

MANUAL DE PROTOCOLO Y CEREMONIAL



AUTORAS:

MAG. MARÍA ALEJANDRA QUINTANA MOLINAS
LIC. NATALIA MARISEL MARTÍNEZ CABALLERO

INTRODUCCIÓN

El presente *Manual de Protocolo y Ceremonial* tiene como propósito establecer las normas, procedimientos y lineamientos generales que orientan la correcta organización y desarrollo de los actos oficiales, académicos y sociales en el marco institucional. Su aplicación busca garantizar la coherencia, el respeto a las jerarquías, la uniformidad en las formas, y el fortalecimiento de la imagen institucional.

El protocolo no solo representa un conjunto de normas formales, sino también un medio para promover la cultura del respeto, la cortesía, el orden y la solemnidad en los diferentes eventos organizados o presididos por la institución. El ceremonial, por su parte, comprende el conjunto de símbolos, formas y procedimientos que acompañan dichos actos, reforzando su carácter significativo y solemne.

Este manual se convierte en una herramienta de consulta y referencia para los equipos responsables de la organización de actividades institucionales, proporcionando criterios claros sobre precedencias, uso de símbolos, etiqueta, guiones de ceremonia, entre otros aspectos relevantes. Asimismo, permite estandarizar procedimientos y asegurar que todas las actividades protocolarias se desarrollen de manera profesional, coherente y representativa de los valores que sustentan nuestra organización.

La adecuada aplicación del protocolo y ceremonial contribuye a consolidar una cultura organizacional basada en el respeto, la excelencia y la identidad institucional.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	2
PROPÓSITO Y RELEVANCIA DEL PROTOCOLO Y CEREMONIAL	7
Tipos de protocolos	8
Protocolo social.....	8
Protocolo oficial.....	9
Protocolo empresarial	9
El ceremonial y el protocolo en el Paraguay	10
Marco Normativo	11
Normativa Nacional.....	11
• Constitución Nacional de la República del Paraguay (1992):.....	11
• Ley N.º 4251/2010 "De Lenguas":.....	12
• Ley N.º 5.209/2014 "Que establece el Ceremonial del Estado":	12
Principios del Protocolo y Ceremonial	12
• Jerarquía	12
• Igualdad y Respeto.....	13
• Identidad Nacional.....	13
• Orden y Uniformidad	14
• Representación Institucional.....	14
NORMAS GENERALES: REGLAS DE ETIQUETA EN EVENTOS INSTITUCIONALES.	15
Protocolo, ceremonial y etiqueta en la organización de eventos	15
Principales aspectos del ceremonial, el protocolo y la etiqueta.....	16
El ceremonial	16
Aspectos normativos.....	17

ORGANIZACIÓN DE ACTOS OFICIALES: PROCEDIMIENTOS, ESTRUCTURA Y ROLES.....	20
El protocolo diplomático internacional.....	20
El protocolo social oficial.....	21
Usos y costumbres	22
Actos y eventos de protocolo oficial.....	23
Los protagonistas del Protocolo.....	23
Precedencia y ordenamiento.....	27
Criterio de antigüedad.....	28
Criterio de representatividad.....	28
Criterio alfabético.....	29
Criterio de asimilación.....	29
Criterio de jurisdiccionalidad.....	30
Criterio de responsabilidad.....	30
DISPOSICIÓN DE SÍMBOLOS PATRIOS: REGLAS PARA BANDERAS Y ESCUDOS.....	31
Precedencias de las Banderas.....	31
Número impar de banderas.....	31
Número par de banderas.....	31
Los símbolos nacionales.....	32
Ocasiones de Izar el Pabellón Nacional.....	35
MODELOS: PLANTILLAS DE INVITACIONES, PROGRAMAS Y NOTAS DE AGRADECIMIENTO.....	36
Esquelas Protocolares.....	36
Agradecimiento y felicitación.....	38
Modelos y Anexos.....	42
1. Modelo de Invitación Oficial.....	42

2. Modelo de Programa de Acto Protocolar	43
3. Modelo de Distribución de Precedencias	43
4. Modelo de Acta Protocolar	44
5. Modelo de Uso de Símbolos Patrios	45
6. Modelo de Guion de Maestro/a de Ceremonias	46
7. Modelo de Resolución de Reconocimiento	47
8. Modelo de Agradecimiento Institucional	48
9. Modelo de Plano de Ubicación Protocolo de Asientos	49
10. Modelo de Acta de Instalación de Comité de Honor	50
11. Modelo de Cronograma para Evento Protocolar	51
12. Reglamento básico para asistentes	51
MANEJO DE IMPREVISTOS: ESTRATEGIAS PARA RESOLVER PROBLEMAS EN EVENTOS	52
Ejemplo de Casos Frecuentes de Imprevistos en Eventos y Estrategias de Solución	54
Caso 1: Falla técnica en la proyección	54
Caso 2: Ausencia de un ponente por causa mayor	54
Caso 3: Condiciones climáticas adversas.....	55
Caso 4: Baja asistencia inesperada.....	55
Caso 5: Fallo en el servicio de catering	55
Caso 6: Interrupción del suministro eléctrico	56
Caso 7: Error en la impresión de materiales.....	57
Caso 8: Protestas o bloqueos cerca del lugar del evento	57
Caso 9: Problemas con la inscripción o acreditación.....	58
Caso 10: Incompatibilidad del material del expositor	58
Caso 11: Conflictos o situaciones de emergencia médica.....	58

Caso 12: Fallo en la plataforma virtual (eventos online)	59
CONCLUSIÓN.....	60
GLOSARIO.....	62
BIBLIOGRAFÍA.....	65

PROPÓSITO Y RELEVANCIA DEL PROTOCOLO Y CEREMONIAL

Según el diccionario de la Real Academia Española (RAE), la palabra Ceremonial se refiere a una serie o conjunto de formalidades para cualquier acto público o solemne.

Protocolo por su parte, es el conjunto de reglas establecidas por norma o por costumbre para ceremonias y actos oficiales o solemnes.

Ambos conceptos establecen un orden en los procedimientos necesarios para tener una planificación, organización e implementación efectiva de cualquier evento formal o de importancia que se lleve a cabo en una institución, empresa u organización. (Universidad Panamericana, 2022).

Toda organización debería contar con un departamento dedicado al ceremonial y protocolo. En caso de no disponer de uno, una agencia de Relaciones Públicas puede ser la alternativa ideal para gestionar estas actividades cruciales, asegurando que se respeten estas reglas.

En todas las empresas se llevan a cabo eventos significativos, pero si no se respetan las normas y principios relacionados con estos conceptos, el resultado puede ser desfavorable. Esto podría generar incomodidad en los invitados, críticas hacia la organización y un impacto negativo en su reputación.

Como en cualquier actividad, el objetivo es lograr que todo fluya de manera adecuada y que las personas se sientan a gusto, facilitando una interacción adecuada. Es aquí donde ingresa en juego el ceremonial y el

protocolo, los cuales no buscan establecer jerarquías ni otorgar honores, sino proporcionar un orden que facilite la comunicación y las relaciones

El encargado de tener presente estas normas tiene una gran responsabilidad, ya que debe estar en constante contacto con el director o responsable de la empresa para tener siempre al día estas reglas. Su objetivo es asesorar, acordar y desarrollar las acciones que requiere el proceso organizativo.

Estas personas también tienen que mantener todo en orden, las precedencias y todos aquellos procedimientos protocolares de la institución.

Asimismo, son responsables de gestionar la recepción, el registro y de responder a todas las invitaciones que reciban los directivos de la empresa o las autoridades principales de la institución. Es fundamental supervisar y asegurarse de que las reglas, normas y disposiciones se apliquen adecuadamente durante el evento, garantizando que los principales involucrados estén informados sobre ellas para poder aplicar (Relaciones Publicas, 2020).

Tipos de protocolos

Protocolo social

El protocolo social es el conjunto de comportamientos, hábitos y actitudes que, aunque no son de cumplimiento obligatorio, son generalmente aceptados por la mayoría de la sociedad. Es importante conocer y respetar estas normas sociales para poder actuar de forma correcta en público. Muchas de ellas, con el uso y el paso del tiempo, se han convertido en convencionalismos. Las utilizamos

en nuestro día a día sin darnos cuenta. Respetar la puntualidad no es una norma obligada, pero cualquier persona sabe que llegar puntual a un evento es una buena norma de conducta y de saber estar. Vestir apropiadamente según el tipo de evento al que asistimos también forma parte de las costumbres del protocolo social. La educación y los modales son fundamentales en el protocolo y en la forma.

Protocolo oficial

Se basa en el Código Ceremonial y Protocolo para organizar actos oficiales. Este código está formado por un conjunto de reales decretos y leyes que distinguen los actos oficiales de otros, debido a la obligación de seguir ciertas normativas y tradiciones. Este reglamento abarca también las normativas relacionadas con la simbología oficial.

Contiene el uso correcto reglamentario de la bandera, del escudo o del himno nacional, entre otras muchas insignias. La clasificación y presidencia, las precedencias, los tratamientos y las formalidades de los actos oficiales de entidades e instituciones públicas, también están regulados por la misma normativa jurídica.

Protocolo empresarial

El protocolo empresarial regula el comportamiento de una empresa a través de una serie de reglas sociales, pautas y procedimientos

Este tipo de protocolo regula las relaciones dentro de la empresa, así como con el exterior. Las grandes empresas suelen contar con un manual interno de protocolo. En él se incluyen normas de conducta, de vestimenta, pautas de convivencia o de uso de las instalaciones. En cuanto a la actuación exterior de la empresa, los actos empresariales como presentaciones, conferencias, congresos o reuniones, son gestionados por el técnico de protocolo. (Escuela Internacional del Protocolo, 2019).

El ceremonial y el protocolo en el Paraguay

A nivel jurídico, el primer antecedente se remonta al 8 de noviembre de 1.939: por Decreto N°. 16073 del 2 de diciembre de 1.942, se creó el “Ceremonial Diplomático y Oficial de la República del Paraguay”. El 6 de marzo de 1.954, el Decreto N°. 3546 instituyó el Departamento del Ceremonial en el Ministerio de Relaciones Exteriores, adjudicando a su director el rango de Enviado Extraordinario y ministro Plenipotenciario. El documento también creó dos cargos de subdirectores con rango de consejeros, así como otros destinados a funcionarios de apoyo. Esta instancia poseía la facultad de proponer innovaciones en el ceremonial paraguayo. Sus interrogantes participaban en los actos oficiales a los cuales asistía el presidente de la República o el Cuerpo Diplomático. Durante varios años, el ceremonial fue responsabilidad del Ministerio de Relaciones Exteriores. Sin embargo, la práctica reveló la necesidad de que la Presidencia de la República contara con una oficina similar.

Por ello, el Decreto N°. 13081 del 20 de junio de 1.955, estableció el

Ceremonial del Estado consagrado por la Ley 360 del 1 de agosto de 1.956. El 1 de diciembre de 2.014, la Ley 360/56, que rigió en el Ceremonial del Estado durante 58 años en Paraguay, quedo derogada por la Ley N°.5209/14, que establece el Ceremonial del Estado. (Roig A, 2021).

Marco Normativo

El presente *Manual de Protocolo y Ceremonial* se sustenta en el marco jurídico vigente en la República del Paraguay, así como en las normativas internas que regulan el funcionamiento institucional. Su objetivo es asegurar que los actos oficiales se realicen conforme a principios de orden, respeto, solemnidad y jerarquía, proyectando una imagen coherente y representativa de la institución.

Normativa Nacional

- **Constitución Nacional de la República del Paraguay (1992):**

La Constitución establece el respeto a los símbolos patrios y la organización jerárquica del Estado (Asamblea Nacional Constituyente, 1992), siendo la base de todo el ordenamiento jurídico y ceremonial del país.

- **Ley N.º 4251/2010 "De Lenguas":**

Esta ley reconoce al castellano y al guaraní como idiomas oficiales del Paraguay (Congreso de la Nación, 2010), lo cual implica la inclusión del bilingüismo en documentos oficiales, discursos y materiales de eventos.

- **Ley N.º 5.209/2014 "Que establece el Ceremonial del Estado":**

Norma vigente que regula las disposiciones generales del ceremonial del Estado paraguayo, los símbolos nacionales, las precedencias de autoridades, los tratamientos oficiales, los actos solemnes, la organización de visitas y la representación del país en el exterior (Congreso de la Nación, 2014). Esta ley deroga el Decreto N.º 12.146/2008.2.2 Normativa Institucional

Principios del Protocolo y Ceremonial

El protocolo y el ceremonial se sustentan en principios que garantizan la organización, el respeto institucional y la adecuada representación de los valores de la República del Paraguay en eventos oficiales. Estos principios orientan las acciones en cualquier acto institucional, ya sea académico, gubernamental, diplomático o cultural.

- **Jerarquía**

La jerarquía es el principio que establece el orden de precedencia entre las autoridades participantes, tanto en el ámbito nacional como institucional. Este

principio se basa en disposiciones legales y se refleja en la ubicación de los invitados, en la distribución de asientos, el orden de las intervenciones, entre otros aspectos. Según la **Ley N.º 5.209/2014**, el orden de precedencia es obligatorio en actos del Estado y debe ser observado también en eventos organizados por instituciones públicas y privadas con participación de autoridades nacionales (Congreso de la Nación, 2014).

- **Igualdad y Respeto**

Aun cuando exista un orden jerárquico establecido, todos los participantes deben ser tratados con respeto y cortesía, observando normas de trato y lenguaje adecuados. Este principio garantiza la convivencia armónica y el reconocimiento de la dignidad de las personas, conforme a los valores consagrados en la **Constitución Nacional del Paraguay** (Asamblea Nacional Constituyente, 1992, art. 46).

- **Identidad Nacional**

El protocolo y ceremonial deben reflejar y promover la identidad nacional, asegurando la correcta utilización de los símbolos patrios, el uso del idioma guaraní junto al castellano en eventos oficiales, y la consideración de elementos culturales propios del Paraguay. Este principio se basa en la **Ley N.º 275/1954** sobre símbolos patrios y la **Ley N.º 4251/2010** sobre lenguas (Congreso de la Nación, 1954; 2010).

- **Orden y Uniformidad**

La organización de actos debe realizarse siguiendo procedimientos previamente establecidos que aseguren uniformidad y coherencia. El Manual de Ceremonial del Estado Paraguayo (Ley N.º 5.209/2014) establece pautas generales para mantener este orden, como los tiempos de intervención, distribución espacial y presentación de autoridades (Congreso de la Nación, 2014).

- **Representación Institucional**

Toda actividad protocolar proyecta la imagen de la institución ante la comunidad. Por tanto, es indispensable que los actos respeten los principios éticos y normativos institucionales, cuidando la forma, el contenido y el contexto de cada evento. El reglamento interno y el estatuto institucional complementan este principio dentro de cada organización.

NORMAS GENERALES: REGLAS DE ETIQUETA EN EVENTOS INSTITUCIONALES.

Protocolo, ceremonial y etiqueta en la organización de eventos

. El ceremonial, el protocolo y la etiqueta proporcionan técnicas valiosas para la gestión de eventos, las cuales son esenciales para mantener y fortalecer las relaciones.

La organización de eventos no se limita a la logística; implica crear experiencias inolvidables y garantizar que cada detalle contribuya a la atmósfera y el propósito del evento.

En este contexto, **el protocolo, el ceremonial y la etiqueta** juegan un papel fundamental.

Desde tiempos antiguos, las sociedades han buscado y fomentado métodos que les permitan interactuar de forma ordenada y significativa tanto dentro de sus propios cultos. Estos métodos se han reflejado en usos, costumbres y rituales sociales que, en determinadas circunstancias y contextos, han evolucionado hacia la formalización de **reglas y leyes** que han definido jerarquías y establecido directrices sobre las formas de comportarse en público.

Por esta razón, contar con la asesoría de profesionales capacitados para coordinar ceremonias y eventos en áreas tan diversas como el gobierno o el ámbito empresarial se ha vuelto cada día más importante. En este contexto, los **profesionales en ceremonial y protocolo** deben contar con iniciativa y

capacidad para resolver imprevistos de manera inmediata, por lo que es esencial tener una verdadera vocación de servicio y una profunda formación profesional, combinando la flexibilidad y el dinamismo con la creatividad y la innovación (Mena Y, 2020).

Principales aspectos del ceremonial, el protocolo y la etiqueta

El ceremonial

El ceremonial hace referencia al conjunto de **reglas, normas y prácticas** diseñadas para llevar a cabo ceremonias, eventos y actos oficiales o privados, con el objetivo de garantizar que se realicen de forma ordenada y respetuosa.

Estas reglas pueden incluir cuestiones como el protocolo, el orden de precedencia, los símbolos y las normas de comportamiento, entre otras cosas.

Esta disciplina tiene sus raíces en la historia de la humanidad y ha evolucionado con el tiempo, adoptando distintas formas y significados en diferentes culturas y contextos.

La **diplomacia y las relaciones internacionales** son otro ámbito en el que el ceremonial desempeña un papel fundamental. La firma de tratados, las cumbres internacionales y las visitas oficiales requieren un protocolo formal destinado a facilitar las interacciones entre estados y dignatarios.

Estas ceremonias diplomáticas no solo establecen normas de cortesía, sino que también contribuyen a la construcción y mantenimiento de relaciones internacionales armoniosas.

Aspectos normativos

Los aspectos normativos del ceremonial se refieren a las reglas y directrices que regulan la realización de ceremonias y eventos formales. Estas normativas pueden cambiar según la cultura, el contexto y el objetivo particular de la ceremonia. Algunos de los aspectos normativos más comunes incluyen:

- **Protocolo y etiqueta:** El ceremonial generalmente requiere el cumplimiento de protocolos y reglas de etiqueta específicas. Estas pueden abarcar normas sobre cómo saludar, vestir, comportarse y dirigirse a los demás durante la ceremonia. El protocolo puede variar según el evento y el entorno, y a menudo refleja códigos sociales y culturales.
- **Orden y secuencia:** Las ceremonias suelen seguir un orden y una secuencia determinadas que deben cumplirse. Esto incluye la disposición de los participantes, así como el orden de la sucesión de discursos o presentaciones, la realización de rituales específicos y otros elementos que contribuyen a la estructura y coherencia del evento.
- **Simbolismo y ritual:** El ceremonial incluye frecuentemente símbolos y rituales que tienen significados particulares. Estos elementos simbólicos pueden ser de carácter cultural, religioso o histórico y su interpretación correcta es esencial para el entendimiento adecuado de la ceremonia.

- **Lenguaje y discurso:** La elección del lenguaje y la manera en que se pronuncian los discursos durante una ceremonia son aspectos normativos clave. Dependiendo del contexto, puede haber pautas sobre el tono, el estilo y el contenido de los discursos para garantizar un discurso respetuoso y apropiado.
- **Indumentaria y vestimenta:** Las normas relacionadas con la vestimenta y la indumentaria son elementos esenciales del ceremonial. Según el tipo de ceremonia, pueden existir reglas específicas sobre cómo deben vestirse los participantes, ya sea formal, tradicional, religiosa u otro estilo de vestimenta adecuado.
- **Normas culturales y religiosas:** Las ceremonias suelen estar basadas en normas culturales y religiosas particulares. Respetar estas normas es fundamental para mantener la autenticidad y el significado de la ceremonia en su contexto cultural o religioso.
- **Planificación y Logística:** La planificación y la logística son elementos fundamentales dentro del ceremonial. Esto implica la coordinación de todos los elementos, desde la disposición del lugar hasta la programación precisa de cada fase de la ceremonia.

Estos **aspectos normativos** El ceremonial ayuda a fortalecer la solemnidad, coherencia y significado de los eventos formales, asegurando que se realicen de manera respetuosa y de acuerdo con las expectativas culturales y sociales establecidas.

Asimismo, las reglas del ceremonial se centran en la organización de todos los aspectos y formas relacionados con la organización de un **acto o ceremonia**, establecen pautas de comportamiento y trato de quienes deben actuar y se basan en los usos y costumbres, la legislación vigente o el sentido común. (Sánchez D, 2020).

ORGANIZACIÓN DE ACTOS OFICIALES: PROCEDIMIENTOS, ESTRUCTURA Y ROLES.

El protocolo ceremonial se refiere a la preparación y coordinación de eventos oficiales, principalmente vinculados a instituciones, que pueden realizarse tanto en espacios públicos como privados, ya sea a nivel nacional o internacional. Para que dichos actos se desarrollen correctamente se necesitan conocimientos específicos sobre pautas de comportamiento, usos y costumbres, legislaciones, precedencias, símbolos y reconocimientos: con el objetivo de preservar un conjunto de normas de cortesía y formalidad, que son esenciales en este tipo de protocolo, se busca garantizar el respeto y la correcta ejecución de actos diplomáticos, oficiales, militares, religiosos e incluso universitarios. Estas normas son fundamentales para asegurar el orden y la seriedad de dichos eventos.

El protocolo diplomático internacional

El protocolo diplomático internacional comprende un conjunto de normas relacionadas con la formalidad y la cortesía, que deben aplicarse durante la planificación y realización de eventos oficiales en los que interactúan diversas culturas y nacionalidades, con el objetivo de alcanzar un propósito común.

Debemos tener en cuenta que cada región o país del mundo cuenta con su propio idioma, con sus propias religiones, tradiciones y costumbres. Esto hace que establecer una comunicación fluida y eficaz pueda resultar muy complicado.

Por eso el protocolo diplomático es tan importante, pues es el encargado de aglutinar un “lenguaje” común para todos con el objetivo de evitar confusiones, malentendidos o incluso agravios entre personas o nacionalidades muy diversas.

A su vez, **el protocolo diplomático internacional y el ceremonial se nutren del social**, que proporciona todas las directrices de educación y comportamiento adecuado que son esenciales tanto para las relaciones interpersonales como para preservar la paz y la armonía entre naciones soberanas.

El protocolo social oficial

Si en nuestras interacciones sociales diarias necesitamos seguir ciertas normas para comportarnos adecuadamente en diversos contextos, esta necesidad se incrementa considerablemente cuando se trata de eventos oficiales. En estos eventos, es común la presencia de delegaciones y figuras de otros países que deben ser correctamente recibidas, lo cual es una responsabilidad que, sin duda, puede ser gestionada de manera ejemplar por el personal diplomático de las embajadas alrededor del mundo.

En este contexto, el protocolo social se encargará de establecer las directrices fundamentales en eventos ceremoniales y/o oficiales, facilitando la comprensión de aspectos clave como los siguientes.

- Presentaciones y saludos entre autoridades y personalidades asistentes al acto.
- Selección de un idioma que funcione como nexo común entre asistentes y traductores, que suele ser el inglés.

- Definición de los códigos de vestimenta apropiados para cada evento oficial, tales como conferencias, congresos, cumbres internacionales, recepciones, reuniones o almuerzos, cenas de gala, etcétera.
- Dominio y aplicación correcta de los símbolos, banderas, himnos y otros emblemas nacionales de cada nación, tanto del país anfitrión como de los países participantes.
- Establecimiento de las precedencias y los tratamientos de cortesía correspondientes para cada participante en el evento o celebración, información crucial no solo para el trato interpersonal, sino también para la organización de banquetes y cenas, así como para todo lo relacionado con el protocolo en general, Derecho Premial: detalles, regalos, distinciones, condecoraciones y demás honores.

Usos y costumbres

Es esencial que, en un evento ceremonial oficial, especialmente a nivel internacional, los diplomáticos y los encargados del protocolo tengan un conocimiento profundo del origen de cada invitado o invitada, así como de sus usos y costumbres de su país, pues, aunque esto parezca evidente, es esencial no meter la pata a la hora de organizar cosas tan simples como el código de vestimenta o el menú de una cena para no servir, por ejemplo, cerdo en una comida a un invitado musulmán.

Actos y eventos de protocolo oficial

El protocolo oficial es uno de los más conocidos e importantes (en España se encuentra legislado en el Boletín Oficial del Estado), pues el mantenimiento de unas buenas relaciones sociales a nivel institucional e internacional son fundamentales. (Sánchez D, 2020).

Los protagonistas del Protocolo

El Anfitrión: el que tiene convidado a su mesa. Es el centro de todo acto; invita, recibe, indica los puestos, hace los honores, etc. Es la persona encargada de organizar y convocar el evento, ya sea de forma personal, en su calidad de autoridad o en representación de una institución pública o privada.

Un buen anfitrión es aquel que sabe comprometerse. Se encarga de supervisar todos los aspectos, velando por lo mejor para sus invitados. Es la única persona con la responsabilidad y el derecho de tomar todas las decisiones relacionadas con la organización del evento

La presidencia: el mayor honor en un acto. Puede cederse, sea cesión legal o de honor. Las precedencias: preeminencia o preferencia en el lugar y asiento. La Presidencia desde el punto de vista protocolario, siempre hay una presidencia. La regla es: Quien organiza un acto (anfitrión), será quien la presida (presidente). A partir de esta, se establece la posición del anfitrión y de sus principales invitados de honor o de aquellas personas que desempeñan un rol importante en el acto o evento que da origen a la celebración.

Cesión de honor: La presencia de una figura destacada en su campo.

Autoridades de igual rango, de las cuales una proviene del extranjero.

Presidencia compartida o mixta. La cesión legal se realiza cuando existe una ley que así lo establezca: Ley 360/56 Art.5° El presidente de la República presidirá en todos los casos las ceremonias oficiales en que se halle presente.

Los invitados: deben ser elegidos de acuerdo con la naturaleza del evento y la imagen que se desea transmitir.

Art.5° El presidente de la República presidirá en todos los casos las ceremonias oficiales en que se halle presente. En caso de su ausencia, la presidencia será asumida, en este orden, por el presidente de la Honorable Cámara de Representantes, el presidente de la Corte Suprema de Justicia y los ministros secretarios de Estado en este orden.

Art. 7° Cuando el presidente de la República es representado en actos oficiales por sus edecanes o secretarios, el lugar que les corresponde es a la derecha de la autoridad que preside la ceremonia (Silvero D, 2020).

Ley No 360/56 ORDEN GENERAL DE PRECEDENCIAS

Art. 10° El orden de precedencia en las ceremonias oficiales, cuando no participan diplomáticos extranjeros, se aplica a los más altos dignatarios del Gobierno, será el siguiente:

1. Presidente de la República

2. Presidente de la Honorable Cámara de Representantes
3. Presidente de la Corte Suprema de Justicia
4. Arzobispo de Asunción
5. Ministros de Poder Ejecutivo
6. Miembros de la Honorable Cámara de Representantes
7. Miembros de la Corte Suprema de Justicia
8. Miembros del Consejo de Estado
9. Comandante en Jefe de la FF. AA. de la Nación
10. Intendente Municipal
11. Obispos Diocesanos
12. Generales de la Nación en servicio activo

Las características de los actos con presencia de altos dignatarios. (Ley N° 360/56, 1956).

Cuestiones previas:

- Debida antelación en el envío de las documentaciones o invitaciones.

- Los invitados serán criteriosamente seleccionados, según la naturaleza del acto o imagen que se desee transmitir.
- Especial atención en la redacción, texto y diagrama. La calidad de la invitación permite valorar el acto.

Principales enemigos a combatir:

- Improvisaciones o innovaciones por modas circunstanciales.
- Experimentos debidos a un afán de notoriedad personal o política.
- La vulgaridad de las formas, actos vacíos de contenido.
- Velar siempre por la presencia del Estado en su sentido amplio.

Precedencia y ordenamiento

Principios y normas generales.

- Es la disposición o ubicación de personas, banderas e himnos en función de una jerarquía o escala de valor.
- Es la asignación de posiciones de personas, banderas e himnos según una jerarquía o escala de importancia.
- En otras palabras: La precedencia es el orden jerárquico entre personas de igual rango, esencial para asegurar el desarrollo respetuoso y cordial de los participantes en cualquier evento público, ya sea oficial, social, religioso o corporativo, entre otros.
- Para establecer un orden de precedencias, aparte de basarnos en la Ley correspondiente
- Para establecer un orden de precedencia, además de basarnos en la ley correspondiente (criterio legal), nos tenemos que basar en otros criterios
- A la hora de establecer un orden de precedencias, aparte de basarnos en la Ley correspondiente (criterio legal), debemos basarnos en otros criterios, ya que no todos los cargos ni rangos están especificados en la legislación, especialmente cuando participan personas del sector público y privado.
- Es por ello, es necesario considerar otros factores en los que podamos basarnos para determinar un orden correcto y apropiado para cada situación.

Criterio de antigüedad

- Hay actos en los que pueden coincidir dos oficiales del mismo rango, por lo que por razones de antigüedad uno tendrá precedencia sobre el otro.
- Lo mismo sucede cuando se presentan dos representantes de igual rango de dos instituciones similares; en este caso, generalmente se aplica el principio de antigüedad, por ejemplo, si son del ámbito universitario, la Universidad de primera creación, la más antigua, es la que debería tener la mayor precedencia.

Criterio de representatividad

- Si coinciden cargos iguales, por ejemplo, el director de una empresa privada y el de una pública, tienen precedencia los representantes de los organismos estatales o oficiales sobre los del sector privado.
- En este caso predomina lo que la persona representa y no el cargo que tiene.
- Pues puede darse el caso en que su cargo sea de menor rango, pero al representar a una institución del Estado, tenga una mayor precedencia.
- Claro todo depende de varios factores: habría que saber dónde se organiza el acto, quien lo organiza, etc.

Criterio alfabético

- Es uno de los criterios más comunes para evitar confrontaciones en el orden de precedencia
- El mismo consiste en aplicar el orden alfabético, en el idioma del país donde se lleva a cabo el evento, para organizar a los asistentes.
- Es muy utilizado cuando participan numerosos países, lo que haría complicado determinar su orden de importancia (¿en qué basaríamos ese orden? en su nivel económico, en su número de habitantes, etc.).
- En estos casos, los países se organizan en orden alfabético según el idioma del país anfitrión.
- Hay otros casos, donde se internacionaliza este concepto, por ejemplo, la bandera en la sede de la ONU, y se opta por hacerlo en el idioma inglés, este orden.

Criterio de asimilación

- La dama asimila la jerarquía o rango de su marido.
- Este principio solamente tiene validez para asuntos protocolares, pero no para otras situaciones que no sean de carácter protocolario, como las cuestiones administrativas.
- A la inversa no ocurre lo mismo.
- El hombre no toma el rango o jerarquía de la mujer, aunque por cuestiones de cortesía, hay actos en los que se acepta mantener este criterio.

Criterio de jurisdiccionalidad

- ✓ Cuando un acto se encuentra dentro de la jurisdicción de un cargo, el máximo representante de ese "territorio" es quien tiene la mayor precedencia o el lugar de honor.

Criterio de responsabilidad

- Hay ocasiones, en algunos eventos, la organización está a cargo del responsable de una institución u organismo.
- Aplicando este criterio, se establece que la máxima precedencia o el lugar de honor debe ser ocupado por este responsable.

Lugar de Honor, Ley de la Derecha y de la Proximidad.

- El ordenamiento correcto en cada acto tiene una gran relevancia, ya que puede generar errores, inconvenientes e incluso hacer que algunas personas se sientan ofendidas (Mena Y, 2020)

DISPOSICIÓN DE SÍMBOLOS PATRIOS: REGLAS PARA BANDERAS Y ESCUDOS.

Precedencias de las Banderas

- El Pabellón Nacional, tendrá prioridad en todos los eventos que se realicen en el territorio nacional
- Las banderas deben presentar un aspecto cuidado, pulcro.
- Es un símbolo sagrado y como tal no se le debe dar un uso impropio.
- Cada vez queda en desuso, cubrir los ataúdes de los soldados caídos en combate, cubrir los atriles o las placas conmemorativas antes de su revelación.

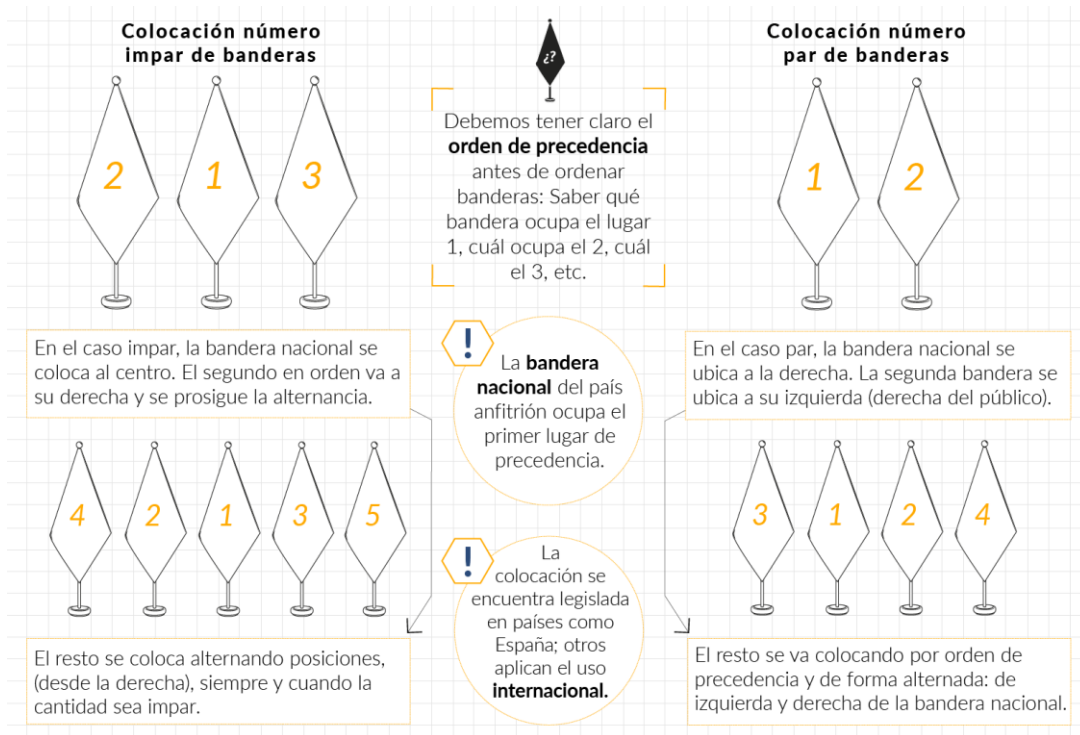
Número impar de banderas

Cuando el número de banderas sea impar, la bandera del país anfitrión siempre ocupará el centro, seguida de las demás, alternando de derecha a izquierda. (ver imagen 1)

Número par de banderas

Cuando el número de banderas sea par, la del país anfitrión siempre ocupará la derecha del centro imaginario, seguida por las demás, alternando de derecha a izquierda.

Imagen N°1. Orden las banderas



Fuente: Dirección General de Protocolo y Ceremonial - GCBA (28 de agosto de 2017).

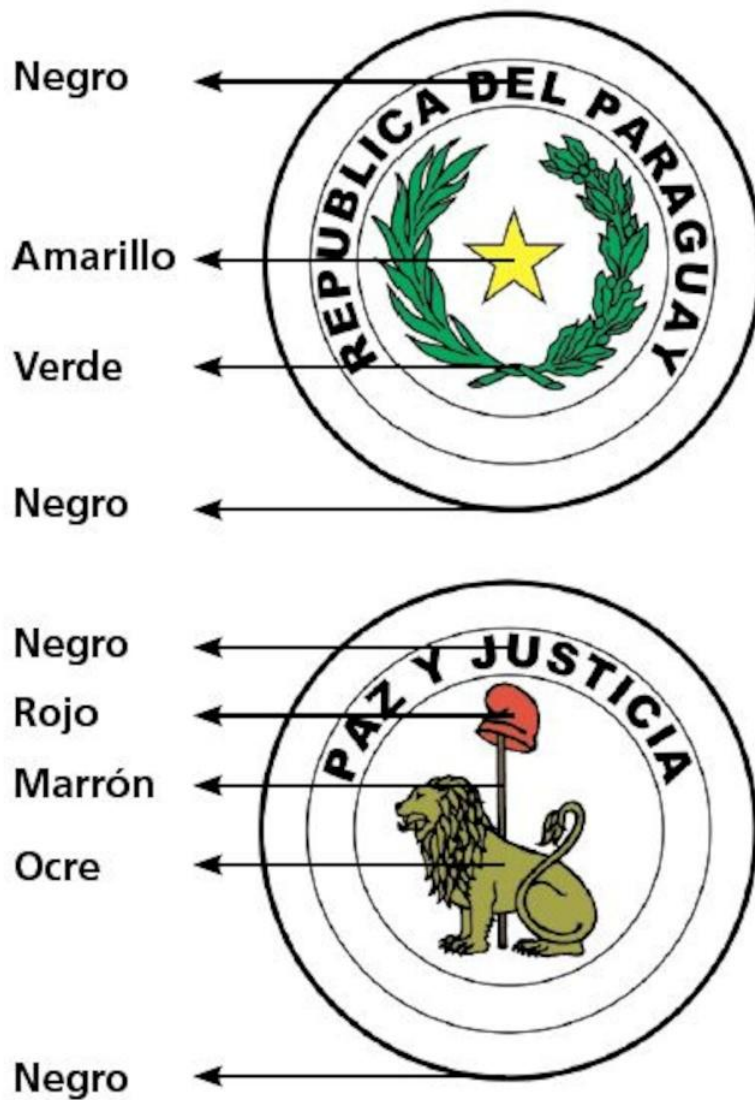
Los símbolos nacionales

Los actos o ceremonias oficiales son: Toma de Posesión de Cargo del Presidente y Vicepresidente de la República, Juramento de Autoridades Nacionales previstos en la Constitución Nacional y Leyes Especiales, Te Deum, Sesión Solemne para el Mensaje del Presidente de la República al Honorable Congreso de la Nación, Fiestas Nacionales, Desfiles Civiles, Militares y Policiales, Presentación de Cartas Credenciales, Ofrenda Floral en el Panteón Nacional de los Héroes, Condecoraciones, Cumbre de Jefes de Estados, Visitas de Reyes, Herederos de Casas Reales, Jefes de Estados o de Gobiernos, Presidentes de Congresos extranjeros, Presidentes de Cortes Supremas de Justicia extranjeras, Día de Gobierno, Inauguraciones, Egresos Académicos de

Colegios y Universidades de Civiles, Militares y Policiales, Firmas de Convenios, Congresos, Conferencias, y Otros Actos en los cuales concurren autoridades nacionales o extranjeras.

Los símbolos de la República del Paraguay son: El Pabellón de la República, el Sello Nacional y el Himno Nacional, de acuerdo con lo establecido en el artículo 139 de la Constitución Nacional.

Imagen N°2. Símbolos nacionales. Sello nacional



Fuente: ABC Color (2013).

Imagen N°3 Símbolos nacionales. Pabellón Nacional

Confección correcta del Pabellón Nacional



Fuente: ABC Color (2013).

Usos de Símbolos Nacionales.

El Escudo Nacional que se utiliza en los materiales impresos será el que incluye la estrella, la palma y el olivo. Este podrá ser empleado por los Poderes del Estado y todas las instituciones públicas nacionales, departamentales, municipales, así como los Entes Autónomos y Autárquicos.

- El Escudo del león y el gorro frigio será utilizado por el Ministerio de Economía y el Banco Central del Paraguay.
- Corresponderá a los ee otorgará a los presidentes de los tres Poderes del Estado el uso exclusivo del escudo dorado en materiales impresos.

Ocasiones de Izar el Pabellón Nacional.

- En los días de fiestas patrias, el pabellón nacional debe izarse frente a las instituciones civiles, educativas, gubernamentales, deportivas, militares y policiales.
- Las calles, palcos, canchas, murallas, mesas, los bustos que deben ser inaugurados, entre otros, podrán ser decorados únicamente con los colores nacionales. No se permite el uso del pabellón nacional en estos lugares
- Es importante saber que no debe usarse la bandera paraguaya que no se encuentre en buen estado de conservación. En ese caso, podrá ser guardada en un cofre y colocada en un lugar destacado de la institución, o ser incinerada, siempre con el permiso de las autoridades.
- En todo acto oficial debe estar presente el pabellón nacional y se debe entonar el Himno Nacional paraguayo (Mena Y, 2020).

MODELOS: PLANTILLAS DE INVITACIONES, PROGRAMAS Y NOTAS DE AGRADECIMIENTO.

LA DOCUMENTACIÓN ESCRITA

1. Notas Protocolares.
2. Se presentan a continuación diferentes modelos de saludos protocolares, agradecimientos, disculpas y modelos de invitaciones que cumplen con los requisitos sociales de carácter institucional.
3. Es una comunicación formal, tipo carta, que se usa para invitar y establecer un compromiso entre invitante e invitado.
4. También se emplea para enviar felicitaciones por efemérides (sucesos especiales de algún día) o aniversarios institucionales, nombramientos o ascensos, distinciones y celebraciones de onomásticos, así como para expresar condolencias.

Esquelas Protocolares

Es un tipo de una carta menos formal que la nota protocolar, de carácter completamente personal. La esquila se emplea, en particular, para:

- Agradecer atenciones recibidas
- Aceptar una invitación
- Excusarse por no poder asistir a ella

- Enviar felicitaciones por efemérides o aniversarios institucionales, nombramientos o ascensos, distinciones y onomásticos

✓ Para expresar una condolencia.

Tarjetas.

Estas tarjetas son parte de las comunicaciones escritas organizacionales utilizadas para gestionar las relaciones públicas y comerciales. Proyectan no solo la imagen corporativa sino también la de los ejecutivos y de las personas que manejan todo lo relacionado con la oferta venta de bienes y servicios.

La redacción y presentación depende de lo que se pretende.

Estas tarjetas se utilizarán en caso de, presentación:

- Facilitan a quien las recibe el contactar al servidor requerido.
- En ella es importante incluir distintivos (logotipo) de la organización e información veraz del colaborador que va a usar la tarjeta
- Razón social completa
- Acrónimo o sigla que lo representa
- ✓ Nombres y apellidos completos:
- Cargo que desempeñe
- Dirección, teléfonos fijos y celulares, telefax, apartado, correo electrónico, ciudad, municipio y país.

- Para su elaboración, en el papel se usarán, los colores azul y blanco en tonos claros, con el logotipo alineado a la derecha y la información correspondiente de la organización.
- Deben contener los datos básicos quien invita, a quien, a qué, cuándo y dónde. El agradecimiento por la asistencia y los números de teléfono para las confirmaciones deben enviarse al menos 15 días antes del evento.
- Oficios: así se envíen tarjetas, los oficios son necesarios cuando se trata de altas personalidades, a quienes se debe resaltar la importancia de la ceremonia.
- Confirmaciones: Es necesario asignar a una persona, aunque siempre como parte de un trabajo en equipo esencial para el manejo de las precedencias es necesario asignar a alguien, pero siempre una labor de equipo fundamental para las precedencias. Se recomienda no solicitar confirmaciones de todos los invitados, sino principalmente de aquellos que ocuparán lugares de relevancia.
- Directorio y actualizaciones: Es crucial disponer de un directorio actualizado de manera constante, ya que servirá como base antes de comenzar a preparar los sobres y las tarjetas.

Agradecimiento y felicitación

- Expresan gratitud

- Para su elaboración es importante mencionar el motivo del agradecimiento, los nombres y apellidos de quien envía y de quien recibe los agradecimientos, así como la ciudad o municipio y la fecha.
- Estas serán elaboradas en hoja Kimberly tamaño estamento (13,97 cm x 21,59cm), y se entregarán en sobres cuidadosamente decorados con los colores blanco y azul, manteniendo la formalidad, pero con un toque de creatividad.

Invitaciones.

Es una comunicación formal, impresa en cartulina o en algún tipo de papel más grueso y de mayor presencia, generalmente de tamaño sobre comercial, que incluye el logotipo impreso.

Normas protocolares generales que debemos considerar al enviar tarjetas de invitación:

- La invitación de un acto o ceremonia debe formalizarse a través de una tarjeta o nota protocolar.
- El tiempo de despacho previo de una invitación es de siete días hábiles, como mínimo, y veintiún días, como máximo.
- Las invitaciones deben hacerse imprimir, teniendo en cuenta una diagramación y diseño apropiados, se deben reservar espacios para aquellos detalles que deben escribirse a mano, como el nombre del destinatario, la hora y tipo de reunión, y otros aspectos relevantes según el caso.
- Toda invitación sea tarjeta o nota protocolar debe redactarse en tercera persona. La jerarquía del invitado determinará el modo de formular la invitación.
- Si la invitación está relacionada con un acto en honor a una persona, se debe escribir a mano el motivo en la parte superior de la tarjeta.
- La respuesta a toda invitación que la solicite según la fórmula S.R.C. (Se Ruego Contestar), debe darse en el término de 48 horas o inmediatamente si la fecha está muy próxima, evitando modificar posteriormente esas respuestas para no causar dificultades al invitante.
- Cuando la invitación se ha hecho de manera personal o telefónica, se debe enviar igualmente la tarjeta con una nota escrita a mano en la parte

inferior. (“Para recordar”, “To remind”, “Pour mémoire” o las iniciales “P.M.”), cuidando de tachar con una línea a tinta la mención que solicita respuesta (“S.R.C.” o “R.S.V.P”).

- Para las comidas y almuerzos formales, siempre se debe procurar invitar a un grupo de personas cuya categoría no sea completamente equivalente, con el objetivo de facilitar el equilibrio y la distribución adecuada en la mesa.
- Para banquetes, comidas y otros eventos formales, es crucial llegar puntualmente a la hora indicada. En el caso de cócteles y vino de honor, donde se especifican la hora de inicio y de finalización, el invitado deberá llegar y retirarse dentro de esos horarios. En aquellas invitaciones en que señalan el tipo de vestimenta que deberá usar el invitado, se debe prestar atención a los trajes de ceremonia:
 - De noche: Frac se indica con la mención “Corbata Blanca”
 - “White Tie”. Las señoras deben usar traje largo y elegante. En algunos casos es usual el llamado “Media Etiqueta”, que consiste en pantalón rayado, chaqueta negra y chaleco negro.

Cuando en las invitaciones no se indique nada o se mencione "Traje de Calle", se debe usar ropa oscura y calzado negro, especialmente para almuerzos, comidas, cócteles o recepciones, a menos que la tradición sugiera otro tipo de vestimenta. Las señoras deben usar traje de dos piezas o camisero. (Mena Y, 2020).

Modelos y Anexos

Además de los modelos básicos, es fundamental contar con formatos adaptables a eventos académicos, gubernamentales, diplomáticos y sociales. Estos documentos permiten planificar y ejecutar actos protocolares con coherencia, solemnidad y orden institucional.

1. Modelo de Invitación Oficial

LOGO INSTITUCIONAL

La [Nombre de la Institución]

tiene el honor de invitar a

[Nombre del Invitado/a]

al acto de **[Nombre del Acto o Ceremonia]**, que se llevará a cabo el día **[Fecha]** a las **[Hora]**, en el **[Lugar]**.

Su presencia dará realce a esta ceremonia.

Atentamente,

[Nombre del/la Autoridad Responsable]


Cargo


[Ciudad], [Fecha]

Nota: En caso de uso oficial, la invitación debe redactarse en castellano y puede incluir elementos en guaraní, conforme a la Ley N.º 4251/2010.

2. Modelo de Programa de Acto Protocolar

ACTO DE GRADUACIÓN – FACULTAD DE [Nombre]

 *Lugar:* Auditorio Central

 *Fecha:* 10 de diciembre de 2025

 *Hora:* 10:00

Orden del Programa

1. Entrada de las autoridades e himno nacional
2. Palabras de apertura – Decana
3. Entrega de diplomas
4. Palabras del representante de los egresados
5. Clausura del acto
6. Retiro de las autoridades

3. Modelo de Distribución de Precedencias

Puesto	Cargo
1°	Presidente de la República
2°	Vicepresidente de la República

3°	Ministros del Poder Ejecutivo
4°	Autoridades anfitrionas (Ej. Rector, Decano)
5°	Representantes diplomáticos
6°	Invitados especiales

Fuente: Adaptado de la Ley N.º 5.209/2014.

4. Modelo de Acta Protocolar

ACTA PROTOCOLAR DE FIRMA DE CONVENIO

En la ciudad de [Ciudad], a los [Día] días del mes de [Mes] del año [Año], en la sede de la [Nombre de la Institución], se llevó a cabo la firma del convenio entre [Institución A] y [Institución B], con el objetivo de [breve descripción].

Firman para constancia:

[Nombre] – Representante Legal de [Institución A]

[Nombre] – Representante Legal de [Institución B]

5. Modelo de Uso de Símbolos Patrios

- Bandera Nacional al centro del escenario, izada o extendida, en posición de honor.
- Escudo Nacional colocado en el atril o podio.
- Himno Nacional interpretado al inicio de eventos solemnes.

Conforme a la Ley N.º 275/1954 sobre símbolos patrios y la Ley N.º 5.209/2014 sobre el ceremonial del Estado.

6. Modelo de Guion de Maestro/a de Ceremonias

ACTO DE ENTREGA DE RECONOCIMIENTOS A DOCENTES DESTACADOS

- *Inicio del Acto (10:00 h):*

Buenos días, damas y caballeros. Bienvenidos al **acto de entrega de reconocimientos a docentes destacados de la Universidad de la Integración de las Américas.**

- *Ingreso de autoridades:*

Les solicitamos ponerse de pie para recibir a las autoridades que presiden este acto...

- *Himno Nacional Paraguayo*

A continuación, entonaremos con respeto nuestro Himno Nacional.

- *Palabras de apertura:*

Invito al Dra. [Nombre], Decana de la Facultad de Educación a Distancia y Semipresencial, a dirigir unas palabras...

- *Entrega de reconocimientos:*

Se procede a la entrega de certificados y medallas a los docentes distinguidos...

- *Palabras del homenajeadado:*

En representación de los docentes, escucharemos al Prof. [Nombre]...

- *Clausura:*

Agradecemos su presencia y les invitamos al brindis institucional en el salón anexo.

7. Modelo de Resolución de Reconocimiento

UNIVERSIDAD DE LA INTEGRACIÓN DE LAS AMÉRICAS

Resolución N.º ____ /2025

Por la cual se otorga reconocimiento institucional al Profesor [Nombre Completo].

VISTO: La trayectoria académica y los méritos obtenidos por el Prof. [Nombre];
y,

CONSIDERANDO: Que su desempeño ha contribuido a la excelencia educativa institucional,

EL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD DE LA INTEGRACIÓN DE LAS
AMÉRICAS

RESUELVE:

Art. 1.º Otorgar el presente reconocimiento al Prof. [Nombre], por su destacada labor docente.

Art. 2.º Entregar copia de esta resolución en acto público.

Art. 3.º Comuníquese y archívese.

Asunción, [Fecha]

Dr. [Nombre del Rector] – Rector

Universidad de la Integración de las Américas

8. Modelo de Agradecimiento Institucional

Asunción, [Fecha]

Sr./Sra. [Nombre y Apellido]

[Cargo]

[Institución]

Estimado/a [Nombre]:

En nombre de la [Nombre de la Institución], agradecemos sinceramente su valiosa participación en el acto de [nombre del evento] realizado el pasado [fecha].

Su presencia aportó solemnidad y jerarquía a nuestro evento institucional.

Con sentimientos de alta consideración,

Atentamente,

[Nombre]

[Cargo Institucional]

[Nombre de la Institución]

9. Modelo de Plano de Ubicación Protocolo de Asientos

Disposición del estrado (de izquierda a derecha, de frente al público):

- Representantes diplomáticos
- Vicepresidencia / Gobernador/a
- Presidencia de la República / Rectoría
- Ministros / Decanaturas
- Representantes de la Sociedad Civil

La bandera paraguaya debe estar al centro o a la derecha del podio del anfitrión (izquierda del público).

10. Modelo de Acta de Instalación de Comité de Honor

ACTA DE INSTALACIÓN DEL COMITÉ DE HONOR

En la ciudad de Asunción, a los [día] días del mes de [mes] del año [año], se procede a la instalación oficial del Comité de Honor para la organización del evento [nombre del evento].

Este Comité queda conformado por:

- [Nombre completo] – Presidente/a
- [Nombre completo] – Secretario/a
- [Nombres] – Miembros

Firman para constancia:

Presidente/a del Comité

Secretario/a

Miembro

11. Modelo de Cronograma para Evento Protocolar

Actividad	Responsable	Hora	Lugar
Recepción de invitados	Comité de protocolo	09:00 h	Entrada principal
Instalación de equipo de audio	Técnico de soporte	09:30 h	Auditorio principal
Ensayo general	Maestro/a de ceremonias	09:45 h	Salón de actos
Inicio del acto	Maestro/a de ceremonias	10:00 h	Auditorio principal
Clausura	Comité organizador	11:30 h	Auditorio principal
Brindis institucional	Dirección general	11:45 h	Salón anexo

12. Reglamento básico para asistentes

Normas de comportamiento durante actos oficiales:

- Apagar o silenciar dispositivos móviles.
- Evitar desplazamientos innecesarios durante intervenciones.
- Utilizar vestimenta formal.
- Dirigirse a las autoridades por su cargo y apellido.
- Permanecer hasta la finalización del acto.

MANEJO DE IMPREVISTOS: ESTRATEGIAS PARA RESOLVER PROBLEMAS EN EVENTOS

La gestión de imprevistos en protocolo y ceremonial es crucial para asegurar el éxito de los eventos formales. Aunque estos eventos se rigen por normas estrictas y una planificación detallada, siempre pueden surgir contratiempos, como retrasos, errores logísticos, cambios de última hora o problemas técnicos. La clave está en anticipar posibles escenarios y contar con un equipo preparado para responder

Es esencial desarrollar un plan de contingencia que contemple soluciones rápidas y coordinadas. Asimismo, una comunicación fluida entre los organizadores, anfitriones y el personal operativo es clave para solucionar problemas sin que se vea afectada la experiencia de los invitados.

El profesional responsable debe mantener la calma, tomar decisiones rápidas y preservar la apariencia de normalidad, generando confianza entre los asistentes. Además, el protocolo debe ser flexible cuando sea necesario, ajustándose a las circunstancias sin comprometer el respeto a las normas.

En resumen, el éxito de un evento depende en gran medida de la preparación anticipada, la capacidad de improvisación y la habilidad para actuar con discreción y profesionalismo. Aunque una planificación exhaustiva reduce los riesgos, siempre pueden surgir imprevistos. En esos momentos, la rapidez para adaptarse y resolver problemas sin causar alteraciones visibles en el desarrollo del evento es fundamental. Mantener la calma y tomar decisiones acertadas en situaciones inesperadas contribuye a la fluidez del acto. Además, la habilidad para manejar estos contratiempos con tacto y sin

alterar el protocolo demuestra un alto nivel de profesionalismo. Así, el evento sigue siendo un éxito, a pesar de las dificultades que puedan surgir (Sánchez D, 2020).

Ejemplo de Casos Frecuentes de Imprevistos en Eventos y Estrategias de Solución

Caso 1: Falla técnica en la proyección

Situación: Durante una conferencia, el proyector deja de funcionar minutos antes de la presentación principal.

Estrategias:

- Tener a mano una **presentación impresa** para los asistentes o una versión digital accesible por QR.
- Disponer de un **equipo de respaldo** (otro proyector o laptop).
- **Asignar previamente un técnico** responsable de los equipos audiovisuales.

Caso 2: Ausencia de un ponente por causa mayor

Situación: Uno de los expositores principales no puede asistir por una emergencia de salud.

Estrategias:

- Contar con un **ponente alternativo** o tener una versión grabada de su presentación.
- Reorganizar el programa para **adelantar otra charla o actividad interactiva**.
- Anunciar el cambio con empatía, ofreciendo alternativas (materiales, reprogramación).

Caso 3: Condiciones climáticas adversas

Situación: Una tormenta impide el desarrollo de un evento al aire libre.

Estrategias:

- Tener un **plan B bajo techo** ya establecido y comunicado al equipo.
- **Asegurar carpas, toldos o paraguas** para los asistentes, si es inevitable estar al aire libre.
- **Usar redes sociales o un grupo de WhatsApp** para informar rápidamente sobre los cambios.

Caso 4: Baja asistencia inesperada

Situación: El número de asistentes es menor al esperado, lo que afecta el desarrollo de dinámicas o actividades.

Estrategias:

- Adaptar las actividades al tamaño real del grupo (por ejemplo, convertir una plenaria en taller).
- Ofrecer **material extra** o incentivos para los presentes.
- Evaluar y mejorar los **canales de difusión** utilizados para el evento.

Caso 5: Fallo en el servicio de catering

Situación: El proveedor de alimentos no llega o entrega menos cantidad de lo contratado.

Estrategias:

- Tener una lista de **proveedores alternativos** para pedidos de emergencia.
- Contar con un **kit básico de refrigerio de emergencia** (agua, barras, frutas).
- Redirigir parte del programa hacia actividades sin pausa, para compensar el imprevisto.

Caso 6: Interrupción del suministro eléctrico

Situación: Durante un evento presencial, ocurre un apagón.

Estrategias:

- Tener **luces de emergencia** y **generadores portátiles** si el evento depende de equipos eléctricos.
- Continuar el evento con **actividades que no requieran tecnología**, como debates o dinámicas grupales.
- Informar con claridad y mantener la **calma entre los asistentes** mientras se soluciona.

Caso 7: Error en la impresión de materiales

Situación: Los programas, diplomas o carpetas del evento fueron impresos con errores o no llegaron a tiempo.

Estrategias:

- Usar **versiones digitales** que puedan ser enviadas por correo o escaneadas vía QR.
- **Reimprimir solo lo esencial** en una imprenta cercana o con impresoras de respaldo.
- Enviar los documentos correctos **después del evento con una nota de disculpa profesional**.

Caso 8: Protestas o bloqueos cerca del lugar del evento

Situación: Manifestaciones o cierres de calles impiden el acceso al lugar.

Estrategias:

- Tener **rutas alternativas** y un equipo de apoyo para orientar a los participantes.
- **Ajustar el horario de inicio** o iniciar con actividades de apertura mientras llega el público.
- Comunicar por **redes sociales o WhatsApp** cualquier cambio en tiempo real.

Caso 9: Problemas con la inscripción o acreditación

Situación: Al llegar, muchos participantes no aparecen en la lista o hay fallos en el sistema de acreditación.

Estrategias:

- Disponer de **planillas físicas** para anotaciones manuales.
- Tener personal entrenado para **resolver conflictos con cordialidad**.
- Habilitar un punto de "**ayuda e información**" bien identificado.

Caso 10: Incompatibilidad del material del expositor

Situación: El expositor trae su presentación en un formato no compatible o sin conexión a internet.

Estrategias:

- Pedir previamente a los ponentes que **envíen el material con anticipación**.
- Tener a disposición **adaptadores, lectores de archivos y conexión alternativa**.
- Contar con un **moderador o presentador de apoyo** para facilitar la transición.

Caso 11: Conflictos o situaciones de emergencia médica

Situación: Un asistente sufre una descompensación o hay un conflicto entre participantes.

Estrategias:

- Tener a mano un **botiquín y contacto con servicios de emergencia**.
- Contar con **voluntarios o personal capacitado en primeros auxilios y resolución de conflictos**.
- Disponer de una **sala de apoyo o aislamiento** si se necesita actuar con discreción.

Caso 12: Fallo en la plataforma virtual (eventos online)

Situación: El enlace de Zoom/Meet no funciona o hay problemas de conexión generalizada.

Estrategias:

- Tener un **enlace alternativo predefinido** (Zoom, Google Meet, Microsoft Teams).
- Usar grupos de WhatsApp o Telegram para informar y reenviar los accesos.
- Grabar las presentaciones para **compartirlas con los participantes posteriormente**.

CONCLUSIÓN

Organizar un evento exitoso no depende únicamente de una planificación detallada, de un cronograma bien estructurado o de una logística impecable. El verdadero desafío se presenta cuando surgen situaciones inesperadas: fallas técnicas, ausencias de último momento, problemas con los proveedores, inclemencias del tiempo o incidentes que escapan por completo del control del equipo organizador.

Este manual ha reunido una serie de casos reales y posibles, acompañados de estrategias claras y aplicables para hacer frente a esos momentos de incertidumbre. A través de ellos, buscamos brindar una guía práctica que permita desarrollar la capacidad de reacción, fomentar el pensamiento crítico y fortalecer las habilidades de toma de decisiones bajo presión.

Manejar imprevistos no se trata solo de tener soluciones de emergencia, sino de **cultivar una cultura de prevención, anticipación y flexibilidad**. Es entender que los errores, las fallas y los contratiempos no son necesariamente fracasos, sino oportunidades para aprender, mejorar procesos y demostrar la resiliencia del equipo humano detrás de cada evento.

Una organización profesional se reconoce no solo por lo bien que prepara un evento, sino por **cómo responde ante la adversidad**, manteniendo la calidad, la seguridad y la experiencia positiva de los participantes. Por eso, más que temer a los imprevistos, debemos

prepararnos para ellos con herramientas, protocolos, alternativas y una actitud abierta al cambio.

Invitamos a los organizadores, coordinadores, voluntarios y equipos técnicos a utilizar este material como un punto de partida para construir sus propios planes de contingencia, compartir experiencias y fortalecer la cultura de mejora continua en la gestión de eventos.

Recordemos siempre que, en cualquier situación, la mejor herramienta es un equipo preparado, comprometido y dispuesto a resolver con calma, creatividad y liderazgo.

GLOSARIO

Acreditación: Proceso mediante el cual se registran y validan los datos de los participantes de un evento, generalmente al ingreso.

Agenda: Listado estructurado de las actividades y horarios previstos dentro de un evento.

Contingencia: Situación inesperada o emergencia que requiere acciones inmediatas para ser controlada o mitigada.

Cronograma: Calendario detallado con la secuencia y duración de las actividades previstas antes, durante y después del evento.

Dinámica grupal: Actividad participativa diseñada para fomentar la interacción entre los asistentes, especialmente útil en caso de interrupciones.

Equipo de apoyo: Grupo de personas designadas para colaborar en la resolución de problemas durante un evento, ya sea en logística, técnica, atención al público, etc.

Evaluación de riesgos: Proceso mediante el cual se identifican posibles amenazas al desarrollo normal del evento y se analizan sus consecuencias.

Fallback (Plan B): Alternativa previamente diseñada para ser implementada en caso de que el plan principal no funcione.

Imprevisto: Situación no planificada que altera el desarrollo normal de un evento.

Incidente: Evento puntual que interrumpe parcial o totalmente el desarrollo de una actividad, y que puede requerir intervención.

Moderador: Persona encargada de facilitar el desarrollo de una actividad, mesa o panel, y que puede colaborar en mantener el orden durante un imprevisto.

Público objetivo: Grupo de personas al que está dirigido un evento. Puede incluir invitados, asistentes, participantes, estudiantes, etc.

Protocolo de actuación: Conjunto de pasos definidos que se deben seguir ante una situación determinada, como una emergencia o contingencia.

Redundancia operativa: Tener recursos o planes duplicados (por ejemplo, equipos técnicos, enlaces virtuales) para asegurar la continuidad del evento en caso de fallas.

Resiliencia organizativa: Capacidad del equipo de organización para adaptarse y superar contratiempos sin comprometer los objetivos del evento.

Retroalimentación: Comentarios o evaluaciones por parte del público o del equipo organizador que permiten mejorar futuras ediciones del evento.

Simulación: Ensayo previo de un evento o de un protocolo de emergencia, utilizado para preparar al equipo organizador ante posibles imprevistos.

Stakeholders (partes interesadas): Personas o instituciones que tienen un interés en el desarrollo y resultado del evento, como organizadores, patrocinadores, medios, asistentes, etc.

Voluntarios: Personas que colaboran en el evento de manera no remunerada, habitualmente en funciones logísticas o de asistencia.

BIBLIOGRAFÍA

- ABC Color. (2013, agosto 26). *Decreto sobre símbolos nacionales 2*. ABC Color. <https://www.abc.com.py/edicion-impresas/suplementos/escolar/decreto-sobre-simbolos-nacionales-2-611141.html>
- Asociación Paraguaya de Ceremonial y Relaciones Públicas. (2021, junio 1). *Importante PY reconocer a la hora de confeccionar un Pabellón Nacional* [Publicación en Facebook]. Facebook. <https://www.facebook.com/apacerp.py/photos/importante-reconocer-a-la-hora-de-confeccionar-un-pabell%C3%B3n-nacionalsomosapacerp-/1867445920081512/>
- Asamblea Nacional Constituyente. (1992). *Constitución Nacional de la República del Paraguay*. <https://www.bacn.gov.py/constitucion-nacional>
- Congreso de la Nación. (1954). *Ley N.º 275/1954. Que establece el uso de los símbolos patrios*. Biblioteca y Archivo del Congreso Nacional del Paraguay.
- Congreso de la Nación. (2010). *Ley N.º 4251/2010. De lenguas*. Dirección General de Legislación y Codificación. https://www.sen.gov.py/application/files/2616/0300/2385/Ley_4251_de_lenguas.pdf
- Congreso de la Nación. (2014). *Ley N.º 5209/2014. Que establece el ceremonial del Estado*. Biblioteca y Archivo del Congreso Nacional del Paraguay. <https://www.bacn.gov.py/leyes-paraguayas/3456/ley-n-5209>
- Dirección General de Protocolo y Ceremonial - GCBA. (2017, agosto 28). [Fotografía]. Facebook.

<https://www.facebook.com/photo.php?fbid=2082429848456360&id=1221003077932379&set=a.1222951574404196>

Escuela Internacional del Protocolo. (2019). *Qué es el protocolo social*.
<https://www.protocolo.com/articulos/que-es-el-protocolo-social/>

Ley N° 360/56. (1956). *Que establece el ceremonial del Estado*. La Honorable
Cámara de Representantes de la Nación Paraguaya.

Mena, Y. (2020). *Ceremonial y protocolo: Ceremonial, etimología, definición*.
Material compilado de la UNIDA. Asunción, Paraguay.


Roig, A. (2021). *Etiqueta, ceremonial o protocolo*.
<https://file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/1%20Protocolo%20Oficial.pdf>

Sánchez, D. (2020). *Protocolo, ceremonial y etiqueta en la organización de eventos*.
<https://www.danielasanchezsilva.com/post/protocolo-ceremonialetiqueta-organizacion-eventos>

Silvero, D. (2020). *Universidad de la Integración de las Américas: Protocolo y ceremonial*. Material de la UNIDA. Asunción, Paraguay.

Universidad Panamericana. (2022). *Ceremonial y protocolo: Para qué se usan*.
<https://up.edu.mx/gdl/posgrados-esdai/ceremonial-y-protocolo-para-quesirven>

UP Relaciones Públicas. (2020). *Ceremonial y protocolo: ¿Qué es y para qué sirve?*
<https://uprelacionespublicas.com/ceremonial-y-protocolo-que-es-y-paraque-sirve/>



Este Manual de Protocolo y Ceremonial establece normas y lineamientos para la correcta organización de actos oficiales, académicos y sociales en el ámbito institucional. Más que un conjunto de formalidades, el protocolo promueve el respeto, la cortesía y el orden, mientras que el ceremonial refuerza el carácter solemne de los eventos. Dirigido a los equipos responsables de su planificación, esta guía ofrece criterios claros sobre precedencias, símbolos, etiqueta y guiones, contribuyendo a fortalecer la imagen institucional y consolidar una cultura organizacional basada en la excelencia y la identidad.

