

	PROCESO ADMINISTRATIVO (P5)	CÓDIGO: MAN – P5 -	PÁGINA 1 DE 15
	MANUAL DE LOGISTICA Y PROTOCOLO		VERSIÓN: 1

MANUAL DE LOGÍSTICA Y PROTOCOLO

VIANA OBANDO MARINEZ
Gerente General
RAP PACÍFICO

Cali, marzo de 2024

	PROCESO ADMINISTRATIVO (P5)	CÓDIGO: MAN – P5 -	PÁGINA 1 DE 15
	MANUAL DE LOGISTICA Y PROTOCOLO		VERSIÓN: 1

CONTENIDO

Presentación

1. Aclaración de términos
2. Generalidades
3. Conformación de equipos de trabajo
4. Invitaciones
5. Uso de los trajes de etiqueta
6. Arreglo del Salón
7. Arreglo de mesa
8. Tarjetas de mesa o habladores
9. La precedencia en el Palco
10. Banderas
11. Atril y Maestro de Ceremonia
12. uso de la Imagen corporativa
13. Puntualidad
14. Entrada al recinto
15. Discursos
16. Visitas de otras ciudades
17. condecoraciones

Anexo: Listado de elementos para logística

	PROCESO ADMINISTRATIVO (P5)	CÓDIGO: MAN – P5 -	PÁGINA 1 DE 15
	MANUAL DE LOGISTICA Y PROTOCOLO		VERSIÓN: 1

PRESENTACIÓN

El presente documento es una guía acerca de los aspectos a tener en cuenta durante la organización de eventos a realizar por la RAP PACIFICO, lo cual contribuye a mejorar su imagen, elemento importante para garantizar el éxito de las actividades realizadas

OBJETIVO: Definir un documento de referencia para la realización de un ceremonial propio de los eventos de la RAP PACIFICO

1. ACLARACIÓN DE TÉRMINOS

PROTOCOLO: la norma legal o establecida por costumbres, que determina el orden (precedencia), lugar y tratamiento que deben tener las personas y símbolos, así como la solemnidad y el desarrollo del ceremonial de los actos importantes en donde se relacionan las personas con un fin determinado.

EL CEREMONIAL es la suma de formalidades necesarias que establece el protocolo para el desarrollo de un acto público o solemne.

LA ETIQUETA es impuesta por el protocolo para determinar la solemnidad e importancia de la ceremonia de un acto.

LAS REGLAS DE CORTESÍA Y EDUCACIÓN son necesarias para relacionarnos en sociedad con nuestros semejantes y mostrar respeto a sus usos y costumbres

2. GENERALIDADES

Ante todo, se precisa que **la Gerencia es una embajadora de relaciones públicas de la RAP PACIFICO**, por lo tanto, se tendrán en cuenta las siguientes observaciones

- Cuando la Gerencia reciba una invitación en que se solicite respuesta, esta debe darse en el término máximo de 48 horas, sea para aceptarla o declinarla.
- Las invitaciones que tengan las iniciales R.S.V.P. escritas o impresas en la parte inferior de la tarjeta (abreviatura del francés "repondezsilvousplait") o las iniciales S.R.C. (se ruega contestar) sin indicación de un número telefónico la respuesta se

Dirección Comercial (Para envíos en físico)

Calle 21 Norte con la avenida 5 B

(en el cruce) # 21 N - 02 Barrio Versalles

Cali - Valle del Cauca



contactenos@rap-pacifico.gov.co



3194696869

	PROCESO ADMINISTRATIVO (P5)	CÓDIGO: MAN – P5 -	PÁGINA 1 DE 15
	MANUAL DE LOGISTICA Y PROTOCOLO		VERSIÓN: 1

hará por escrito y si se indica un número telefónico, la respuesta debe hacerse por este medio.

- Por razones de cortesía, toda invitación será de obligatoria aceptación; la gerencia se reservará el derecho de asistir a reuniones y actos sociales a que fuere invitada; si por motivos de fuerza mayor, es imposible asistir, se debe dar aviso oportuno o enviar mensaje para que sea leído durante la ceremonia.

- Se le debe informar con anticipación a la gerencia, cuánto tiempo tendrá su intervención dentro del orden del día.

SON CEREMONIAS:

- Apertura de sesiones de la Asamblea
- Posesión de cargos de funcionarios
- Visitas Oficiales de funcionarios locales, regionales, nacionales, y delegaciones especiales.
- Coordinación de Ruedas de Prensa Oficiales
- Coordinación de Ofrendas florales
- Coordinación de Encuentros de funcionarios
- Otorgamiento de Condecoraciones
- Inauguración de sedes, programas o instalaciones.

SON EVENTOS:

- Eventos Comunitarios
- Eventos Veredales

SON FIESTAS

- Fiestas Patronales
- Actividades Conmemorativas
- Actos sociales

3. CONFORMACIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO

-

EQUIPO	ACTIVIDADES	FECHA

	PROCESO ADMINISTRATIVO (P5)	CÓDIGO: MAN – P5 -	PÁGINA 1 DE 15
	MANUAL DE LOGISTICA Y PROTOCOLO		VERSIÓN: 1
Coordinador	Elaborar el proyecto del evento, nombrar un equipo central, socializar la propuesta, delegar funciones, realizar ajustes en la		

COPIA CONTROLADA

	<p>programación y coordinar el programa y hacer seguimiento a cada equipo</p>	
Relaciones Publicas	<p>Elaborar y enviar invitaciones Confirmar asistencia de invitados Elaborar el registro de las autoridades militares, civiles y eclesiásticas de la ciudad y señalar el orden o precedencia de las autoridades en los eventos. Hacer amena la estadía del invitado</p>	
Financiero	<p>Apoyar la realización del proyecto y liberar los recursos para su ejecución, asegurando el punto de equilibrio.</p> <p>Recibir facturas, elaborar pagos,</p> <p>Elaborar el informe y balance financiero con soportes</p>	

	PROCESO ADMINISTRATIVO (P5)	CÓDIGO: MAN – P5 -	PÁGINA 1 DE 15
	MANUAL DE LOGISTICA Y PROTOCOLO		VERSIÓN: 1
Logística	Hacer un listado de requerimientos para la realización del evento: utilería (mobiliario, etc) , meseros, alimentos y bebidas Reservar hoteles Confirmar tiquetes aéreos Coordinar transporte de invitados		
Técnico	Apoyar actividades técnicas requeridas		
Comunicaciones	Elaborar material POP Preparar el discurso de la Gerencia Preparar las ayudas audiovisuales para las presentaciones de la gerencia Divulgar las actividades antes, durante y después del evento y elaborar un registro para archivo		

4. INVITACIONES

Para concertar una reunión, se informará en la tarjeta de invitación, la clase de reunión, sitio, día y hora, complementando con la dirección y el teléfono del que invita.

- En el lado derecho de la tarjeta se debe escribir la clase de traje a usar en esa reunión, escogiendo uno de los trajes de etiqueta. Cuando no se anota el traje, se dará por entendido que es 'Traje de Calle'.

Al pie de la invitación, en la parte inferior derecha de la tarjeta, se acostumbra poner las iniciales R.S.V.P o S.R.C.

Debajo de estas iniciales se puede colocar el número de teléfono donde se reciben las confirmaciones de asistencia.

- Merece especial atención el estado civil del invitado, para incluir a su esposa si

Dirección Comercial *(Para envíos en físico)*

Calle 21 Norte con la avenida 5 B

(en el cruce) # 21 N - 02 Barrio Versalles

Cali - Valle del Cauca

 contactenos@rap-pacifico.gov.co

 3194696869

	PROCESO ADMINISTRATIVO (P5)	CÓDIGO: MAN – P5 -	PÁGINA 1 DE 15
	MANUAL DE LOGISTICA Y PROTOCOLO		VERSIÓN: 1

fuere el caso. Cualquier error en esta materia, por pequeño que parezca, puede dar lugar al rechazo de una invitación y demuestra grave falta de educación.

- Cuando el sitio donde se programa una reunión carezca de nomenclatura urbana y su dirección no sea suficientemente conocida, es aconsejable acompañar la invitación de un mapa que facilite la rápida ubicación.

COPIA CONTROLADA



A la Derecha de la gerencia se colocará el homenajeador de mayor rango, su esposa y así sucesivamente. A continuación, el Gobernador y otros de acuerdo a la precedencia indicada. En el Acto hablará primero la gerencia, entregando las

- Por razones de seguridad y en caso de que el número de invitados sea considerable, es conveniente añadir al final de la invitación la frase "favor presentar esta tarjeta a la entrada".

5. USO DE TRAJES DE ETIQUETA

Los trajes de etiqueta son:

Para eventos de ceremonia: hombres: corbata negra y las damas deberán llevar traje largo oscuro.

Para eventos nocturnos: Las damas deberán usar el traje de cóctel (no importa el color) y los caballeros su traje de corbata de color oscuro.

Para ceremonias en horas diurnas las damas usarán un traje de calle formal en cambio del traje de cóctel y los caballeros, traje de calle de cualquier color

6. ARREGLO DEL SALÓN

Dependiendo del tipo de evento, se acomodarán sillas tipo auditorio o mesas con sillas para reuniones o talleres, de acuerdo al número de integrantes.

7. ARREGLO DE LA MESA

Para la mesa de una ceremonia se recomienda únicamente colocar sobre la mesa las tarjetas o habladores con los cargos de quienes la ocuparán de acuerdo con su ubicación. Si se trata de una cena o un almuerzo, el adorno floral debe ir sobre la mesa, este no debe exceder los 10 cm de alto (preferiblemente acostado), buscando que no disminuya la visibilidad por parte del auditorio.

En caso de ceremonias nocturnas o más protocolarias el adorno floral puede ubicarse en el piso en la parte delantera de la mesa principal y no deberá exceder la altura de la mesa.

8. TARJETAS DE MESA O HABLADORES

En la mesa estará frente a cada puesto de los invitados, escrito el nombre o cargo de quien deberá ocupar el puesto.

9. LA PRECEDENCIA EN EL PALCO

En los eventos que realice la RAP:

La mesa Principal no llevará más de 7 personas, y preferiblemente deberá ser número impar.

Así, la gerencia ocupa el Numero 1 (el centro de la mesa), colocándose a los demás alternativamente a la derecha e izquierda según su categoría (Autoridades Civiles

Dirección Comercial (Para envíos en físico)

Calle 21 Norte con la avenida 5 B

(en el cruce) # 21 N - 02 Barrio Versalles

Cali - Valle del Cauca



contactenos@rap-pacifico.gov.co



3194696869

A la Derecha de la gerencia se colocará el homenajeado de mayor rango, su esposa y así sucesivamente. A continuación, el Gobernador y otros de acuerdo a la precedencia indicada. En el Acto hablará primero la gerencia, entregando las Eclesiásticas y Militares):

1. candidata 2. Gobernador 3. Autoridad eclesiástica 4. Autoridad militar de mayor rango 5. Invitado Especial

4	2	1	3	5
---	---	---	---	---

NOTAS IMPORTANTES

- ✓ Cuando hay que sentar en la mesa damas y caballeros, pero hay más cantidad de unas o de otros, se debe tratar de alternar en forma que este defecto se disimule lo más posible, procurando que en los extremos de la mesa no quede una dama.
- ✓ En automóviles cuyos asientos están colocados en el sentido de la marcha, el primer puesto es el que se encuentra diagonal al conductor, el segundo el que esta atrás del conductor y el tercero el que va adelante al lado del conductor.
- ✓ En todos los vehículos sube la persona de mayor categoría, siguiendo los demás en orden de jerarquía, teniendo en cuenta el puesto que le corresponde y la comodidad para su ocupación. Su ascenso deberá ser por la puerta que le corresponde.

10. BANDERAS

Cuando se usa para engalanar salones de ceremonias o actos semejantes deberá colocarse la bandera de la República de Colombia.

Cuando el pabellón Nacional se ice junto a otro deberá quedar a la derecha de este.

Cuando se ice con otros pabellones, el Nacional, deberá quedar en el centro, a la derecha de este la bandera del departamento y a la izquierda el de la RAP, para el caso de los eventos locales.

11. ATRIL Y PRESENTADOR

El atril deberá estar ubicado en diagonal a la puerta de acceso al salón, buscando con ello que, el maestro de ceremonias identifique las personas que por algún motivo llegaron tarde y deban ser nombradas, reconociendo su presencia

Dirección Comercial (Para envíos en físico)

Calle 21 Norte con la avenida 5 B

(en el cruce) # 21 N - 02 Barrio Versalles

Cali - Valle del Cauca



contactenos@rap-pacifico.gov.co



3194696869

A la Derecha de la gerencia se colocará el homenajeador de mayor rango, su esposa y así sucesivamente. A continuación, el Gobernador y otros de acuerdo a la precedencia indicada. En el Acto hablará primero la gerencia, entregando las

12. USO DE LA IMAGEN CORPORATIVA

La imagen corporativa le da identidad a la Campaña ante la comunidad; es la que aparece en este documento y por lo tanto, el responsable del proceso Comunicaciones debe velar porque se respeten sus colores, diseño y tipo de letra original en la papelería o en cualquier pieza publicitaria impresa o audiovisual.

En eventos que determine la Coordinación Técnica de la Campaña, únicamente los trabajadores o invitados que ellos designen, se podrá lucir la imagen corporativa en camisetas, camibuzos y otro material publicitario de vestuario, siempre acompañado de pantalón largo (unisex), falda o pantalón unisex a la rodilla.

13. PUNTUALIDAD

Respecto a la asistencia a ceremonias, comidas, almuerzos u otra clase de reuniones en que deben estar todos los invitados presentes antes de empezar el acto, es indispensable ser puntual. Por regla general un invitado retrasado no se debe esperar más de media hora después de la hora fijada en la invitación, salvo cuando éste ha comunicado el retraso por asuntos de tráfico o de fuerza mayor, por lo cual se ve forzado a llegar un poco más tarde.

- Por razones de protocolo, la hora de llegada de los asistentes a las diferentes actividades que se realicen deberá ceñirse exactamente a la indicada en la tarjeta de invitación.

- Para eventos sociales, deportivos, representaciones culturales y demás actos a los cuales desee asistir la gerencia, se tendrá en cuenta que los actos se iniciarán una vez ella haya tomado asiento en el puesto asignado.

Si la ceremonia se ve forzada a iniciar sin completar todas las personas de la mesa principal, es importante cubrir estos espacios. Pero antes se deben dejar algunos puestos libres en la primera fila ya sea para invitados especiales o para aquellos que sabemos llegarán retrasados.

14. ENTRADA A RECINTOS CON ACOMPAÑANTE ASIGNADO

El introductor de todo personaje lo debe conducir a su derecha. Es por esta razón que todo caballero cuando va a hacer acompañante de una dama, debe ofrecerle el brazo derecho.

15. DISCURSOS

Dirección Comercial *(Para envíos en físico)*

Calle 21 Norte con la avenida 5 B

(en el cruce) # 21 N - 02 Barrio Versalles

Cali - Valle del Cauca



contactenos@rap-pacifico.gov.co



3194696869

A la Derecha de la gerencia se colocará el homenajeado de mayor rango, su esposa y así sucesivamente. A continuación, el Gobernador y otros de acuerdo a la precedencia indicada. En el Acto hablará primero la gerencia, entregando las Se recomienda que el número de discursos en lo posible no sea mayor de tres a cuatro. Cuando los discursos son escritos, el anfitrión o la persona que va a ofrecer el acto, debe enviarle con anterioridad a la reunión una breve explicación del acto protocolario al cual asistirá, buscando que el invitado coordine su discurso con el tema que se tratará en el acto.

Estos discursos tienen unos tiempos establecidos y deberán darse a conocer entre quienes harán su intervención días previos al acto.

En cualquier acto siempre deberá tomar la palabra en primer término el anfitrión, quien no podrá exceder de cuatro (4) minutos.

En segundo término, el director del evento, quien lo hará en tres (3) minutos máximos.

En tercer lugar, un representante de los invitados especiales, quien no podrá exceder de cinco (5) minutos.

Y por último tomará la palabra el homenajeado y su discurso no podrá exceder a los quince minutos.

Es importante mantener sobre el atril el abre bocas (orden de precedencia en que deben ser nombradas las personalidades por quien toma la palabra), el cual deberá elaborarse previamente, verificando la asistencia de las personalidades.

Los tratamientos más usuales y que deben ser acatados en discursos, correspondencia, eventos de capacitación a excepción de actos sociales y reuniones personales donde no son necesarios, son los siguientes:

Sr Presidente de la República de Colombia, Doctor...y su nombre.

Sr Gobernador del Departamento de..., su título Universitario...Y su nombre

Sr Alcalde del municipio de..., su título Universitario...y su nombre

a. El tratamiento de Santidad corresponde al papa.

b. El tratamiento de Eminencia corresponde a los Cardenales y para el encabezamiento de las cartas se usa Eminencia Reverendísima.

c. El tratamiento de Excelencia es el más generalizado. Se usa para los jefes de Estado, Ministros de Relaciones Exteriores, anuncios, Legados o Internuncios y Embajadores Extranjeros. Al rotular una nota debe escribirse: 'Excelentísimo Señor',

Para los jefes de Estado y para el resto: 'Su excelencia el Señor'.

d. A los Exjefes de Estado, hayan sido presidentes de la República o Monarcas, se les puede seguir dando el tratamiento de presidente de la República o Monarca como una recordación.

Dirección Comercial (Para envíos en físico)

Calle 21 Norte con la avenida 5 B

(en el cruce) # 21 N - 02 Barrio Versalles

Cali - Valle del Cauca



contactenos@rap-pacifico.gov.co



3194696869

A la Derecha de la gerencia se colocará el homenajeador de mayor rango, su esposa y así sucesivamente. A continuación, el Gobernador y otros de acuerdo a la precedencia indicada. En el Acto hablará primero la gerencia, entregando las

16. VISITAS DE OTRAS CIUDADES

Todos los delegados, serán recibidos especialmente por los funcionarios de la RAP. Si vienen acompañados de sus esposas se organizará comité especial.

Debe entregarse a los delegados desde el momento de su llegada, una información especial sobre la ciudad, costumbres y hábitos sociales, tipo de cambio de moneda local, una lista de los principales lugares de servicios religiosos en la ciudad, conjuntamente con un horario de dichos servicios y otros datos generales que se consideren importantes.

La RAP debe facilitar el transporte de los delegados asistentes durante el evento, con un mínimo de servicio, así:

- a. De la terminal de transporte al Hotel.
- b. A los eventos, funciones sociales y regreso a sus hoteles.
- c. De su hotel a las terminales.

La RAP debe ofrecer un vehículo privado con conductor para uso del Personaje de mayor rango, si éste no lo trae.

Se deberá avisar anticipadamente a todos los delegados el traje que deben usar, según el evento al cual asistan.

Se debe emplear todos los medios de difusión posibles (prensa, radio, tv, Internet, página web, redes sociales, pasacalles, etc.) para cubrir las visitas de los funcionarios nacionales e internacionales, al igual que todos los eventos realizados para tales efectos.

Se deben guardar en el archivo de la RAP todos los recortes y una selección de fotografías que se refieran al evento.

En caso de la participación de delegados de otros países, se debe proveer intérpretes.

Siempre habrá una persona encargada de todos los trámites de viaje de los visitantes nacionales e internacionales para realizar sus reservas y conexiones aéreas.

Se deberá nombrar los guías personales de los funcionarios y delegaciones asistentes, en los recorridos que estos realicen.

A la Derecha de la gerencia se colocará el homenajeado de mayor rango, su esposa y así sucesivamente. A continuación, el Gobernador y otros de acuerdo a la precedencia indicada. En el Acto hablará primero la gerencia, entregando las

13. CONDECORACIONES

Cuando se imponga una condecoración o reconocimiento, deberá dar aviso oportuno al homenajeado, la fecha, hora y lugar de la ceremonia.

El lugar de ubicación de las personas asistentes, será el siguiente:

A la derecha de la gerencia se colocará al homenajeado y a continuación su esposa y el gobernador de acuerdo a la precedencia indicada.

En el acto hablará primero la gerencia entregando la condecoración o Reconocimiento.

Luego el condecorado, tomará la palabra, agradeciendo.

Al final se ofrecerá una comida o una copa de champaña.

Si la condecoración se impone a varias personas se ubicará así:

condecoraciones o reconocimientos.

Luego tomará la palabra solamente uno de ellos, para agradecer a nombre propio y en representación del grupo.

RECURSOS

LISTADO DE ELEMENTOS REQUERIDOS PARA LAS DIFERENTES ACTIVIDADES

Pendón institucional

Pasacalle de invitación a la actividad si es requerido

Carpas

Listado de Asistencia

Arreglo floral

Sillas

Mesas

Atril

Micrófono o megáfono

Banderas

Dirección Comercial *(Para envíos en físico)*

Calle 21 Norte con la avenida 5 B

(en el cruce) # 21 N - 02 Barrio Versalles

Cali - Valle del Cauca



contactenos@rap-pacifico.gov.co



3194696869

A la Derecha de la gerencia se colocará el homenajeado de mayor rango, su esposa y así sucesivamente. A continuación, el Gobernador y otros de acuerdo a la precedencia indicada. En el Acto hablará primero la gerencia, entregando las Manteles

Discurso de la gerencia

Vaso con agua o botellas de agua

Refrigerio

Material publicitario (afiches, folletos, camisetas, gorras, bolígrafos, etc.)

Papel Higiénico

Ambientador

Nota: El coordinador de logística siempre llegará primero al lugar del evento para garantizar que antes de llegar los invitados todo esté en orden

Proyectó: Enexy Eucaris Diaz Garcia contratista

Aprobó: Viviana Obando Marinez Gerencia

REVISADO POR: JEFE OFICINA ASESORA PLANEACIÓN, NORMALIZACIÓN Y CALIDAD (P2)	APROBADO POR: RESPONSABLE DEL PROCESO ADMINISTRATIVO (P5)	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN: 19 E ABRIL DE 2024
---	---	--