

Curso de protocolo y comunicación en las entidades locales

Año 2019

INDICE

1. Bienvenida	3
2. La institución	3
3. Servicios para el alumno	3
4. Curso de protocolo y comunicación y en las entidades locales	3
4.1 DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN DEL CURSO	4
4.2 FECHAS, HORARIOS Y LUGAR DE CELEBRACIÓN	4
4.3 OBJETIVO	4
4.4 CONTENIDOS DEL PROGRAMA	5
4.5 PROFESORADO	8
4.6 METODOLOGÍA Y MATERIAL DOCENTE	10
4.7 SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL ALUMNO	10
4.8 AULA VIRTUAL	11
4.9 SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL PROFESORADO Y DE LA ORGANIZACIÓN	11

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

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 de la subdirectora de la Subdirección de Formación Local, doña Ana Sánchez-Calvache. La coordinación institucional 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
Noviembre 11-13	Introducción al protocolo y a la comunicación Los básicos del protocolo Normativa, precedencia y símbolos.	11 a 13 de noviembre 9.30 a 19.00 (7h 30')	De 11 a 13 de noviembre 2 horas
Noviembre 25 a 27	Organización de actos institucionales Actos de la administración local Actos con autoridades extranjeras Organización de actos luctuosos	25 de noviembre 9.30 a 18.00 (7h.) 26 de noviembre 9.30 a 19.00 (7,30 h.) 27 de noviembre 9.30 a 14.30 (5 h.)	De 25 a 27 de noviembre 2 horas
Diciembre 10 a 12	Gestión de la comunicación en entidades locales El plan de comunicación de un ayuntamiento. El ayuntamiento en las redes sociales Comunicación de crisis	10 de diciembre 9.30 a 18.30 (7h.) 11 de diciembre 9.30 a 19.00 (7h 30') 12 de diciembre 9.30 a 14.30 (5 h.)	De 10 a 12 de diciembre 2 horas
Enero	Exposición de los trabajos finales	30 de enero de 2020 9.30 a 13.30 (4h)	11 de diciembre al 15 de enero, trabajo autónomo del alumno (9 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 siete horas y media presenciales.

Unidad 2. Los básicos del protocolo.

Tratamientos.
Invitaciones.
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 siete horas y media presenciales.

Unidad 3. Normativa sobre protocolo y símbolos.

Real Decreto 2099/83 sobre ordenación de autoridades.
Reglamentos de protocolo de entidades locales.
Legislación sobre símbolos y su precedencia.
La utilización de los símbolos en los actos oficiales de las entidades locales.

La duración de esta unidad didáctica será de siete horas y media presenciales.

Actividad Individual en el Aula Virtual: 1 hora

Unidad 4. Organización de actos institucionales.

Cómo se organiza un acto institucional.
Informe
Programa
Tareas a realizar.
Guía básica para organizar un acto.

La duración de esta unidad didáctica será de cuatro horas y media presenciales.

Unidad 5. Actos propios de la Administración Local.

Hermanamiento entre ciudades.
Visitas de autoridades y firma en el libro de honor.
Primeras piedras, visitas a obras e inauguraciones.
Fiestas tradicionales.
Celebración de bodas civiles.
La organización de macroeventos en el ámbito local.

La duración de esta unidad didáctica será de siete horas y media presenciales.

Unidad 6. Actos especiales.

Actos con autoridades extranjeras.
Actos luctuosos.

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

Unidad 7. 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 departamento de comunicación de una entidad local.

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

Unidad 8. El plan de comunicación de un Ayuntamiento.

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.
Comunicación en redes sociales.

La duración de esta unidad didáctica será de siete horas y media presenciales.

Unidad 9. Comunicación de crisis.

Taller de gestión de crisis

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

Unidad 10. Trabajo fin de curso.

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

La duración de esta unidad didáctica será de nueve horas de trabajo autónomo del alumno. El trabajo se realizará en grupo y tendrá que exponerse en público.

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. Socia 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. Colabora en el programa de radio “El Kiosko del Protocolo” de Europea Media.

Protocolo

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.

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 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 el 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.

Alfonso Yagüe, director de Comunicación y Protocolo del Ayuntamiento de Yecla (Murcia). Licenciado en Publicidad y Relaciones Públicas por la UOC (2012) y en Geografía e Historia por la Universidad de Valencia (1982).

José Manuel Mesa Göbel, licenciado en Derecho, Doctorando en Derecho y Ciencias Sociales (UNED); Máster en Protocolo, Comunicación y Relaciones Externas (U. de las Palmas de Gran Canaria); Especialista Universitario en Protocolo y Ceremonial de Estado (U. Oviedo); Especialista Universitario en Comunicación, Protocolo y RRPP (UNED); Experto Universitario en RR.II. y Protocolo (UNED); Diploma de Estudios Superiores en Protocolo y Ceremonial de Estado e Internacional (E. Diplomática). Desarrolla su trabajo profesional como Técnico en Protocolo en el Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana, donde además de la actividad protocolaria y de ceremonial ha gestionado eventos de distinta índole. Colabora como profesor en el Máster oficial de Protocolo de la UNED.

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 Europe Media “El kiosko del protocolo”.

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.

Esmeralda López Alonso, Doctora en Comunicación y Máster en Dirección y Administración de Empresas. Actualmente es profesora del Departamento de Comunicación de la Universidad Europea de Madrid. Imparte docencia en los grados de publicidad, periodismo, marketing y en el máster de dirección de comunicación de asignaturas relacionadas con la comunicación corporativa y las relaciones públicas. Sus principales líneas de investigación están relacionadas con la gestión de intangibles, la comunicación municipal y los medios sociales. Ha desarrollado su carrera profesional como directora de varias asociaciones empresariales. Actualmente compagina la docencia y la consultoría en marketing y comunicación en Walker & Flaneur.

Begoña Moreno, Doctora en Publicidad por la Universidad de Valladolid y Máster en Medioambiente y Responsabilidad Social Corporativa (CUE). Actualmente es profesora del Departamento de Comunicación de la Universidad Europea de Madrid de asignaturas relacionadas con el pensamiento creativo y la identidad corporativa. Lidera un equipo de estudiantes especializado en creatividad, denominado Pitching Minds, que acumula más de 40 galardones en Festivales nacionales e internacionales como El Sol, el Chupete o el One Show. En 2019 ha resultado finalista en el Centro de Estudios Financieros, por su trabajo sobre las acciones de impacto en el mundo rural. Como profesional, ha desarrollado su carrera en el sector publicitario en agencias nacionales y multinacionales como McCann-Erickson o Delvico Bates en el área de la dirección de arte.

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 base o de referencia 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 o varias unidades/sesiones.
- ✓ Elaboración de un glosario de términos de protocolo. Actividad abierta durante todo el curso.
- ✓ Trabajo fin de curso. Elaboración del programa de un evento real.

Estas actividades serán tanto presenciales como no presenciales y requerirán la conexión del alumno al Aula Virtual.

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 (si la hubiere), supone un 20% de la nota final.
- Presentación escrita de casos prácticos y participación en foros obligatorios en el Aula Virtual, 30% de la nota final.
- Elaboración del trabajo final y su presentación, 50% de la nota final. Este trabajo final se realizará en grupo y se expondrá en clase en una sesión especial. Se evaluará de la

siguiente forma: 70% el trabajo escrito y 30 % la exposición oral del trabajo.

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. Aula Virtual

El Aula Virtual institucional del INAP es la plataforma de enseñanza virtual mediante la cual profesores y alumnos disponen de diversas herramientas que facilitan enseñanza y aprendizaje. El Aula Virtual facilita una comunicación flexible y permite el acceso a información y recursos de las distintas unidades que componen el curso.

En este espacio: se comparte contenido, se proponen actividades de evaluación, se atiende a consultas y se solucionan dudas, no solo mediante preguntas al profesor sino también al resto de los compañeros del curso.

Se aconseja a los alumnos familiarizarse con la plataforma y conectarse de forma regular a la misma.

4.9 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.