo el personal de la Alcaldía de Tuluá y sus entes descentralizados. Se trata de una guía con las políticas, pautas y criterios para su correcta ejecución y operación.

2. ¿QUE ES UN EVENTO?

2.1 Importancia y beneficios.

Un evento es, desde la comunicación, un “momento de verdad”, un encuentro cara a cara con los públicos objetivos a los que hemos invitado para presenciar y escuchar un mensaje especial. En un evento las personas tienen los cinco sentidos puestos en recibir un mensaje, por lo tanto en él **todo comunica**.

- Un evento es una excelente oportunidad para tomar contacto directo y personalizado con una parte de nuestro público, para afianzar lazos, transmitir y posicionar nuestro discurso.
- A través de un evento se puede trabajar para perfeccionar la imagen institucional que en la mente de los públicos se va articulando.
- El resultado de todo evento o certamen siempre repercutirá a favor o en contra de la imagen institucional.

 MUNICIPIO DE TULLÁ	MANUAL DE PROTOCOLO		Código: M-280-1	 SIGI <small>Sistema de Información Geográfica</small>
	Versión:03	Fecha de Aprobación: 27 de mayo de 2020	Página 4 de 23	

- Manual de Protocolo.
- Movilización de la ciudadanía hacia propósitos comunes.

2.2 Direccionamiento.



Todos los eventos que se realicen deben contar con el apoyo y revisión del área de Protocolo para su debida ejecución, previa solicitud por escrito, el cual se encargará de realizar un óptimo análisis y desempeño de todos los posibles acontecimientos durante el evento llevándolo a que sea exitoso y no caiga en improvisaciones.

Los eventos serán revisados en las asesorías personalizadas, un espacio en el que se recomienda, se hace seguimiento y acompañamiento a todo el proceso.

2.3 Eventos con protocolo ceremonial en la administración pública.

El protocolo ceremonial tiene como MISIÓN fijar el significado de los símbolos, de las indumentarias sociales y el orden de precedencia, tanto en el que se refiere a los lugares en el que deben de ubicarse las personalidades así como el orden de intervención de los participantes, detalla específicamente los momentos y espacios para:

- a. Escuchar los himnos.
- b. Intervención de cada autoridad
- c. La colocación de las banderas
- d. Ubicación de la mesa de honor o principal
- e. Espacio para invitados especiales
- f. Recibimiento del público o visitantes
- g. El desarrollo de la logística: Elementos, tiempos, Parqueaderos, decoración, presentaciones artísticas, sonido, proyección de videos, imagen institucional,

 MUNICIPIO DE TULLÁ	MANUAL DE PROTOCOLO		Código: M-280-1	 SIG <small>Sistema de Información Geográfica</small>
	Versión:03	Fecha de Aprobación: 27 de mayo de 2020	Página 5 de 23	



enfoque del acto y en casos específicos comidas y bebidas, solución de imprevistos.

2.4 Visita de avanzada.

Siempre se debe programar una visita de avanzada al menos con tres días de anticipación, si es programado; o si es un acto repentino, al menos con una hora de anterioridad, con la finalidad de conocer el espacio del evento (si es al aire libre o en un recinto cubierto), repasar el minuto a minuto, corregir detalles y precisar aspectos importantes.

Es importante que a la visita de avanzada asista el área de Protocolo, el responsable del evento y el operador logístico para que todos estén en sintonía con el certamen y allí diligenciar el formato **lista de chequeo (ver anexos)** que entregará el área de protocolo al operador logístico.

- Realizar el montaje del evento con suficiente antelación para resolver los imprevistos, si se presentaran. Todo deberá estar listo mínimo una hora antes.
- Verificar los elementos logísticos solicitados en la planeación del evento.
- Garantizar los permisos según el número de asistentes al evento. Así mismo reservar el apoyo de una ambulancia y servicio médico de primeros auxilios para garantizar la seguridad en caso de ser necesario.
- Explicar al presentador o maestro de ceremonias el paso a paso del evento. El área de Protocolo deberá verificar que el libreto tenga el adecuado orden de precedencias para los saludos, ubicación en la mesa principal e intervenciones.
- Verificar con el operador de eventos que los himnos sean los adecuados y tenga un buen sonido (ni muy alto para la primera fila, ni muy bajo para las últimas sillas). Llevar siempre al evento una copia de respaldo.
- Reservar las primeras filas con marcación especial para los invitados protocolarios, como el contralor, personero municipal, honorable concejo, gabinete municipal, primera dama, autoridades civiles, militares y eclesiásticas, empresarios, entre otros invitados especiales.

 MUNICIPIO DE TULUÁ	MANUAL DE PROTOCOLO		Código: M-280-1	 SIG <small>Sistema de Información Geográfica</small>
	Versión:03	Fecha de Aprobación: 27 de mayo de 2020	Página 6 de 23	

- El público en general debe ser convocado antes que el señor Alcalde, para garantizar que cuando él llegue al evento esté todo listo para comenzar.
- Es igualmente importante que los anfitriones, quienes invitan al evento, esperen en una línea de recepción, a los invitados y a las autoridades que asistan al evento.
- Al llegar, el Alcalde siempre debe ser recibido por el anfitrión (secretario de despacho, gerente o director) en eventos propios y externos; además, del área de Protocolo.
- Cuando el Alcalde no pueda asistir a los eventos a los que ha sido invitado, y delega en sus secretarios, gerentes o directores, es necesario que los comunicadores asignados a esa dependencia los acompañen.
- Conseguir la información del evento y ubicar al delegado en la mesa principal o fila de honor.
- Una vez que llega la autoridad se invita a tomar asiento bien sea en la fila de honor o en la mesa principal.
- Si hay mesa principal se deben ubicar unos porta nombres o habladores, de quienes presiden la ceremonia.



2. SÍMBOLOS PATRIOS.

Ley 12 de 1984: “por la cual se adoptan los símbolos patrios de la República de Colombia”

Decreto 1967 del 15 de agosto de 1991

3.1 La Bandera Nacional.

1. Cuando se utilice la bandera de Colombia siempre ocupará el lugar destacado. Si junto a ella se utilizan las banderas de Valle y Tuluá, la bandera de Colombia tendrá la posición central. Valle en primer lugar de izquierda (posición del público), luego Colombia al centro y finalmente Tuluá a la derecha (posición del público).
2. Las banderas deben ir siempre atrás enmarcando la mesa de honor o el atril, sin que la mesa principal obstruya la visibilidad de las mismas.

 MUNICIPIO DE TULUÁ	MANUAL DE PROTOCOLO		Código: M-280-1	 SIGI <small>Sistema de Información Geográfica</small>
	Versión:03	Fecha de Aprobación: 27 de mayo de 2020	Página 7 de 23	

3. Para los eventos con el señor Presidente se deberán utilizar las banderas de Valle (izquierda, Colombia (al centro) y Tuluá (derecha) con los escudos bordados; si son eventos con autoridades departamentales, o conmemorativas de fechas patrias, irán las banderas de Valle (izquierda, Colombia (al centro) y Tuluá (derecha) sin escudos, si son eventos solo con autoridades locales se deberá utilizar solo la bandera de Tuluá sin escudo a lado derecho del mandatario. En este último caso, también se podrán utilizar las banderas juntas de Tuluá (izquierda) y Colombia (derecha) sin escudos.

4. Según el artículo 8 del Decreto 1967 de 1991: “La Bandera Nacional con escudo incorporado solamente podrá ser usada por el Presidente de la República y los cuerpos armados de la Nación, denominándose Bandera de Guerra para este caso”.

5. Ninguna bandera debe ser más alta que las otras. Todas deben tener la misma altura.

6. Cuando está con un grupo de banderas de otros países, al centro va Colombia y luego las demás alternadas en orden alfabético de derecha a izquierda.



7. Ninguna bandera puede tener los colores desteñidos o estar rota.

8. El asta de la bandera siempre termina de manera plana o en esfera. Solo los militares deben utilizar el asta de las banderas en punta de lanza.

9. Al izar las banderas, la primera será la de Colombia junto con el himno nacional, luego las demás. Al arriar las banderas, la de Colombia será la última.

10. Como **señal de duelo**, la Administración Municipal ordena mediante decreto póstumo, izar durante tres días la bandera de Tuluá a media asta y poner un crespón o cinta negra en las banderas ubicadas al interior de los auditorios localizados en la Alcaldía y en todos los entes descentralizados. El crespón será anudado a la punta, ya que la bandera no debe ser herida con ningún tipo de elemento punzante o gancho.

11. Las banderas – **cuando están inservibles**- no deben botarse pues como símbolos que son requieren un tratamiento diferente. Por consiguiente se incineran.

 MUNICIPIO DE TULLUA	MANUAL DE PROTOCOLO		Código: M-280-1	 SIG <small>Sistema de Información Geográfica</small>
	Versión:03	Fecha de Aprobación: 27 de mayo de 2020	Página 8 de 23	

- **Banderas de mesa:** se utilizan en las salas de juntas cuando se firma un convenio de cooperación y para recibir las visitas diplomáticas internacionales.

Para un evento nacional e internacional, las banderas se colocan mirando hacia el público de la siguiente manera:

1. Número par.



2. Número impar (3 banderas).



3. Números impares (5 o más banderas).



- **Bandera interior:** se utiliza para eventos en tarimas y escenarios en interiores o exteriores.

- **Bandera exterior:** se usan en los edificios públicos. Podrán tener mayores dimensiones.



4. PRECEDENCIAS.

El protocolo puede considerarse como el arte de ubicar a las personas de acuerdo con su cargo, rango o investidura en las actividades de gobierno y empresariales, las personas, las banderas, los escudos y los himnos son objeto de las precedencias. Ellas reflejan el lugar que ocupan en la escala valorativa de una sociedad.

La ubicación de las personas se empieza de derecha a izquierda partiendo del anfitrión o quien convoca el evento. Esta ubicación es mirando al público. En Colombia las precedencias están fundamentadas en el decreto 770 de 1982.

- **Antigüedad:** aplica cuando hay dos o más personas con el mismo cargo o rango. En este prevalece la persona que lleve más tiempo ocupando dicho cargo. Ejemplo: cuando se reúnen los honorables concejales.

- **Representatividad:** cuando hay eventos donde se cuente con la presencia de personalidades del Estado y de la empresa privada, los primeros tendrán mayor precedencia. Ejemplo: eventos organizados por el sector privado en los que están invitados representantes del sector público.

 MUNICIPIO DE TULLUA	MANUAL DE PROTOCOLO		Código: M-280-1	 SIG
	Versión:03	Fecha de Aprobación: 27 de mayo de 2020	Página 9 de 23	



- **Alfabético:** cuando hay una gran cantidad de países u organizaciones que participan en un evento. Ejemplo: cuando asisten delegados de varios países.

4.1 Criterios en las precedencias:

- **Alternación:** se basa en el Derecho Internacional Público. Aplica por ejemplo para ubicar las banderas en la visita de un embajador. La bandera de Colombia se pone al frente del embajador y la del país visitante se ubica al frente de la máxima autoridad.
- **Jurisdiccionalidad:** cuando un evento se realice dentro de una jurisdicción, tendrá la mayor precedencia quien pertenezca a dicha jurisdicción. Ejemplo: en una reunión de varios alcaldes en Tuluá, tendrá la precedencia el alcalde de la ciudad.
- **Responsabilidad:** cuando un evento tiene un responsable, éste será el anfitrión, en este caso ocupará el lugar de honor.
- **Precedencia única:** para instalar un congreso, un panel, una inauguración o una clausura se sugiere que la mesa principal sea impar, ojalá no más de siete personas.
- **Precedencia doble:** se usa cuando en el centro de la mesa está el anfitrión y el invitado especial, el cual estará ubicado a la derecha ceremonial.

4.2 Orden de las precedencias según:

1. La antigüedad en el desempeño del cargo
2. Los títulos académicos que se tengan
3. La edad, presiden las personas mayores sobre las jóvenes
4. Quien preside el certamen
5. El anfitrión
6. El sexo (el femenino sobre el masculino)
7. El orden alfabético de las organizaciones
8. La fecha de creación de las Instituciones (gremios – asociaciones)

 MUNICIPIO DE TULUÁ	MANUAL DE PROTOCOLO		Código: M-280-1	 SIGI <small>Sistema de Gestión Integral</small>
	Versión:03	Fecha de Aprobación: 27 de mayo de 2020	Página 10 de 23	



4.3 Precedencia en la Alcaldía de Tuluá.

1. Alcalde de Tuluá
2. Contralor
3. Personero
4. Honorable Concejo
5. Gabinete Municipal
6. Entes descentralizados

Nota: es discreción del Señor Alcalde si desea la ubicación de la Primera Dama en la mesa principal. En este caso, irá a su izquierda, luego de la ubicación de las autoridades con mayor precedencia.

4.4 Criterios fundamentales para orden del día, mesa principal y/o fila de honor en un evento.

1. El cargo prima sobre la categoría personal.
2. La autoridad por delegación no ocupa el puesto del representado.
3. La prominencia del cargo se pierde fuera de la jurisdicción.
4. El honor de... (Cuando se hace honor a alguien se hace en la mesa principal).
5. Los cónyuges no van juntos.
6. Puntualidad (máximo 15 minutos para iniciar un evento).
7. Cada país tiene sus precedencias.
8. El orden de presentación de los oradores será creciente en jerarquía; es decir, la máxima autoridad hablará en último término y luego de ella, nadie más podrá hacerlo.

 MUNICIPIO DE TULLUA	MANUAL DE PROTOCOLO		Código: M-280-1	 SIG
	Versión:03	Fecha de Aprobación: 27 de mayo de 2020	Página 11 de 23	

4.5 El anfitrión.

El Anfitrión es aquella persona que convoca, invita, recibe, agasaja, ordena y despide a sus invitados, diseña y organiza una fiesta, recepción, cena, banquetes, entre otros.

4.6 Regla de la derecha.

El lugar de honor es a la derecha del anfitrión o punto central de referencia. Es decir, la segunda persona en el orden de precedencia.

4.7 Invitado de honor.



Es aquella persona a la que se dirige fundamentalmente el acto o a aquellos otros que con su presencia contribuyen a realzar la dignidad del evento. Ocupa el lugar de la derecha del anfitrión.

La alternación Completa y precisa el principio de la proximidad. Ésta se establece alternando de derecha a izquierda del anfitrión a los invitados según su precedencia.

Cuando somos anfitriones en un evento precedemos la mesa principal o la fila de honor (en la mitad). En caso de que venga una autoridad con mayor rango, el anfitrión cede su puesto y se ubica en la derecha. Cuando es un evento con la Alcaldía el señor Alcalde de Tulúa preside la mesa principal o la fila de honor.

Cuando somos invitados a un evento, debemos regirnos al protocolo de la entidad que lo organiza. Por ello la ubicación en la mesa principal o mesa de honor debe verificarse con el encargado de Protocolo y Relaciones Públicas.

- Ningún invitado debe darle la espalda a los anfitriones.
- No se debe pasar a la mesa hasta que sus anfitriones lo hagan.
- En una cena, no debe empezar a comer hasta que el anfitrión indique cuando iniciar.
- No se debe parar de la mesa hasta que los anfitriones no lo hagan.
- Saludar siempre de mano, nunca de besos ni abrazos.

 MUNICIPIO DE TULUÁ	MANUAL DE PROTOCOLO		Código: M-280-1	 SIG <small>Sistema de Información Geográfica</small>
	Versión:03	Fecha de Aprobación: 27 de mayo de 2020	Página 12 de 23	

- Cuando hay eventos donde se cuente con la presencia de autoridades del estado y personalidades de la empresa privada los primeros tendrán mayor precedencia.
- En los actos protocolarios quien preside el evento debe llegar puntual.
- El anfitrión siempre habla al inicio del evento, excepto cuando cede su precedencia a la máxima autoridad. La persona con mayor rango interviene al final.
- Se debe ubicar al ingreso del salón o escenario y recibir a los invitados.

5. INVITACIONES.



Son manifestaciones de hospitalidad, amabilidad y respeto. Es una carta de presentación que pone el tono y refleja la categoría del evento.

Los grados de formalidad en las invitaciones son: formal con tarjeta física, formal por teléfono o personalmente, semiformal con tarjeta más sencilla o informal, acogíendose a la originalidad de quien invita.

Para eventos formales de los diseños de la Alcaldía de Tuluá véase el **Manual de Identidad Corporativa**. En él se establece la distribución de textos, tipografía y logos.

Se debe:

- Definir el tipo de evento que se va a desarrollar
- Actualizar la base de datos de invitados (nombre completo, cargo, entidad, dirección física o virtual)
- Invitar siempre un número de personas más alto del esperado
- Enviar invitaciones con 15 días de antelación para eventos formales
- Enviar invitaciones con siete días de antelación para evento informales
- El invitado debe excusar o agradecer tres días antes del evento. Si no va asistir es importante que se remita carta.
- Enviar un mensaje de felicitación si así lo amerita. Si es un evento formal enviarla un día antes del evento para ser leída en el evento.

 MUNICIPIO DE TULLUA	MANUAL DE PROTOCOLO		Código: M-280-1	 SIGI <small>Sistema de Gestión Integral</small>
	Versión:03	Fecha de Aprobación: 27 de mayo de 2020	Página 13 de 23	

- Llegar puntualmente a la hora señalada.

1. CARTAS PROTOCOLARIAS.

Las invitaciones para eventos de ciudad, a personalidades del Estado: Presidente de la República, Ministros, Delegados internacionales, embajadores, etc, deben enviarse mínimo con tres meses de anticipación por la apretada agenda de estos. Deben enviarse a través de oficio físico desde el Despacho del Alcalde y con invitación vía correo electrónico a través del área de Protocolo, para hacerle seguimiento a la respuesta. La carta debe ser redactada en tercera persona con el tratamiento adecuado. Ejemplo: Señor Ministro de Agricultura XXXXX: El Alcalde de Tulúa, Valle, tiene el honor de invitarle...

2. CONDOLENCIAS.

Las condolencias se deben enviar con una tarjeta física impresa, sobria y manifestando el pesar por parte del mandatario a los familiares, preferiblemente mencionando el nombre de la persona fallecida. Se pueden enviar hasta cinco días después del fallecimiento, aunque se recomienda hacerlo el mismo día del fallecimiento.



3. RESOLUCIONES DE DUELO.

Se recomiendan para personalidades de la ciudad o funcionarios de alto rango de la Alcaldía que hayan fallecido. También aplica para una tragedia o evento luctuoso masivo en la ciudad: accidente, terremoto, atentado terrorista, etc.

Las resoluciones se leerán en los velorios y se entregarán en Nota de Estilo a los familiares antes del sepelio.

4. DESCUBRIMIENTO DE PLACAS.

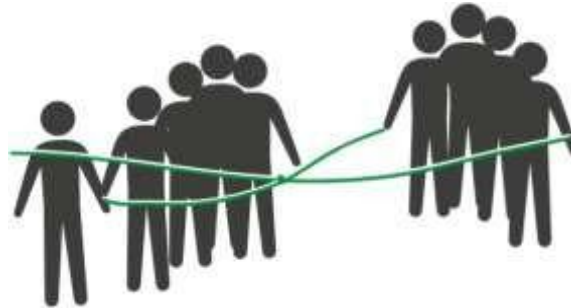
Serán develadas por el alcalde y autoridad invitada: Presidente, Gobernador o delegado de la comunidad según corresponda. Se ubicará el alcalde a la izquierda de la placa y el invitado a la derecha si es autoridad superior, en caso que se trate de un comunal, se ubicará el alcalde a la derecha y el comunal a la izquierda. Será cubierta preferiblemente por una tela blanca que la cubra en su totalidad, de cara a la comunidad e invitados presentes.

 MUNICIPIO DE TULLUA	MANUAL DE PROTOCOLO		Código: M-280-1	 SIG <small>Sistema de Información Geográfica</small>
	Versión:03	Fecha de Aprobación: 27 de mayo de 2020	Página 14 de 23	

5. DESANUDE Y CORTE DE CINTAS.

Es un símbolo esencial para las inauguraciones o entrega de obras a la comunidad. En el evento se deberá ubicar la cinta que representa un color de la bandera de Tuluá (rojo, verde o blanco), la cual será cortada por las autoridades en presencia de la comunidad.



Hay que recordar que si la cinta representa a la bandera de Tuluá o de Colombia en su totalidad nunca debe ser cortada. En este caso, debe ir con un nudo fácil de halar por cualquiera de sus puntas y en ambos lados sostenida por personas de la comunidad. En el desanude participan las autoridades del evento y un grupo representativo de la comunidad.



6. ACTOS DE CONDECORACIÓN.

La Alcaldía de Tuluá cuenta con una serie de distinciones o medallas que cumplen con el objetivo de hacerle un homenaje solemne a personas, instituciones o empresas de la ciudad, del departamento, del país o del mundo, que por su trayectoria y aportes a la ciudad son merecedores de este reconocimiento.

- Las condecoraciones son distinciones y reconocimientos para conceder honores a una persona u organización por el logro y el aporte de algo significativo.
- Estas condecoraciones son coordinadas por el área de Protocolo, y se otorgan con la orden y el aval del señor Alcalde y Secretario de despacho.



 MUNICIPIO DE TULLUA	MANUAL DE PROTOCOLO		Código: M-280-1	 SIG <small>Sistema de Información Geográfica</small>
	Versión:03	Fecha de Aprobación: 27 de mayo de 2020	Página 15 de 23	

- El número del decreto mediante el cual se otorga la condecoración debe solicitarse a la Secretaria Privada.
- La persona o directivo de la institución o empresa que recibirá la condecoración debe ser informada con antelación, para que haga llegar a la Alcaldía la hoja de vida o la información requerida (historia y logros de la Institución o empresa), que servirán como insumos para redactar el decreto de condecoración.
- El condecorado o representante de la entidad debe ser invitado con el equipo de trabajo de la empresa, y con los familiares y amigos con los que desee asistir.
- Si la distinción es para una persona, se hace imposición de la condecoración, si el reconocimiento es para una institución se le entrega a su presidente o director.
- Se debe diseñar nota de estilo, para lo cual se cuenta con el apoyo del área de Protocolo.
- La información debe ser acorde con el decreto correspondiente.
- La condecoración se entrega en ceremonia solemne, en la que se deben incluir los Himnos Nacional y de Valle, al principio y al final de la ceremonia, el himno a Tulúa, lectura del decreto, las palabras de quien será homenajeado o de quien represente a la institución, imposición de la condecoración y finaliza con las palabras del Alcalde.

7. OTROS HONORES.

Medallas u órdenes al mérito; ofrendas florales para monumentos patrios, van acompañados siempre de Decretos firmados por el alcalde en Nota de Estilo.

Las medallas deben ser solicitadas para su elaboración al área de protocolo con quince (15) días de anticipación, ya que el proveedor pide tiempo suficiente para el trabajo. Cada medalla debe ir acompañada de un diseño impreso con las medidas y características exactas.

 MUNICIPIO DE TULLÁ	MANUAL DE PROTOCOLO		Código: M-280-1	 SIGI <small>Sistema de Información Geográfica</small>
	Versión:03	Fecha de Aprobación: 27 de mayo de 2020	Página 16 de 23	

ANEXO 1



1. Normas de atención al cliente y relaciones públicas.

La Etiqueta comprende el conjunto de reglas que se deben usar en la vida diaria (Social Profesional), para desenvolverse correctamente en los diferentes campos de la actividad corporativa y con elegancia en la sociedad.

Es una herramienta fundamental para el Protocolo puesto que define las reglas que gobiernan y guían el comportamiento humano. Con buenas actitudes y comunicación, la Etiqueta es la clave para salir airosos de cualquier contacto con otros seres humanos sin perder el sentido del humor, el autoestima y la personalidad.

2. Relaciones con el ciudadano y demás funcionarios.

- Contacto inicial: sonrisa, mirar a los ojos
- Saludar siempre
- Atención preferencial si es el caso: discapacitados, embarazadas, discapacidad
- Orientar al ciudadano, dar información, retroalimentar,
- Trasferir si no puede resolver ¿le puedo servir en algo más?
- Despedirse amablemente
- Lenguaje, tono de voz, vocalización, velocidad de las palabras, volumen, expresividad corporal, postura.
- Presentación personal impecable
- Puesto de trabajo, protocolo y etiqueta telefónica y virtual
- Comportamiento personal
- Ojo al consumo de bebidas y alimentos
- Espíritu de servicio todo el tiempo:
- Respetuoso
- Amable
- Confiable
- Empático
- Incluyente
- Oportuno
- Efectivo

 MUNICIPIO DE TULLÁ	MANUAL DE PROTOCOLO		Código: M-280-1	 SIG <small>Sistema de Información Geográfica</small>
	Versión:03	Fecha de Aprobación: 27 de mayo de 2020	Página 17 de 23	

- No perder el control si se presenta una situación adversa con ciudadano/usuario/funcionario
- Romper hielo
- Sonreír siempre
- Hablar siempre en positivo – todos-
- No hablar mal de administraciones ni funcionarios pasados – todos-
- Lenguaje conciliador, llamado a la unidad – todos-
- Escuchar siempre
- Responder siempre en persona o en comunicado– todos-
- Comunicación interna y externa efectiva – todos- direcciona ofic. comunicaciones
- Ruedas de prensa y atención a medios con calidez, siempre disponibilidad y demás directrices oficina de comunicaciones.
- Ignorar ataques, tomar nota y actuar sin riposta. direcciona oficina de comunicaciones

3.Sugerencias Presentación Personal.

La presentación personal es esencial en cualquier persona. Cada uno tiene un gusto y un estilo definido lo cual es respetable, pero se debe adecuar a la imagen que quiere transmitir la administración en las horas en las que se encuentra trabajando.



- Vitase de acuerdo a la ocasión o el lugar.
- La camisa y el pantalón no deben de quedar ajustados.
- Las camisas dentro del pantalón.
- Las mangas de la camisa siempre deben estar abajo y abotonadas.



MUNICIPIO DE TULLÁ

MANUAL DE PROTOCOLO

Código:
M-280-1



Versión:03

Fecha de Aprobación:
27 de mayo de 2020

Página 18 de 23

Lo más importante es la sobriedad y proyectar seguridad ante las personas que nos presentamos. Debe procurarse combinar bien los colores. Las prendas con mucha transparencia, escotes pronunciados, shorts o faldas cortas son más recomendables para otras ocasiones y no para el trabajo.



✘ El uso de faldas demasiado cortas o largas y zapatos incómodos no solo puede interferir en el desempeño de nuestras actividades sino en la imagen que proyectamos.





MUNICIPIO DE TULLÁ

MANUAL DE PROTOCOLO

Código:
M-280-1



Versión:03

Fecha de Aprobación:
27 de mayo de 2020

Página 19 de 23

✘ Blusas sin mangas, escotes muy pronunciados, las prendas muy ceñidas al cuerpo o con transparencias





✘ Vestir demasiado elegante o demasiado sencillo



✘ Uso excesivo de maquillaje, lociones, uñas muy largas o pintadas de colores llamativos.
✘ Llevar el cabello despeinado o colocarse ganchos o accesorios con muñequitos o caricaturas.



 MUNICIPIO DE TULLA	MANUAL DE PROTOCOLO		Código: M-280-1	 SIG <small>Sistema de Información Geográfica</small>
	Versión:03	Fecha de Aprobación: 27 de mayo de 2020	Página 20 de 23	





4. Hábitos de mal gusto

- Llevarse a la boca cabello, dedos o uñas.
- Sentarse sin decoro
- Masticar chicle mientras se habla.
- Fumar
- Hablar con un cigarrillo en la boca.
- Pellizcarse la cara.
- Hacer preguntas personales en voz alta.
- Arreglarse públicamente.
- Aplicarse maquillaje o peinarse en la mesa de comer.
- Llevar las uñas sin arreglar.
- Exceso de maquillaje
- Hablar demasiado.
- Hablar de particularidades personales y/o privadas.
- Hacer ruido al comer
- Llevar bocados exagerados a la boca.

5. Saludo:

- Para cuidar la imagen es preciso ser prudente en las presentaciones. Sonreír y mirar a los ojos es indispensable para causar una excelente impresión.
- El saludo es un acto de educación que incluye a quienes no conocemos en todo lugar, reuniones, fiesta, cocteles, actos sociales no saludamos sólo a los conocidos.

 MUNICIPIO DE TULLUA	MANUAL DE PROTOCOLO		Código: M-280-1	 SIG <small>Sistema de Información Geográfica</small>
	Versión:03	Fecha de Aprobación: 27 de mayo de 2020	Página 21 de 23	

- En la etiqueta empresarial es normal que las personas se presenten a sí mismas especialmente en los ambientes profesionales y de negocios.

La mujer debe ser tratada por su rango y no por su sexo, se mencionan cargos y profesiones.

Es importante llevar tarjetas de presentación, para reforzar los vínculos profesionales.

- Ponerse de pie para saludar, teniendo en cuenta las costumbres y tradiciones.
- Entre hombres que ya se conocen y tienen un vínculo estrecho es muy frecuente saludarse con un abrazo.

ANEXO 2

1. Lista de chequeo.

La realización de un evento grande o pequeño requiere SIEMPRE una lista de chequeo para cerciorarse que no faltará nada en la organización y desarrollo del evento, antes, durante y después del mismo.

Debe ser coordinada con el área de Protocolo siempre antes del evento, mínimo con dos (2) días de anticipación, previa solicitud al correo protocolo@tulua.gov.co



MUNICIPIO DE TULUA

MANUAL DE PROTOCOLO

Código:
M-280-1




Versión:03


Fecha de Aprobación:
27 de mayo de 2020

Página 22 de 23



Ejemplo lista de chequeo:



ALCALDIA DE TULUA
JOHN JAIRO GÓMEZ AGUIRRE ALCALDE
LISTA DE CHEQUEO PROTOCOLO



NOMBRE DEL EVENTO	
DEPENDENCIA	
LUGAR	
FECHA	
HORA	
PROVEEDOR	
CONDICIONES	
PRESUPUESTO	
NUMERO ASISTENTES	
EXPOSITORES	
MODERADORES	
MAESTRO DE CEREMONIAS	
CONTENIDO	
MATERIAL DE APOYO	
MATERIAL DE ENTREGA	
GRUPOS / COMISIONES	
CONVOCATORIA	
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	
BOLETINES	
INVITACIONES	
PUBLICIDAD	
INSTITUCIONAL	
PERSONAL	
EQUIPO DE SONIDO	
HIMNOS	
FOTOS, VIDEO	
PAPELERIA	
SEÑALLETAS	
DESECHABLES	
BANDEIRAS	
SEÑALIZACION	
FOTOFONOTRAFIA, TENSITENGA,	
BASE DE DATOS	
MESAS	
SILLAS	
MANTELES	
AGUA	
CAFÉ	
REFRIGERIOS	
ALMUERZO	
CENA	
DESAYUNO	
SE INICIO	
MEDICU/URGENCIAS	
TRANSPORTE	
OTROS EQUIPOS	
PLACAS, MEDALLAS, NOTAS DE ESTUDIO	
BAÑOS	
PAPEL HIGIENICO	
AMBIENTADOR, JABÓN	
BOISAS PARA LA BASURA	
OTROS	
OBSERVACIONES	

 MUNICIPIO DE TULLUA	MANUAL DE PROTOCOLO		Código: M-280-1	 SIG <small>Sistema de Información Geográfica</small>
	Versión:03	Fecha de Aprobación: 27 de mayo de 2020	Página 23 de 23	

8. MARCO REFERENCIAL

- **Decreto 770 de 1982** (Marzo 12)“Por el cual se expide el Reglamento de Protocolo y Ceremonial de la Presidencia de la República.”
- **Ley 12 de 1984**: “por la cual se adoptan los símbolos patrios de la República de Colombia”
- **Decreto 1967 del 15 de agosto de 1991 (agosto 15)** por el cual se reglamenta el uso de los símbolos patrios: La Bandera, el Escudo y el Himno Nacional.