



Universidad del Azuay

Facultad de Filosofía y Ciencias Humanas

Carrera de Comunicación Social y Publicidad

**PROPUESTA DE UN MANUAL  
PROTOCOLARIO DE EVENTOS  
GUBERNAMENTALES, PARA EL GAD DE  
CUENCA**

Autor:

**Sebastián Astudillo Barzallo**

Directora:

**Mst. Lorena Chérrez Cherres**

**Cuenca – Ecuador**

**2023**

## DEDICATORIA

“Un sueño, un anhelo y muchas metas por cumplir”

Mi vida universitaria fue como una melodía de tonos bajos, medios y altos. Puedo decir que ha sido la más bonita, divertida y emocionante melodía que he escuchado.

Este trabajo de titulación tiene dos nombres principales Pepe y Ruth. Las personas que siempre me recibían con una sonrisa en el rostro y siempre con una historia por contar. Su sueño era y es verme crecer, y me complace decir “abuelos sí lo logré”.

Lamentablemente mi abuelo está desde el cielo pendiente a todo paso que doy.

A la creadora de lo que soy, mi mamá Lorena, que ha sido la persona que me ha formado e inculcado los mejores valores para destacar en mi vida social y profesional.

A mi hermana, cuñado y sobrinos que me han llenado de energía para cumplir mis metas.

Mi papá que ha estado presente en toda mi vida educativa y que sin duda este sueño no hubiese sido posible sin su ayuda.

## **AGRADECIMIENTO**

El niño Amaru debe agradecer a su tribu, que me han apoyado a seguir estudiando y trabajando al mismo tiempo. Gracias a la vida silvestre pude encontrar mi vocación y una mención especial a Victoria Arbeláez, mi jefa, que me ha preparado para la realidad de cómo es el mundo profesional.

En mi vida universitaria, agradezco a algunos amigos que forman hoy en día parte de mi vida, pero lo mejor de esto es llevarme un hermano, que sin él no hubiese tenido la confianza para ser quien soy ahora, mi hermano Sebastián Banegas.

A todas y todos los docentes que han formado mi aprendizaje. Cecilia Ugalde que desde el día uno confió en mí y cada vez que caía ella estaba para apoyarme. Mi directora Lorena Chérrez que con sus consejos y recomendaciones he llegado muy lejos y han sacado las mejores experiencias de aprendizaje y profesionalismo.

Sin duda quedan muchas personas por mencionar, pero solo quiero decir gracias por que un antiguo Juanse no lo hubiese logrado.

## RESUMEN:

Este proyecto busca producir una propuesta para la creación de un manual protocolario y la ejecución de eventos gubernamentales aplicados en el GAD de Cuenca. Se han investigado todos los temas con respecto a la organización de eventos en el ámbito gubernamental con el objetivo de encontrar los pasos correctos a seguir al momento de tener un evento protocolario, ya sea en una sesión solemne, rendición de cuentas, rueda de prensa o asambleas ciudadanas.

En base a la realización de entrevistas a profundidad, efectuadas a profesionales que trabajan y trabajaron en el ámbito de la organización de eventos gubernamentales, se pudo obtener valiosa información para la realización de la estructura de este manual, que cuenta con una validación por parte de los entrevistados, quienes evaluaron esta propuesta. La misma que cumple con los requisitos necesarios para guiar de una manera correcta la organización de eventos gubernamentales.

Al finalizar se obtuvo un manual protocolario en formato de libro y digital para que funcione de guía en la entidad gubernamental mencionada.

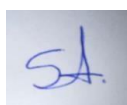
**Palabras clave:** Cuenca, eventos, gobierno, manual, protocolo.

## ABSTRACT:

This project seeks to produce a proposal for the creation of a protocol manual for the execution of government events. All the topics regarding the organization of events in the governmental sphere have been investigated to find the correct steps to follow now of having a protocol event either in a solemn session, accountability, press conference or citizen assemblies. Based on in-depth interviews with professionals who work and have worked in the organization of governmental events, valuable information was obtained for the development of the structure of this manual, which has been validated by the interviewees, who evaluated this proposal. This proposal meets the requirements to correctly guide the organization of governmental events. In the end, a protocol manual in book and digital format was obtained to serve as a guide for the aforementioned governmental entity.

**Keywords:** Cuenca, events, government, manual, protocol.

Translated by:



Juan Sebastián Astudillo



# ÍNDICE

DEDICATORIA.....	II
RESUMEN.....	IV
Palabras clave.....	IV
ABSTRACT.....	IV
CAPÍTULO I.....	1
1. MANUAL PROTOCOLARIO.....	1
Introducción.....	1
<b>1.1. Definición de manual protocolario</b> .....	2
<b>1.2. Tipos de protocolo</b> .....	3
<b>1.3. Tipos de manuales</b> .....	4
<b>1.4. Manual para eventos protocolarios gubernamentales</b> .....	5
• <b>Protocolo</b> .....	5
• <b>Estructura</b> .....	5
• <b>Invitaciones</b> .....	5
• <b>Vocativos</b> .....	5
• <b>Guion del programa</b> .....	5
• <b>Presentadores</b> .....	6
• <b>Escenografía</b> .....	6
CAPÍTULO II.....	6
2. ESTRUCTURA Y BASE PARA LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL.....	6
<b>2.1. Hipótesis y / o preguntas de investigación</b> .....	7
<b>2.2. Objetivo general</b> .....	7
<b>2.3. Objetivos específicos</b> .....	7
<b>2.4. Metodología</b> .....	7
<b>2.5. Realización de entrevistas</b> .....	8
Alex Neira.....	8
Fabian Ortiz.....	9
Sonia Delgado.....	9
Neto Dávila.....	9
Pilar Gutiérrez.....	9
CAPÍTULO III.....	10
3. MANUAL PROTOCOLARIO PARA EL GAD DE CUENCA.....	10
<b>3.1. Información general</b> .....	10
<b>3.1.1. Fecha y hora de su realización</b> .....	10
<b>3.1.2. Gestión, protocolo e invitados</b> .....	10

<b>3.1.3. Ubicación de las banderas</b> .....	11
<b>3.1.4. Puestos, ubicaciones y mesa directiva</b> .....	12
<b>3.1.5. Jefe de protocolo</b> .....	13
<b>3.2. SESIÓN SOLEMNE</b> .....	13
<b>3.3. ASAMBLEA CIUDADANA</b> .....	15
<b>3.4. RUEDA DE PRENSA</b> .....	16
<b>3.5. RENDICIÓN DE CUENTAS</b> .....	18
CAPÍTULO IV .....	21
<b>4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	21
REFERENCIAS: .....	22
ANEXOS:.....	24

# CAPÍTULO I

## 1. MANUAL PROTOCOLARIO

### Introducción

En la gestión y ejecución de eventos protocolarios gubernamentales es de suma importancia seguir los pasos para cumplir con éxito los objetivos planteados, de esta forma se obtendrá un evento exitoso que cumpla y destaque en la empresa o entidad gubernamental. En la organización de eventos protocolarios gubernamentales, al parecer no se cuenta con un determinado orden, lo que da como resultado un evento protocolar sin el éxito esperado, en algunas situaciones. Según Porporatto (s.f.), es necesario un protocolo para que se puedan revisar con antelación los pasos a seguir y las reglas a cumplir en determinadas situaciones o imprevistos.

No tener una guía, ni un manual puede provocar que se retrase el cronograma, lo que podría afectar a la ejecución y cumplimiento de las actividades, ya sean: ruedas de prensa, rendición de cuentas, sesiones solemnes o asambleas ciudadanas. Ningún manual de protocolo es completo o exacto, pero hay que respetar la esencia y la organización con la finalidad de cumplir todos los objetivos planteados y así promover que toda organización tenga un lineamiento claro de cómo se debe ejecutar (Bustos, 2016).

En el caso de la ciudad de Cuenca, las instituciones gubernamentales manejan sus eventos protocolarios basados en el conocimiento profesional de comunicadores y no comunicadores, es por esto, se requiere generar un manual que contemple la cultura, la incidencia de la cultura organizacional y el comportamiento de los gestores ciudadanos para la gestación de los eventos. (República del Ecuador, 2019)

En el desarrollo de esta tesis se analizará el por qué es importante contar con un manual para eventos protocolarios gubernamentales en la ciudad de Cuenca, ante lo cual se pretende responder las siguientes preguntas: ¿qué se debe hacer?, ¿cómo realizar?, ¿qué no hacer?, ¿cómo solucionar problemas ante una crisis en un evento protocolario?, ¿cómo destacar en el evento?, ¿de qué forma realizar con éxito un evento protocolar? Este manual servirá como una guía para que se cumplan con éxito cualquier tipo de evento gubernamental.

### **1.1. Definición de manual protocolario**

Los eventos protocolarios son clave para las instituciones o empresas gubernamentales. Se debe saber cómo realizar desde ceremonias oficiales y actos protocolares hasta eventos corporativos y gubernamentales.

Una manual de protocolo es un documento utilizado internamente por las empresas para establecer las reglas que se deben seguir para las actividades. Por lo tanto, ayuda a establecer la ética y controlar el comportamiento de los empleados dentro de la empresa y a cumplir un orden de lo que se quiere lograr. (Ostelea, 2020)

Un evento protocolario requiere de mucha preparación previa y, sobre todo, una organización detallada y minuciosa. Ya sea una inauguración, aniversarios institucionales o de organismos oficiales, se debe seguir un protocolo adecuado a cada ocasión. Teniendo claro las determinadas reglas y procedimientos se da la importancia, formalidad e imagen a la celebración de actos del gobierno (Porporatto, s.f.)

A continuación, se listan las secciones que, según la organización y González (2017) se deben incluir en un manual protocolario gubernamental:

- Estructura de la organización: el organigrama de cómo está conformada la institución por orden jerárquico.
- Contexto de la organización: datos, nombre, dirección, contactos telefónicos y digitales, redes sociales, entre otros.
- Descripción de puestos: en esta se detallan las funciones que se cumplen por cada cargo que poseen.



- Procesos y procedimientos: se refieren a las formas de actuar dentro de los eventos en cuanto a las labores, actividades y tareas diarias.
- Políticas, reglas y restricciones: es toda la normativa legal que deben cumplirse y respetarse en los espacios de la institución.

## **1.2. Tipos de protocolo**

Según Calderón-González & Rincón (2023), existen varios tipos de protocolo, de los cuales más aplicado en la actualidad son:

- Protocolo oficial o gubernamental: Se refiere al código de conducta que rige las actividades públicas de un país, departamento o municipio.
- Protocolo internacional o diplomático: Regula las relaciones entre países, estados, gobiernos y organizaciones internacionales. La ONU, por su origen y naturaleza, ha sido el organismo en el que se han desarrollado mucho las normas de protocolo aplicables a diversas materias.
- Protocolo militar: El Protocolo tiene una de sus expresiones más destacadas en las ceremonias y operaciones militares. En estas acciones no se omite nada y todo se controla, desde la vestimenta hasta la apariencia de los soldados.
- Protocolo universitario: Se refiere al conjunto de normas y reglas que regulan los actos dentro de las Universidades es rico en simbología y ceremonias.
- Protocolo empresarial: Se refiere al conjunto de normas que regulan las relaciones entre las personas de una misma empresa y de ésta con las de otras organizaciones.
- Protocolo religioso: Se refiere a las normas de cada religión o comunidad religiosa, frente a la realización de eventos, actos y ceremonias.
- Protocolo social: 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.
- Protocolo deportivo: Es el conjunto de normas y requerimientos generales que rigen los eventos deportivos, las ceremonias de apertura, los actos de clausura y premiación, así como las actividades sociales que lo enmarcan.

### 1.3. Tipos de manuales

Según el documento de Palacios (2020), existen diferentes tipos de manuales, detallados según su objetivo:

- **Organización:** Este tipo de liderazgo abarca la gestión de la empresa de manera general. Muestra la estructura, funciones y actividades que se desarrollan en cada área.
- **Departamental:** Estos manuales controlan de alguna manera la forma en que los trabajadores realizan el trabajo. Las reglas se establecen para los empleados de diferentes maneras según el departamento al que se unan y el trabajo que realizan.
- **Política:** Aunque no es una ley, este manual define y regula las actividades y la gestión de la empresa.
- **Procedimiento:** Este manual describe cada paso que se debe seguir para que el ejercicio se pueda realizar correctamente.
- **Técnica:** Estos manuales explican en detalle cómo se deben hacer ciertos trabajos, como se indica en su título, y brindan una historia de los métodos.
- **Bienvenida:** Su finalidad es ofrecer una breve historia de la empresa, desde sus inicios hasta la actualidad. Incluya sus objetivos y un logotipo especial de la empresa. Es costumbre adjuntar una copia de las instrucciones internas a estos beneficios para familiarizarse con los derechos y obligaciones en el trabajo.
- **Puesto:** Definen claramente qué características y funciones están disponibles en un área en particular.
- **Múltiple:** Estos manuales están destinados a explicar varias cosas, como las normas de la empresa, de forma informal, o explicar la organización de la empresa de forma clara en cada momento.
- **Finanzas:** Su propósito es monitorear el manejo de todos los activos de la empresa. Esta responsabilidad recae en el tesorero y controlador.
- **Calidad:** Se entiende como una especie de manual, que da la política de la empresa sobre el tipo de diseño. Se puede combinar con actividades tanto de parte como de toda la organización.

En este caso, este proyecto se basará en un manual de procesos y técnicas, en el cual se detallarán los pasos a realizar, en los distintos eventos gubernamentales: sesiones solemnes, ruedas de prensa, rendición de cuentas y asambleas ciudadanas.

#### **1.4. Manual para eventos protocolarios gubernamentales**

En este manual vamos a estructurar todos los pasos que se deben realizar y tener en cuenta en una: sesión solemne, asambleas ciudadanas, rendición de cuentas y ruedas de prensa.

- **Protocolo** (Coll, 2020)

El protocolo son las instrucciones, o recomendaciones, que deben seguir aquellas personas que forman parte del evento. Protocolo es un conjunto de reglas que, por ley o costumbre, se establecen para actos: ceremoniales, oficiales o solemnes.

- **Estructura** (SMARTY EVENTOS, 2020)

Una estructura organizativa es un sistema que describe cómo se dirigen determinadas actividades para alcanzar los objetivos de un evento. Estas actividades pueden incluir horarios, equipo, normas, funciones y responsabilidades.

- **Invitaciones** (SEND PULSE, 2019)

Una invitación a un evento es una técnica o técnica utilizada para atraer personas a un evento en particular. Las invitaciones a eventos utilizan muchos métodos, como correo electrónico, publicaciones en redes sociales y mensajes de texto. Para que la invitación sea efectiva, se recomienda utilizar más de un canal.

El o los canales se seleccionarán en función de la naturaleza del evento, así como del público objetivo.

- **Vocativos** (Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, 2020)

Vocativo es una palabra o dirección que se usa para dirigirse a funcionarios en un evento público o por escrito. Los vocativos siempre van encabezados por la máxima autoridad presente.

Tener en cuenta que existen los vocativos para la persona o personas que van a hablar y mencionar a las autoridades y otro para la ubicación/ señalética de autoridades e invitados.

- **Guion del programa** (Boyano, 2019)

Un guion es una herramienta que se puede utilizar para ordenar por escrito un plan de ceremonia y que incluye la estructura del acto. El guion es la base que va a sustentar todo el acto y por eso adquiere especial relevancia durante el desarrollo del mismo.

Cuando un guion está bien estructurado, conseguiremos el objetivo que nos han encomendado. Pero antes de ponernos a estructurar y escribir, tenemos que conocer a

fondo el objetivo del evento, conocer a los ponentes, así como su discurso, conocer el perfil de los asistentes, y por supuesto, conocer el espacio donde vamos a realizar el evento.

- **Presentadores** (Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, 2020)

El papel del presentador del acto ha de ser como el de un director de orquesta, que, aunque esté en primer término y sea visible por todos, tiene que pasar desapercibido. El presentador debe tener alto nivel cultural, saber manejar grupos, contar con buena expresión verbal, proactivo, organizado y sobre todo puntual.

- **Escenografía** (GRUPO FRIENDS, 2020)

La escenografía es una parte integral de la producción y la organización del evento. No se puede imaginar un evento sin ella, ya que, con la ayuda de la escenografía, cualquier estancia puede convertirse en un lugar que impresione y fascine a los participantes.

Cuando hablamos de paisajes, no solo hablamos de diseño y decoración, hablamos de contar historias, transmitir emociones y hacer sentir al huésped como si estuviera en un lugar único.

Agradable, refinado y elegante, recordemos que esta es la imagen del establecimiento. La escenografía se refiere a las pautas que se siguen en la producción de un evento, tales como escenografía, colocación de elementos, personal, vestuario, etc.

Debes asegurarte de que todos los elementos que componen el evento encajen perfectamente y den continuidad.

## **CAPÍTULO II**

### **2. ESTRUCTURA Y BASE PARA LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL**

En la ciudad de Cuenca no existe un manual exclusivamente para eventos gubernamentales, es por eso que se vio la necesidad de crear un manual operativo y dar las razones que se nos llevaron a realizar dicho manual para la ciudad de los cuatro ríos.

La capital provincial del Azuay es un contenedor de rica historia, vigorizante con sus numerosos museos, sitios arqueológicos, creencias y costumbres. Con el nuevo siglo, la ciudad de Cuenca inicia un proceso de modernización y un ambicioso intento de restauración de su patrimonio, especialmente en su centro histórico. Cuenca también es sede de varios festivales internacionales de arte, como el Festival de Artes Escénicas y el único evento oficial de artes plásticas del país, la Bienal Internacional de Cuenca. El

Ministerio de Cultura y Patrimonio de Ecuador comparte la alegría de Cuenca y destaca la personalidad de una ciudad próspera, mestiza, trabajadora y civilizada.(Patrimonio Cuenca, 2016)

### **2.1. Hipótesis y / o preguntas de investigación:**

- ¿Por qué es importante disponer de un manual para eventos gubernamentales especializado en la ciudad de Cuenca?
- ¿Conocemos realmente como organizar un evento protocolario para el GAD de Cuenca y saber cuáles son las estrategias sugeridas?
- ¿Cuáles son los mayores conflictos que se presentan en la organización de eventos gubernamentales aplicados en el GAD de Cuenca?

### **2.2. Objetivo general:**

Proponer un manual gubernamental de eventos y protocolo para el GAD de Cuenca.

### **2.3. Objetivos específicos:**

- Identificar cuáles son los mayores conflictos y requerimientos que se presentan en el mundo de la organización de eventos gubernamentales.
- Generar un manual protocolario gubernamental para el GAD de Cuenca, que sirva como base a su ejecución.
- Definir cuáles son los conflictos que existen en el ámbito de la organización de eventos en el GAD de Cuenca.

### **2.4. Metodología:**

La presente investigación tiene un enfoque cualitativo, descriptivo, donde se presentará un manual como producto artístico, basado en entrevistas a profundidad a profesionales, tanto nacionales e internacionales, pertenecientes al mundo de la organización de eventos gubernamentales. El producto final contará con una validación por parte de los expertos entrevistados, quienes evaluarán si el manual propuesto cumple con los requisitos previstos para su labor en la organización de eventos en el GAD de Cuenca.

Para la investigación cualitativa se desarrollará entrevistas semiestructuradas que aborden los siguientes temas:

## **Preguntas a realizar/ entrevistas**

- **Protocolo** (Universidad Nacional Argentina, 2021)

¿Se cuentan con pasos a seguir para realizar eventos gubernamentales?

- **Gobierno** (Vélez et al., s. f.)

¿Cuáles son los mayores conflictos que se presentan en el mundo de la organización de eventos gubernamentales?

¿Por qué es importante disponer de un manual para eventos gubernamentales especializado en la ciudad de Cuenca?

- **Manual** (Cancillería del Ecuador, 2018)

¿En qué casos es necesario apoyarse en un manual?

¿Cuáles son las ventajas y desventajas del uso de un manual protocolario?

- **Organización de eventos** (González, 2017)

¿Cuáles son las mejores estrategias para la realización de eventos gubernamentales?

¿Como se puede generar un manual protocolario gubernamental?

### **2.5. Realización de entrevistas**

Realizamos entrevistas a 5 profesionales en el mundo de eventos gubernamentales para el GAD de Cuenca, con el objetivo de poder construir un solo concepto para desarrollar el manual mencionado.

#### **Los entrevistados fueron:**

- Fabián Ortiz
- Alexandra Neira
- Sonia Delgado
- Pilar Gutiérrez
- Neto Dávila

Cinco personas que han trabajado en los eventos o protocolo del GAD de Cuenca o tienen algún tipo de relación con: Sesiones solemnes, asambleas ciudadanas, ruedas de prensa o rendición de cuentas.

#### **Alex Neira:**

Jefa de protocolo del GAD de Cuenca 2022

Ha trabajado más de 15 años en protocolo y eventos.

Eventos sociales, empresariales y políticos.

**Fabián Ortiz:**

Comunicador Social.

Ha trabajado en el despacho de la alcaldía de Cuenca.

Experiencia de 22 años en medios de comunicación.

**Sonia Delgado:**

Licenciada en Comunicación Organizacional.

Master en comunicación interna por la UDLA

Ha realiza por alrededor de 5 años la rendición de cuentas de ETAPA (Empresa de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y saneamiento de Cuenca)

**Neto Dávila:**

Organizador de eventos con más de 20 años de trayectoria.

Fue jefe de protocolo del GAD de Cuenca en varias administraciones.

Eventos sociales, empresariales y corporativos.

**Pilar Gutiérrez:**

Mexicana.

Organizadora de eventos a nivel local e internacional.

Maestra en Periodismo Político.

Relacionadora pública del GAD de Cuenca.

Profesionales que dieron sus puntos de vista, en los cuales nos basamos para la realización de este manual. Mismo que aportará con los pasos a seguir para la ejecución exitosa de un evento gubernamental.

## **CAPÍTULO III**

### **3. MANUAL PROTOCOLARIO PARA EL GAD DE CUENCA**

Para la ejecución de un evento, previamente deberá tomarse en cuenta algunos aspectos generales que serán de vital importancia para realizar dichos eventos.

#### **3.1. Información general**

##### **3.1.1. Fecha y hora de su realización**

- Planificar en un plazo prudente, que permita cumplir con los procesos establecidos (1 mes mínimo, dependiendo de la complejidad del evento).
- La reserva oportuna de los espacios físicos, equipamientos y dependencias a utilizar.
- Consulta de disponibilidad de tiempo de la o las autoridades invitadas, ya sea esta externa o interna, particularmente si se desea que haga uso de la palabra.
- Verificar la agenda del alcalde o autoridades que sean clave del evento, cuya concurrencia sea obligatoria, necesaria o conveniente.

##### **3.1.2. Gestión, protocolo e invitados**

- Determinar el listado de invitados.
- Realizar visita al lugar del evento cuando sea necesario (esto con el fin de ver detalles y posibles mejoras a realizar en el lugar).
- Enviar propósito de la invitación a la autoridad invitada, especificando si se desea que haga uso de la palabra y de ser así, sugerir la temática a tratar.
- Las invitaciones deberán ser cuidadosamente redactadas, y con el adecuado uso de las normas, donde se indique teléfono y correo electrónico para confirmación de asistencia. Antes, se sugiere que sean previamente revisadas por el departamento de comunicación.
- El tiempo de envío de una invitación será de 15 días hábiles como mínimo.



- Determinar los requerimientos técnicos (amplificación, iluminación, grabación, servicios de traducción simultánea, streaming, micrófonos, etc.) y presupuesto para la contratación de servicios.
- Considerar si habrá presentación artística, regalos, reconocimientos u otros.
- Informar a la prensa al menos 5 días previos al evento y detallar de mejor manera el programa, contar toda la actividad.
- Tener una persona de comunicación para que esté documentando el evento con ayuda de un camarógrafo para después realizar la difusión.
- Considerar maestro de ceremonia: aptitudes, imagen, voz, desenvolvimiento, etc.
- Requerimientos finales: podio, vasos, agua, banderas, ornamentación del lugar.
- Implementos como: clips, ligas, esferos azules, toallas húmedas, botiquín de emergencia, aguja e hilo. Sonará un poco extraño, pero todas estas recomendaciones en una mochila de emergencia será tu salvación para cualquier suceso que tengas.
- Preparación de libreto, vocativos para autoridades y protocolo de ubicación de invitados.
- Decidir necesidad de contratar personal de apoyo (para acreditación, formalidad, mejor protocolo o registro de asistentes, por ejemplo).
- Determinar si se realizará algún tipo de almuerzo, café, brindis, vino de honor o cóctel y si es requerido, definir proveedor y lugar donde se ofrecerá el servicio contratado. Debe ser excelente calidad y a la altura del evento.

### **3.1.3. Ubicación de las banderas** (Modelos Protocolarios, 2017)

La bandera nacional se utiliza únicamente para actividades ceremoniales y aquellas en que esté presente en su representación el presidente de la república o el ministro de Estado.

Se estableció que la bandera debe ser izada y protegida en las actividades cívicas porque es un símbolo que representa el amor a la patria. Se recomienda incluir la bandera nacional de la República del Ecuador, la bandera de la ciudad y la bandera de la institución, todas en buen estado.

Las banderas se ubicarán a la derecha de la mesa de directiva. En el centro está la bandera del Ecuador, y el centro o lugar de honor a la derecha siempre se refiere a la bandera de la ciudad, y a la izquierda está la bandera de la institución, y así sucesivamente.

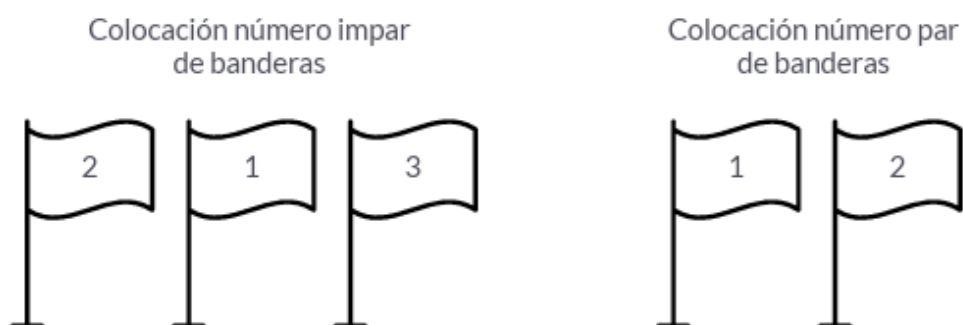
En un acto, cuando el número de banderas es dos, la bandera del Ecuador ocupará el primer lugar al lado derecho de la mesa directiva, siempre hacia la izquierda desde la mirada del público, seguida de las que la preceden en rango o jerarquía.

Si tenemos que ubicar, en nuestro país, nuestra bandera nacional con la de otros países, si es un número par, tres o treinta, la bandera ecuatoriana siempre está en el medio y las extranjeras en estricto orden alfabético (nombre del país, número uno a la derecha, número dos a la izquierda, etc.).

Es importante señalar que la bandera ecuatoriana es el máximo símbolo representativo de nuestro país, no se retira ni cede.

De acuerdo con los estándares internacionales, el orden de las banderas sigue estrictamente el orden alfabético del idioma del país anfitrión. Al bajar las banderas, la bandera nacional debe bajarse en último lugar, lenta y ceremoniosamente.

**Figura 1**



#### **3.1.4. Puestos, ubicaciones y mesa directiva**

La ubicación de los invitados se hará de acuerdo al orden de precedencia (es decir, de acuerdo a su jerarquía). En los actos, la primera fila será la máxima autoridad presente (corresponde al número uno). El ordenamiento de las demás autoridades se establece alternándose de derecha a izquierda, de mayor a menor jerarquía.

Presidencia unipersonal: la ejerce una persona que ocupa el centro entre un número impar de integrantes.

Presidencia bipersonal o compartida: la ejercen dos personas que ocupan el centro entre un número par de integrantes.

**Figura 2**



Auditorio de 1 bloque con pasillos laterales



Auditorio de 2 bloques con pasillo central y laterales



Número par en mesa directiva

Al centro se ubican las dos principales autoridades



Número impar en mesa directiva

Al centro se ubica la principal autoridad

### **3.1.5. JEFE DE PROTOCOLO**

El jefe de protocolo debe ser una persona clara, directa y organizada. Una persona muy educada, cortés y sepa cómo manejar situaciones de conflicto.

Una persona con voz, carácter y liderazgo. El jefe protocolo no se debe sentir y al momento del evento no mostrar ningún problema.

## **3.2.SESIÓN SOLEMNE**

La Sesión Solemne es una celebración que se debe a algún acto ceremonial, protocolario o diplomático.

Las Sesiones solemnes generalmente se llevan a cabo para conmemorar algún aniversario o al recibir a algún funcionario extranjero.

- Opcional Mesa directiva o primera fila.

#### **5 poderes del estado en mesa directiva**

Ejecutiva-legislativa-judicial- electoral- participación ciudadana

- Se recomienda que la mesa directiva sea número impar y máximo 7 personas.

- En el caso de que asista la esposa del alcalde o presidente se le da la primera fila, si llegan hijos o más familiares se los colocan en filas de atrás.
- Primera- segunda fila: gobernación, prefectura, monseñor, chola cuencana, reina de Cuenca, ministros, presidentes de los GAD parroquiales, embajadores.
- En caso de no llegar el presidente o vicepresidente el alcalde cierra el evento, a pesar de mandar un delegado, el alcalde cierra el evento.
- Llevar una lista de homenajeados para verificar su asistencia y poder modificar previo al evento.
- Bandera del Ecuador y Cuenca en perfecto estado.
- Buscar un lugar estratégico para la prensa y dar su importancia ya que ellos serán quienes difundan el evento.
- Entregar herramientas a la prensa como: pantallas, boletín de prensa, parlantes e información más clara.
- Entregar al presentador los vocativos y dejar en el atril.
- Botellas de agua sin etiqueta con vasos de vidrio para presentadores, alcalde y personas que den algún tipo de discurso.
- Tener el contacto de las personas de limpieza, sonido, policía, bomberos, servicio eléctrico... para cualquier emergencia es clave tener todo a la mano.
- Llevar un guion y un minuto a minuto.
- Tener un protocolo para la recepción de autoridades, invitados y ciudadanos para lograr una excelente logística.
- Conversar previamente con los presentadores y explicar cómo será la sesión (entregar el minuto a minuto)

### **ORDEN**

1. Palabras de bienvenida del presentador o presentadores
2. Himno nacional
3. Palabras del secretario general
4. Venia del alcalde
5. Entrega de preseas a homenajeados
6. Intervención del alcalde de la ciudad
7. Intervención del presidente
8. Agradecimiento del moderador
9. Himno a Cuenca

### **3.3.ASAMBLEA CIUDADANA**

Son espacios para la organización de ciudadanas y ciudadanos, que se convocan con base en intereses comunes para fortalecer su capacidad de diálogo con las autoridades de los gobiernos locales, y así incidir en la gestión de lo público en su localidad. En ellos la ciudadanía prepara, discute y genera planes, políticas, programas, proyectos y acuerdos con una visión común acerca del desarrollo del territorio; en este sentido la Asamblea es una fuente de iniciativas y propuestas de lo que hay que hacer en la localidad.

- Definir si es una asamblea ciudadana por la paz, seguridad, vial, etc.
- Anticipación de la asamblea.
- Ver un lugar estratégico para este evento que tenga la capacidad suficiente para que pueda ingresar cualquier ciudadano.
- Tener un protocolo para la recepción de autoridades, invitados y ciudadanos para lograr una excelente logística.
- Botellas de agua sin etiqueta con vasos de vidrio para presentadores, alcalde y personas que den algún tipo de discurso.
- Tener el contacto de las personas de limpieza, sonido, policía, bomberos, servicio eléctrico... para cualquier emergencia.
- Llevar un guion y un minuto a minuto.
- Tener una normativa y establecer tiempos.
- Si se puede ya tener analizadas las preguntas y quienes hablan mejor para mejorar la logística y la dinámica del programa.
- Ritmo de la asamblea y documentar todo el proceso.
- No hay mesa directiva
- Asiste fundamentalmente: alcalde, delegado del consejo de participación ciudadana y director de gobernabilidad.

## **ORDEN**

1. Palabras de bienvenida del presentador o presentadores
2. Himno nacional (puede estar como no puede estar)
3. Palabras del alcalde
4. Preguntas de los ciudadanos
5. Respuestas del alcalde
6. Palabras de cierre del alcalde
7. Agradecimiento del moderador
8. Cierre de la asamblea

### **3.4.RUEDA DE PRENSA**

Una rueda de prensa, también conocida como conferencia de prensa o conferencia de medios, es un evento en el que una persona o un grupo de personas, generalmente relacionadas con una organización, empresa, gobierno, institución o figura pública, se reúnen con representantes de los medios de comunicación para informarles, responder preguntas y proporcionar declaraciones oficiales sobre un tema específico.

Durante una rueda de prensa, los representantes de los medios de comunicación tienen la oportunidad de hacer preguntas y obtener respuestas directamente de los participantes en la conferencia. Las ruedas de prensa son comunes en el ámbito político, empresarial, deportivo y de entretenimiento, así como en situaciones de crisis o emergencias.

El propósito de una rueda de prensa es proporcionar información oficial, aclarar puntos importantes, comunicar decisiones importantes o abordar asuntos de interés público. Las ruedas de prensa permiten a los medios de comunicación obtener información de primera mano y también ayudan a las organizaciones a difundir su mensaje de manera eficiente y uniforme.

Las ruedas de prensa suelen ser organizadas por el equipo de relaciones públicas o comunicaciones de la entidad convocante. Se elige un lugar adecuado, generalmente con espacio para los periodistas y cámaras, y se realiza una convocatoria a los medios de comunicación. Durante la rueda de prensa, se suele asignar un tiempo específico para las preguntas y respuestas, y se pueden proporcionar materiales complementarios, como documentos impresos o archivos digitales, para respaldar la información presentada.

- Se recomienda tener micrófonos inalámbricos.
- Manejar de mejor manera posible la imagen del alcalde.
- Realizar una agenda de medios.
- Si la rueda de prensa no es emergente, se recomienda planificar con tiempo, en un lugar de fácil acceso y agendar antes de las 10am (de lunes a jueves), ya que la prensa debe cerrar los noticieros al medio día.
- Tener una persona de tu equipo de comunicación que recopile todo el material y esta persona pueda difundir a los medios que no asistieron.
- El alcalde debe estar perfectamente vestido y adecuado a la situación de lo que se va a comunicar.
- Tener claro siempre qué es lo que se quiere comunicar.

### **ORDEN**

1. **Planificación:** Define el propósito de la rueda de prensa y determina qué información se va a proporcionar. Identifica quiénes serán los portavoces o participantes y establece la fecha, hora y lugar del evento.
2. **Convocatoria:** Envía una convocatoria formal a los medios de comunicación. Puedes hacerlo a través de correo electrónico, fax, comunicado de prensa o utilizando plataformas de comunicación digital. Asegúrate de proporcionar detalles precisos sobre la rueda de prensa, incluyendo el tema, los participantes, la ubicación y la hora.
3. **Preparación:** Los participantes deben prepararse adecuadamente para la rueda de prensa. Esto implica recopilar la información necesaria, preparar declaraciones, presentaciones visuales o materiales de apoyo, y anticipar posibles preguntas que puedan surgir.
4. **Organización del espacio:** Asegúrate de tener un espacio adecuado para la rueda de prensa, como una sala de conferencias o un auditorio, con capacidad suficiente para los medios de comunicación. Prepara una mesa para los portavoces y un área para las cámaras y los fotógrafos.
5. **Comienzo de la rueda de prensa:** Da la bienvenida a los medios de comunicación y presenta a los portavoces. Puedes comenzar con una breve introducción sobre el propósito de la rueda de prensa y los temas que se abordarán.

6. **Presentación de declaraciones o información relevante:** Los portavoces pueden presentar declaraciones o información relevante relacionada con el tema de la rueda de prensa. Esto puede incluir anuncios importantes, actualizaciones, decisiones tomadas o datos relevantes.
7. **Sesión de preguntas y respuestas:** Abre el turno de preguntas para que los periodistas presentes puedan hacer sus consultas. Los portavoces deben estar preparados para responder a las preguntas de manera clara y concisa. Si hay muchas preguntas, es posible que debas establecer un tiempo límite para cada pregunta.
8. **Cierre de la rueda de prensa:** Agradece a los medios de comunicación por su asistencia y participación. Si hay información adicional que se deba proporcionar, como recursos adicionales o contactos de prensa, menciónalos en el cierre.
9. **Seguimiento:** Una vez finalizada la rueda de prensa, puedes enviar una nota de agradecimiento a los medios de comunicación que asistieron y proporcionarles cualquier material adicional o recursos que se haya prometido durante la rueda de prensa.

Recuerda que estos pasos son generales y pueden variar dependiendo del contexto y la naturaleza de la rueda de prensa. Es importante adaptarlos a las necesidades específicas de cada evento.

### **3.5.RENDICIÓN DE CUENTAS**

Una rendición de cuentas se refiere al proceso mediante el cual una persona o entidad responsable debe dar explicaciones y presentar informes sobre sus acciones, decisiones y el uso de recursos a aquellos a quienes afecta o a quienes tiene una obligación de informar. Es un principio fundamental en la gestión pública y privada que promueve la transparencia, la responsabilidad y la confianza en las instituciones y personas encargadas de tomar decisiones y administrar recursos.

En el ámbito gubernamental, la rendición de cuentas implica que los funcionarios electos y los empleados públicos rindan cuentas ante la ciudadanía, los órganos de control y otros actores relevantes. Esto implica presentar informes, explicar las acciones y decisiones tomadas, responder a preguntas y críticas, y asumir la responsabilidad por los resultados obtenidos o por las fallas y errores cometidos.



En resumen, la rendición de cuentas se refiere a la obligación de informar, justificar y asumir la responsabilidad por las acciones y decisiones tomadas. Es un principio esencial para promover la transparencia, la confianza y la buena gobernanza tanto en el ámbito público como en el privado.

- Ver un lugar estratégico para este evento que tenga la capacidad suficiente para que pueda ingresar cualquier ciudadano.
- Tener un protocolo para la recepción de autoridades, invitados y ciudadanos para lograr una excelente logística.
- Mesa directiva.

### **5 poderes del estado en mesa directiva**

Ejecutiva-legislativa-judicial- electoral- participación ciudadana

- Se recomienda que la mesa directiva sea número impar y máximo 7 personas.
- En el caso de que asista la esposa del alcalde o presidente se le da la primera fila, si llegan hijos o más familiares se los colocan en filas de atrás.
- Bandera del Ecuador y Cuenca en perfecto estado.
- Buscar un lugar estratégico para la prensa y dar su importancia ya que ellos serán quienes difundan el evento.
- Botellas de agua sin etiqueta con vasos de vidrio para presentadores, alcalde y personas que den algún tipo de discurso.
- Tener el contacto de las personas de limpieza, sonido, policía, bomberos, servicio eléctrico... para cualquier emergencia.
- Llevar un guión y un minuto a minuto.
- Reúne toda la información relevante y los documentos necesarios para respaldar tu rendición de cuentas. Esto puede incluir informes financieros, informes de actividades, contratos, registros de decisiones, entre otros.
- Identifica a los destinatarios: Determina quiénes son los principales actores a quienes debes rendir cuentas. Pueden ser ciudadanos, accionistas, donantes, miembros de una junta directiva u otros interesados
- Establece los objetivos y mensajes clave: Define claramente los objetivos que deseas lograr con tu rendición de cuentas. Estos pueden incluir la transparencia, la presentación de resultados, la comunicación de desafíos y logros, o la generación de confianza. También identifica los mensajes clave que deseas transmitir a tus destinatarios.

- **Elabora el informe de rendición de cuentas:** Utiliza la información recopilada en la etapa de preparación para elaborar un informe claro, conciso y fácil de entender.
- **Organiza la información de manera lógica y estructurada,** y asegúrate de proporcionar datos concretos y ejemplos relevantes. Incluye tanto los logros como los desafíos y explica las acciones tomadas para abordarlos.
- **Fomenta la participación y el diálogo:** Invita a tus destinatarios a participar en la rendición de cuentas. Esto puede incluir la posibilidad de hacer preguntas, proporcionar comentarios o sugerencias. Fomentar el diálogo y la retroalimentación ayudará a fortalecer la confianza y el compromiso de tus destinatarios.
- **Evalúa y mejora:** Después de completar la rendición de cuentas, evalúa su efectividad y busca oportunidades de mejora. Considera la retroalimentación recibida, analiza los resultados alcanzados y reflexiona sobre cómo podrías fortalecer el proceso en futuras ocasiones.

### **ORDEN**

1. Palabras de bienvenida del presentador o presentadores
2. Himno nacional
3. Rendición de cuentas del alcalde
4. Palabras de cierre del alcalde
5. Agradecimiento del moderador
6. Himno a Cuenca

## CAPÍTULO IV

### 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El manual gubernamental analizado proporciona una guía clara y completa sobre los procesos y procedimientos necesarios para el funcionamiento eficiente del GAD de Cuenca.

El manual demuestra un enfoque sólido en términos de los pasos a seguir en una: rendición de cuentas, asambleas ciudadanas, ruedas de prensa y asambleas ciudadanas. Se establecieron todos los puntos claros, responsabilidades, recomendaciones y mecanismos de control.

Se identificaron pasos, problemas y situaciones en las que el manual podría solucionar un evento gubernamental.

Este manual aportará a que las personas que están ligadas a los eventos gubernamentales tengan una idea más clara de cómo realizar este tipo de eventos. De esa forma los profesionales en mundo de la organización de eventos tengan claro y cumplan a cabalidad todos los pasos y seguir su normativa.

Se recomienda revisar y actualizar regularmente el manual gubernamental de la Cancillería del Ecuador para garantizar que refleje los cambios legales, políticos y tecnológicos más recientes que puedan afectar la gestión y los procedimientos de la institución.

Es importante considerar la posibilidad de desarrollar una versión digital del manual, con acceso en línea y búsqueda fácil, para facilitar su consulta y actualización por parte de los funcionarios y empleados.

Se sugiere fortalecer la sección del manual relacionada con la participación ciudadana y la atención de quejas y reclamos, para promover una interacción más efectiva entre la institución y la comunidad a la que sirve.

Se recomienda llevar a cabo capacitaciones regulares y programas de divulgación para garantizar que todos los miembros de la institución estén familiarizados con el contenido y la importancia de este manual gubernamental.

Recordar que el protocolo no es rígido, es flexible.

## REFERENCIAS:

- Boyano, L. (2019). Estructura de un guion. <https://www.luisboyano.com/el-guion-en-un-evento-de-empresa/>
- Bustos, E. (2016). Manual ceremonial y protocolo. <https://cutt.ly/CwtmahsZ>
- Calderón-González, P., & Rincón, N. (2023). Manual de protocolo y eventos de la Universidad del Azuay (1.a ed.). Casa Editora de la Universidad del Azuay. <https://doi.org/10.33324/ceuzauay.7>
- Cancillería del Ecuador. (2018). Decreto ejecutivo manual operativo. <https://cutt.ly/VwtmfqU0>
- Coll, F. (2020, agosto). Definición Protocolo. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/protocolo.html>
- González, D. (2017). Manual de protocolo oficial. <https://cutt.ly/WwtmRvQT>
- GRUPO FRIENDS. (2020). Piezas clave de un evento. <https://shorturl.at/bwCHU>
- Modelos Protocolarios. (2017, abril 2). Uso de la bandera. <https://shorturl.at/bhik9>
- Ostelea. (2020). ¿Qué es y qué debe tener un manual de protocolo? <https://shorturl.at/afzQX>
- Palacios. (2020). Manual Tipos. <https://dudalia.com/tarea/6xk0>
- Patrimonio Cuenca. (2016). Cultura y patrimonio. <https://shorturl.at/gGQW4>
- Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. (2020). Manual protocolo Valparaiso. <https://rb.gy/2o099>
- Porporatto, M. (s.f.). Importancia del protocolo. [impotancias.com. https://rb.gy/vcfip](https://rb.gy/vcfip)
- Republica del Ecuador. (2019). Manual del Proceso logístico y protocolar. Quito. SEND PULSE. <https://rb.gy/xvg6z>
- SEND PULSE. (2019). Invitaciones. <https://rb.gy/xvg6z>
- SMARTY EVENTOS. (2020). Estructura organizacional de un evento. <https://axios.es/eventos/que-es-la-estructura-organizacional-de-un-evento-4/>

Universidad Nacional Argentina. (2021). Manual ceremonial. <https://rb.gy/jr21m>

Vélez, A. U., Isakson, C. B., Rodríguez, C. R., & Rojas, A. B. (s. f.). REPÚBLICA DE COLOMBIA MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES.

## **ANEXOS:**

### **Figura 3**

*Pilar Gutiérrez*



### **Figura 4**

*Neto Dávila*



### **Figura 5**

*Sonia Delgado*



**Figura 6**

*Fabián Ortiz*



**Figura 7**

*Alex Neira*



## Figura 8

*Ubicación de banderas*



## Figura 9

*Embanderamiento de la ciudad*



## Figura 10

*Ruedas de prensa*





## Figura 11

*Ruedas de prensa emergente*



## Figura 12

*Vocativos y puestos autoridades*



### **Figura 13**

*Entrevistas*



### **Figura 14**

*Preparación de una rueda de prensa*



## Figura 15

*Preparando eventos gubernamentales: SESIÓN SOLEMENE POR LOS 202 años de la independencia de Cuenca*

