



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE POLÍTICA TERRITORIAL  
Y FUNCIÓN PÚBLICA

**INAP**

INSTITUTO NACIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

# Curso de comunicación y protocolo en las entidades locales

Año 2019

## INDICE

<b>1. Bienvenida .....</b>	<b>3</b>
<b>2. La institución .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Servicios para el alumno .....</b>	<b>3</b>
<b>4. Curso de comunicación y protocolo en las entidades locales .....</b>	<b>3</b>
<b>4.1 DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN DEL CURSO.....</b>	<b>4</b>
<b>4.2 FECHAS, HORARIOS Y LUGAR DE CELEBRACIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>4.3 OBJETIVO .....</b>	<b>4</b>
<b>4.4 CONTENIDOS DEL PROGRAMA .....</b>	<b>5</b>
<b>4.5 PROFESORADO .....</b>	<b>6</b>
<b>4.6 METODOLOGÍA Y MATERIAL DOCENTE .....</b>	<b>7</b>
<b>4.7 SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL ALUMNO .....</b>	<b>8</b>
<b>4.8 SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL PROFESORADO Y DE LA ORGANIZACIÓN .....</b>	<b>8</b>

## 1. BIENVENIDA

La vida local está muy ligada al protocolo. Tanto Ayuntamientos como Diputaciones han cuidado siempre el ceremonial y el protocolo de los actos que organizan, como forma de mantener su patrimonio cultural del que forman parte sus costumbres y tradiciones en las que la simbología propia actúa como elemento diferenciador.

El protocolo, por tanto, ayuda a conservar costumbres y tradiciones, pero además, por la cercanía de la institución municipal al ciudadano, cuando éste participa en los actos organizados por su ayuntamiento, se integra de una forma eficaz en la vida municipal, siendo capaz de identificar a sus autoridades y reconocer su importancia por el puesto que ocupan en determinados actos del municipio.

Por otro lado, desde la aprobación en 1983 del Reglamento General de Precedencias del Estado, fruto de la implantación de una estructura de poderes e instituciones derivados de la Constitución del 78, se han publicado reglamentos locales de protocolo que desarrollan y amplían el contenido de esa norma estatal que, a nivel local es bastante limitada, al menos en la ordenación de autoridades. Surgen así los nuevos Reglamentos de Protocolo que no solo ordenan esas autoridades no previstas en el Real Decreto, si no también establecen en muchos casos criterios de ordenación, secuencias de actos o incluso la etiqueta propia de las autoridades municipales, sin olvidar sus símbolos identitarios.

Protocolo y ceremonial comunican a través del evento o acto que organiza la administración local. La ordenación de autoridades, los símbolos, el lugar en el que se celebra, el mobiliario y la decoración, etc. son elementos visuales que se utilizan para comunicar. El uso adecuado de esos elementos en un evento genera una comunicación eficaz dirigida a incrementar la reputación de la institución y a que los ciudadanos la identifiquen con una buena gestión de los intereses locales.

## 2. LA INSTITUCIÓN

El Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) es un organismo autónomo adscrito al Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, a través de la Dirección General de la Función Pública. Sus orígenes se remontan al Instituto de Estudios de Administración Local (IEAL), creado en 1940.

El INAP, en su oferta formativa para 2019, continúa con la actualización permanente de los conocimientos y capacidades de los empleados públicos de las administraciones, garantizando el derecho a la formación continua recogida en el Estatuto Básico del Empleado Público.

La Subdirección de Formación Local, con los cursos centralizados, pretende profesionalizar las diversas labores que desarrollan los empleados locales para mejorar la calidad de vida de los vecinos, propiciar la cohesión social y una democracia de alta calidad.

El presente curso nace con la función de apoyar la importante labor de comunicación y de representación y relaciones institucionales.

## 3.- SERVICIOS PARA EL ALUMNO

## Guía didáctica del alumno

Se ha desarrollado una metodología que incluye jornadas presenciales con dinámicas de grupo y resolución de casos prácticos y formación online con ejercicios individuales y foros virtuales.

Las formaciones presenciales se impartirán en la sede de INAP y la formación online a través de la plataforma Moodle donde el alumno contará con los accesos necesarios para visualizar la documentación aportada para la formación.

### 4.- CURSO DE COMUNICACIÓN Y PROTOCOLO EN LAS ENTIDADES LOCALES.

#### 4.1.- Dirección y coordinación del programa

La dirección del programa está bajo la tutela del subdirector de la Subdirección de Formación Local, don Jose Manuel Rodríguez. La coordinación está a cargo de la consejera técnica, doña Lorena Baldizán.

La coordinación académica del curso la llevará a cabo doña María Gómez Requejo que participa también como tutora y profesora a lo largo de la formación.

#### 4.2.- Fechas, horarios y lugar de celebración:

Mes	Contenidos	Fechas, horarios y carga lectiva de la fase presencial	Fechas y carga lectiva de la fase no presencial
Mayo	Introducción al protocolo y a la comunicación Los básicos del protocolo I y II	<b>16 de mayo</b> 9.00 a 19.00 (7h 30')	De 16 de mayo a 6 de junio (1 hora)
Junio	Normativa Precedencia y símbolos Los básicos en la organización de actos Actos propios de la administración local I-IV Departamentos de protocolo	<b>6 de junio</b> 9.00 a 19.00 (8h) <b>7 de junio</b> 9.00 a 14.00 (4h 30') <b>27 de junio</b> 9.00 a 19.00 (8h)	De 6 junio a 12 junio (1 hora) De 26 junio a 08 julio (2 horas)
Julio	Gestión de la comunicación en entidades locales I y II Plan de comunicación Taller de comunicación de crisis	<b>8 de julio</b> 9.00 a 19.00 (8h)	De 8 a 15 julio (1 hora)
Septiembre	Exposición de los trabajos finales	<b>23 de septiembre</b> 9.30 a 13.30 (4h)	9 de julio a 15 de septiembre, trabajo autónomo del alumno (5 horas)

#### 4.3.- Objetivo general del programa

El **principal objetivo** del programa consiste en formar al alumno en cada una de los contenidos indicados en el temario de forma práctica.

Los **objetivos específicos** son:

- Analizar el proceso de comunicación y establecer principios y estructuras de comunicación en el ámbito local.
- Aplicar el régimen de precedencias en la legislación estatal, local y autonómica.
- Conocer las técnicas básicas para la organización de los principales actos de protocolo organizados por las Administraciones Locales.
- Examinar y comparar las funciones de los distintos departamentos administrativos vinculados con el protocolo.
- Identificar los símbolos propios del protocolo en las Administraciones Locales y aconsejar sobre su uso y ordenación.
- Interpretar contenido de los Reglamentos de protocolo, honores y distinciones de las Administraciones Locales.

Este curso está dirigido a personal al servicio de administraciones públicas, especialmente las locales, que desarrollen su trabajo en departamentos de protocolo y comunicación o gabinetes de autoridades. Por el tipo de curso, de formación presencial y virtual, es aconsejable tener conocimientos de ofimática e internet a nivel de usuario.

#### 4.4.- Contenidos del programa

##### Unidad 1. Introducción al protocolo y a la comunicación en entidades locales.

- *Introducción al protocolo*

Qué es el protocolo

Etiqueta.

Ceremonial.

Precedencia, rango y jerarquía.

Secuencia de los actos.

Qué no es el protocolo

Educación social, cortesía y urbanidad.

Imagen personal.

- *Introducción a la comunicación en las entidades locales*

La comunicación como vehículo para la información pública. Distintas vertientes en el ámbito de la comunicación:

El derecho a la información de la ciudadanía

Comunicar la labor de la entidad local

Promover actitudes cívicas.

La duración de esta unidad didáctica será de cuatro horas presenciales, incluyendo una hora de trabajo práctico en el aula.

##### Unidad 2. Los básicos del protocolo.

Tratamientos.

Invitaciones.

## Guía didáctica del alumno

Saludos y recibimientos.  
Presidencias.  
Ordenación de invitados.  
Orden de intervenciones en un acto (discursos).  
Atención a invitados.  
Despedidas.

La duración de esta unidad didáctica será de tres horas y media presenciales y de una hora de trabajo virtual (foro de participación obligatoria).

### **Unidad 3. Normativa estatal sobre protocolo y símbolos.**

Real Decreto 2099/83 sobre ordenación de autoridades.  
Legislación sobre símbolos y su precedencia.

La duración de esta unidad didáctica será de cuatro horas presenciales incluyendo una hora de trabajo grupal en el aula.

### **Unidad 4. Normativa local sobre protocolo y símbolos.**

Decretos y Reglamentos de Protocolo.  
Precedencia de autoridades municipales.  
Atributos representativos de las autoridades locales.  
La utilización de los símbolos en los actos oficiales de las entidades locales.  
Bandera.  
Pendón.  
Escudo.  
Himno.

La duración de esta unidad didáctica será de tres horas presenciales y de una hora de trabajo virtual.

### **Unidad 5. Los básicos en la organización de actos.**

Informe  
Programa  
Tareas a realizar.  
Guía básica para organizar un acto.

La duración de esta unidad didáctica será de cuatro horas y media presenciales incluyendo una hora de trabajo grupal en el aula.

### **Unidad 6. Actos propios de la Administración Local.**

## Guía didáctica del alumno

Entrega de llaves.  
Hermanamiento entre ciudades.  
Nombramiento de hijo/a predilecto/a o hijo/a adoptivo/a.  
Visitas de autoridades.  
Firma en el libro de honor.  
Primeras piedras e inauguraciones.  
Visitas a obras.  
Fiestas tradicionales.  
Funerales y luto municipal.  
Celebración de bodas civiles.

La duración de esta unidad didáctica será de seis horas presenciales y de dos horas de trabajo virtual.

### **Unidad 7. Departamentos administrativos relacionados con protocolo.**

Gabinete de la autoridad.  
Gabinete de protocolo.  
Gabinete de prensa e imagen.  
Gabinete de relaciones institucionales.

La duración de esta unidad didáctica será de dos horas presenciales.

### **Unidad 8. Gestión de la comunicación en entidades locales.**

Gestión de la comunicación en las entidades locales:  
El responsable de comunicación: perfil y funciones  
El modelo comunicativo: dirección estratégica, comunicación de crisis, comunicación corporativa, comunicación externa, comunicación interna, atención ciudadana, gestión de los medios de comunicación.  
Las redes sociales, una nueva forma de comunicar.  
El plan de comunicación:  
Objetivos del plan de comunicación.  
Etapas para la elaboración del plan de comunicación: investigación y análisis, planificación, ejecución y control o evaluación.  
Definición de públicos.  
Taller de gestión de crisis

La duración de esta unidad didáctica será de ocho horas presenciales y de una hora de trabajo virtual.

### **Unidad 9. Trabajos fin de curso.**

- Evaluar los conocimientos adquiridos a través de la elaboración, presentación, retroalimentación y puesta en común de los trabajos fin de curso.

La duración de esta unidad didáctica será de cuatro horas presenciales y cinco horas de trabajo autónomo del alumno.

#### 4.5.- Profesorado

##### Coordinación

**María V. Gómez Requejo**, licenciada en Derecho por la Universidad Autónoma de Madrid. Grado en Protocolo, Organización de Eventos y Relaciones Institucionales (Universidad Miguel Hernández de Elche). Máster en Genealogía, Heráldica y Nobiliaria (UNED). Doctorando en Historia del Derecho y de las Instituciones (UNED). Desde 2002 profesora colaboradora de Universidades: Abat Oliba, Rey Juan Carlos, Miguel Hernández, Europea de Madrid y Camilo José Cela. Socio Fundador y Responsable de formación en GMS Protocolo y Eventos S.L., VI Premio Internacional de Protocolo 2003 a la Investigación en Protocolo y Disciplinas Auxiliares, Premio Extraordinario Fin de Carrera 2002.

##### Protocolo

**Aránzazu Andújar**, administrador del Área de Organización de Actos, Departamento de Protocolo, Dirección de Relaciones Institucionales del Congreso de los Diputados. Grado en Protocolo y Organización de Eventos, Master en Protocolo y Relaciones Externas en el Ámbito Oficial, Empresarial, Cultural e Internacional, Universidad Camilo José Cela. Experto Universitario en Protocolo y Ceremonial, Universidad Miguel Hernández.

**Andrea Bazo**, Grado en Protocolo y Organización de Eventos (Universidad Europea de Madrid). Licenciatura en Ciencias del Trabajo (Universidad Oberta de Catalunya). Funcionaria de Carrera como Especialista en Protocolo en el Servicio de Protocolo y Relaciones Institucionales del Parlamento Cantabria desde enero de 2008.

**Susana Blasco**, Graduado en Protocolo, Relaciones Institucionales y Organización de Eventos. Máster en Protocolo y Relaciones Institucionales. Actualmente es responsable del Área de Presidencia del Departamento de Protocolo del Congreso de los Diputados. Docente en cursos de protocolo en el INAP, la Escuela Internacional de Protocolo de Madrid, la Universidad Camilo José Cela, la Universidad Rey Juan Carlos, la Universidad Europea de Madrid, y otros centros docentes y escuelas de negocios.

**Rosa María Chico**, Grado en Protocolo, Organización de Eventos y Relaciones Institucionales por la Universidad Camilo José Cela. Especialista en Protocolo por la Universidad de Oviedo. Funcionaria de carrera desde el año 1988 (Administración de la Seguridad Social). Funcionaria de Cortes Generales desde 1998. Administradora del Área de Organización de Actos (Departamento de Protocolo del Senado) desde 2009. Ha impartido cursos de protocolo y relaciones institucionales en la Universidad Camilo José Cela, Escuela Internacional de Protocolo, INAP y MAGRAMA.

**María de Reparaz**, asesora del Gabinete de la Secretaría de Estado de Avance Digital, Ministerio de Economía y Empresa. Posgrado de Liderazgo Público y Emprendimiento (PLPE) Deusto Business School. Posgrado de Dirección de Asuntos Públicos (PDAP), Universidad Pontificia de Comillas. Ciencias Políticas y de la Administración, Universidad Complutense de Madrid.



**María de la Serna**, Graduado Universitario en Protocolo y Relaciones Institucionales por la Universidad de Granada. Actualmente, Jefe de Protocolo del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. Profesora de la Escuela Internacional de Protocolo. Ha impartido cursos a instituciones y empresas: Ministerio de Sanidad y Ministerio de Defensa, Guardia Civil, Ahorro Corporación, AENA, ADIF o SEIASA, entre otros.

**Cristina del Val**, licenciada En Periodismo por la Universidad San Pablo CEU. Máster en Protocolo y relaciones externas en el ámbito oficial, empresarial, cultural e institucional por la Escuela Internacional de Protocolo 2008-2009. Ha desempeñado varios puestos de responsabilidad en materia de comunicación y protocolo en al Ayuntamiento de Móstoles y, en la actualidad, es responsable de comunicación en el Grupo Popular desde junio de 2015.

**Csilla Felföldy**, Grado en Protocolo y Organización de Eventos por la Universidad Camilo José Cela. Titulación Universitaria en Protocolo, Organización y Producción de Eventos por la Universitat Internacional de Valencia (VIU). Máster en Dirección, en Producción, Diseño, Escenografía y Gestión de Eventos por la Escuela Internacional de Protocolo y de la Universidad Camilo José Cela. Coordinadora de protocolo y presentadora de la entrega de premios BID2018. Desde 2012 responsable del área de la ceremonia de premiación. Coordinadora para el Circuit de la G.V. de la ceremonia de la FIM MotoGP Awards.

**Beatriz Freixas**, licenciada en Derecho y diploma de Especialización en Protocolo, Ceremonial de Estado y Actos Sociales, Universidad de Zaragoza. Curso de Especialista Universitario en Protocolo y Ceremonial del Estado e Internacional, Universidad de Oviedo. Actualmente cursando el título de Experto en Comunicación Política e Institucional en la UCAM. Desde mayo de 2008 Técnico Medio de Protocolo del Ayuntamiento de Zaragoza.

### Comunicación

**Marta Escudero**, MBA en Protocolo, Organización de Eventos y Relaciones Institucionales, Grado en Comunicación (cursándolo actualmente). Actualmente trabaja en organización de eventos y formación en protocolo en GMS PROTOCOLO Y EVENTOS y colabora en el programa de radio de Europea Media “El kiosko del protocolo”.

**Blanca López Caballero**, experta en Gabinetes de Prensa, Universidad Complutense de Madrid. Técnico Especialista en Protocolo y Organización de Eventos, EIP de Madrid. Titulada Superior en Protocolo y Relaciones Institucionales, Universidad Miguel Hernández. Licenciada en Periodismo, Universidad Pontificia de Salamanca. En la actualidad es profesora en la universidad Pontificia de Comillas ICAI-ICADE.

**María González Nieto**, licenciada en Periodismo por la Universidad Complutense de Madrid. Cofundadora de The Home Academy, la primera Escuela Especializada en Organización del Hogar en España. Directora de cuentas en la Agencia de Comunicación y RR.PP, Weber Shandwick, para clientes como Kellogg’s, Coca-Cola, Campofrío, Azucarera, Truvía, Canderel, Wrigley-Mars, y de diversas organizaciones. Ha diseñado Planes de Comunicación y desarrollado estrategias y acciones de comunicación externa, interna, de crisis, relaciones institucionales, organización de eventos y gestión de los medios. En la actualidad coordino los programas formativos para profesionales y particulares e impartición de clases en The Home Academy.

### 4.6 Metodología y material docente

Cada unidad esta a su vez compuesta por una serie de contenidos y actividades.

#### 1. Contenidos:

Cada unidad lleva asociada una documentación teórica que servirá para aprender el contenido teórico del curso y para desarrollar los ejercicios prácticos que se realizarán tanto en las sesiones presenciales como en el aula virtual.

#### 2. Actividades:

Se llevarán a cabo las siguientes actividades relacionadas con las unidades impartidas:

- ✓ Talleres, casos prácticos, trabajos en grupo.
- ✓ Foros: Debates en formato **foro** de 7-10 días de duración sobre un tema relacionado con la materia a tratar en una unidad/sesión.
- ✓ Mesa redonda.

### 4.7 Sistema de evaluación del alumno

De manera general, la ponderación para cada apartado del curso será la siguiente:

- Participación en clase, en foros voluntarios y exposición oral de ejercicios, supone un 20% de la nota final.
- Presentación escrita de casos prácticos y participación en foros obligatorios, 30% de la nota final.
- Elaboración del trabajo final y presentación, 50% de la nota final.

Los alumnos habrán de asistir con regularidad al curso. Una inasistencia superior al 10 por ciento en el cómputo total de horas lectivas presenciales programadas imposibilitará la expedición de la certificación y dará lugar a la baja en el curso, con pérdida de todos los derechos.

### 4.8 Sistema de evaluación del profesorado y de la organización.

El alumno al finalizar el curso, evaluará la impartición del profesor y valorará el programa en su conjunto de acuerdo al sistema de gestión de calidad. Para la evaluación se le hará llegar al alumnado un cuestionario que deberá cumplimentar con sus anotaciones y valoración.