



#OvalleVamosXmás

DIRECCION DE ASESORIA JURIDICA

DECRETO EXENTO N° 4.829.-

OVALLE, 26 de septiembre de 2.023.-

VISTOS:

El Memorándum Interno N° 281 de fecha 25 septiembre de 2.023, emitido por el Administrador Municipal, el cual instruye dictar decreto exento con la aprobación de los manuales instructivos que indica; y en uso de las facultades que me otorga la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades:

CONSIDERANDO:

El Memorándum Interno N.º 281 de fecha 25 septiembre de 2.023, emitido por el Administrador Municipal, el cual instruye dictar decreto exento con la aprobación de "Manual Instructivo de Identidad Corporativa Municipal", y "Manual Instructivo para el desarrollo de actividades protocolares Municipales", correspondiente a las metas PMGM 2023 del área Alcaldía, Gabinete, Comunicaciones, Oficina de partes y Biblioteca.

DECRETO:

1. **APRUÉBESE** el siguiente documento denominado "**MANUAL INSTRUCTIVO DE IDENTIDAD CORPORATIVA MUNICIPAL**", emitido por la Alcaldía. Documento que se anexa y forma parte integrante del presente acto administrativo.
2. **APRUÉBESE** el siguiente documento denominado "**MANUAL INSTRUCTIVO PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES PROTOCOLARES MUNICIPALES**", emitido por la Alcaldía. Documento que se anexa y forma parte integrante del presente acto administrativo.
3. **TÉNGASE PRESENTE**, que todos los antecedentes tenidos a la vista, se anexan y forman parte integrante del presente acto administrativo.

Anótese. - Comuníquese a Administración Municipal, Secretaría Municipal, Dirección de Administración y Finanzas, Dirección de Control, Dirección de Asesoría Jurídica, Dirección de Transparencia e Informática, Interesados. - Archívese. -



FRANCISCO VEGA NAVARRO
SECRETARIO MUNICIPAL
JAR/FVN/WNZ/SCA.



JONATHAN ACUÑA ROJAS
ALCALDE

MANUAL

para la implementación del
protocolo y ceremonias de la
I. Municipalidad de Ovalle



Instructivo para el desarrollo de actividades
protocolares municipales



Resumen

Este manual tiene como objetivo, detallar y explicar cuáles son las normas, reglamentos, acciones e incluso los comportamientos que se debieran aplicar e implementar en cualquier Ceremonia, Evento y/o Acto Institucional que congreguen a una cierta cantidad de personas, tanto para los que se realicen al interior de la institución, como para aquellos que se realicen externamente.

Para llevar a cabo la conceptualización se tuvo en cuenta palabras claves que permiten entender y comprender la relevancia de los Protocolos y Ceremonias para las Instituciones Públicas, de manera que las personas que estén a cargo, puedan aplicarlo de manera efectiva.

Se podrá observar el contenido explícito para la realización y aplicación de protocolos y ceremonias en diferentes contextos Municipales. Además, en la sección final de anexos se podrán encontrar ejemplos de Hoja de Responsabilidades, Minuta, Programa, entre otros elementos.

1. Introducción

La I. Municipalidad de Ovalle, ya sea en forma individual o en conjunto con otros servicios públicos y/o privados, tiene la necesidad de organizar diferentes eventos, actos, ceremonias, ya sean artísticas, culturales, escolares, protocolares, dirigidas a la comunidad. Con el fin de poder organizar dichas actividades de manera más eficiente, se requiere de una exhaustiva preparación y una muy buena ejecución, para lo cual la coordinación entre los departamentos involucrados es muy importante ya que permite trabajar mancomunadamente para la obtención de un buen resultado.

El fin de este “Manual de Procedimiento Ceremonial y Protocolo” establece las principales normas y procedimientos que se requiere para este tipo de acontecimientos, los cuales deben observarse al momento de planificar y ejecutar cualquier acto, evento o ceremonia de la Ilustre Municipalidad de Ovalle y que las diversas áreas se ciñan a él, poniéndolo en práctica para lograr que los eventos resulten de forma exitosa.

Se recomienda que todas las actividades abarcadas por este Manual, sean previamente informadas, coordinadas y orientadas con Gabinete de la Alcaldía y Relaciones Públicas.

2. Definiciones

La serie de conceptos y palabras claves, que serán mencionados y descritos a continuación tienen el objetivo de resaltar la importancia del impacto de una ceremonia, evento u acto municipal en la ciudadanía de Ovalle.

2.1 Imagen Corporativa:

Utilizamos genéricamente el término “Imagen” para referirnos al concepto o la visualización que el público percibe sobre algo, y como un elemento clave en la conformación de la opinión pública. La Imagen es el conjunto de significados que los públicos asocian a una organización y lo que la institución quiere proyectar sobre ella.

2.2 Identidad:

Se entiende que la Identidad es el conjunto de valores y principios que los colaboradores y directivos asocian a su organización, los rasgos descriptores de su actividad, productos y clientes, así como lo que la organización piensa de sí misma, se refiere a la autoimagen.

2.3 Identidad Corporativa:

Está determinada por el comportamiento de la organización; ya sea, como se defina la cultura corporativa (valores compartidos); la identidad visual (elementos gráficos codificados) y la comunicación corporativa (formas de expresión) posee una dimensión fundamental, llamada el “dice y hace” compartidos por toda la organización.

2.4 Identidad Corporativa Interna:

Es la percepción que tiene la organización de sí misma, es una autoconciencia subjetiva y heterogénea que deriva de su trayectoria, éxitos y fracasos.

2.5 Reputación Corporativa:

Es el conjunto de percepciones que tienen distintos grupos de interés u objetivos de la organización con los que se relaciona, ya sea interno u externos, en base al comportamiento desarrollado por la organización a través del tiempo y de su capacidad para distribuir valor a los mencionados grupos de interés.

2.6 Ceremonial:

Constituye el conjunto de normas palatinas (relativo a palacio), aplicadas preferentemente en la diplomacia y en general, durante los actos solemnes. El Ceremonial toma del protocolo las herramientas para la organización, permitiendo crear el escenario, el cuadro, la atmósfera. En otras palabras, es la forma en la cual se desarrolla un evento o acto.

2.7 Protocolo:

Se refiere a la agrupación de reglas de cortesía y urbanidad establecidas por decreto o por costumbre para determinadas ceremonias, se requiere cumplir ciertas formalidades.

El Protocolo en relaciones públicas es un “Manual de Procedimiento”, en donde se establecen los lineamientos y las políticas de comunicación, con el fin de cumplir objetivos comunicacionales y ceremoniales para un óptimo resultado.

3. Principios Fundamentales del Protocolo: Ordenación, Jerarquización y Armonización.

Para poder comprender mejor las materias de protocolo, es necesario revisar los principios fundamentales que orientan el ejercicio del protocolo.

a) Principio de Ordenación: Antes de organizar una actividad se debe tener claridad de su objetivo, luego esta debe ser clasificada según su carácter o naturaleza, pudiendo ser un acto privado, oficial, corporativo o familiar.

b) Principio de Jerarquización: Se deben establecer las categorías necesarias para la correcta ubicación de elementos y personas. Este principio puede aplicarse en diferentes escenarios.

- Material: Ordenar todo aquello correspondiente al apoyo logístico. Ordenar símbolos e instrumentos. Por ejemplo las banderas.

- Personal: Ordenar las precedencias de las personas dentro de los espacios establecidos. Ejemplo: autoridades, invitados especiales, público, entre otros.

c) Principio de Armonización: Se caracteriza por cumplir con la finalidad de “integrar” todos los aspectos vinculados con los dos principios anteriores. Este principio, no es más que un “amortiguador” en las relaciones cada vez más complejas, con distintos pueblos, razas, religiones, culturas, y fundamentalmente personas.

3.1 Formas de Aplicación del Protocolo:

Se divide en protocolo estructural, de gestión, y de eficiencia personal.

a. Protocolo Estructural:

Es el encargado de crear las estructuras requeridas para el óptimo desarrollo de un acto a celebrar, en el que aún no interviene ningún tipo de formalidad o protocolo propiamente dicho. Este formato de protocolo, trata de formar la organización de los elementos necesarios para que la ceremonia se desarrolle sin ningún imprevisto y sea según lo previsto, realizándose de la forma más correcta posible.

Al momento de escoger el escenario, lugar donde se efectuará el acto, distribución del público y autoridades, esta es una de las responsabilidades que cuenta el protocolo estructural.

De acuerdo al espacio en donde se desarrolle el acto, este puede ser:

- Cerrado, ya sea teatros, clubes, entre otros.
- Abiertos, como, por ejemplo, desfiles, colocación de una primera piedra, entregas solidarias.

4. Clasificación de los Actos Municipales:

Este ítem tiene por objetivo definir los criterios generales y unificar los lineamientos relacionados con el protocolo para la organización de eventos que debe realizar el Municipio. El área de Gabinete y relaciones Públicas presenta una serie de normas que deberán considerarse en todas las actividades oficiales del Municipio, dependiendo de su impacto.

4.1 Ceremonias Solemnes:

Son aquellas que ya cuentan con un ceremonial preestablecido, ya sea por decreto o mandato superior, y que por sus características e importancia requieren de una meticulosa organización y formalidad.

En definitiva, las ceremonias que por sus características, historia e importancia requieren una minuciosa organización y planificación.