

# **Creación del departamento de Protocolo en una universidad colombiana**

**Autor**

**Paola Esther Olivares Parada**

**Tutor académico**

**Julio Panizo Alonso**

**Máster universitario de Comunicación corporativa, protocolo y  
eventos Universitat Oberta de Catalunya (UOC)**

**Cúcuta, Colombia**

**Enero, 2018**

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
<b>Lista de figuras</b>	<b>3</b>
<b>Resumen</b>	4
1. <u>Introducción</u>	7
2. <u>Justificación</u>	8
3. <u>Objetivos</u>	8
3.1 <u>General</u>	8
3.2 <u>Específicos</u>	9
4. <u>Marco teórico</u>	9
5. <u>Análisis de la situación de partida</u>	12
6. <u>DAFO</u>	15
7. <u>Misión, visión y valores de la organización</u>	15
8. <u>Objetivos de comunicación</u>	16
9. <u>Mapa de públicos</u>	17
10. <u>Estrategia de comunicación</u>	19
11. <u>Técnicas, tácticas y acciones de relaciones públicas</u>	19
11.1 <u>Estructura y composición del departamento</u>	19
11.2 <u>Dependencia jerárquica</u>	22
11.3 <u>Funciones del departamento</u>	24
11.4 <u>Creación del manual de protocolo de la Universidad Francisco de Paula Santander</u>	25
11.5 <u>Difusión del departamento</u>	25
12. <u>Mensaje, canales y medios</u>	26
13. <u>Cronograma y presupuesto</u>	27
14. <u>Evaluación</u>	32
15. <u>Conclusiones</u>	33
<u>Bibliografía</u>	34
<u>Anexos</u>	35

## LISTA DE FIGURAS

<u>Figura N° 1. Estructura interna del departamento</u>	<u>20</u>
<u>Figura N° 2. Estructura orgánica general de la UFPS</u>	<u>23</u>
<u>Figura N° 3. Estructura orgánica propuesta</u>	<u>24</u>

## Resumen

El protocolo es un término que no solo ha estado presente en el ámbito empresarial, sino también en el educativo, específicamente en las Instituciones de Educación Superior de diferentes países. En este caso, el término será abordado desde el contexto Latinoamericano, específicamente Colombia.

En este documento se plantea la necesidad de crear un departamento de Protocolo en una universidad colombiana, la Universidad Francisco de Paula Santander – UFPS, Institución oficial de carácter público ubicada en la ciudad de Cúcuta, Norte de Santander; teniendo en cuenta los diferentes lineamientos y estructuras que sustentan los múltiples eventos, ceremonias y actos internos y externos que se desarrollan en las instituciones universitarias. El propósito central es diseñar un departamento de Protocolo universitario que oriente cada uno de los actos, ceremonias y demás eventos que se llevan a cabo continuamente en la UFPS, mediante la estructuración de las funciones del mismo, la definición de los actos, ceremonias y demás evento y la determinación del protocolo universitario que los orienta. Todo lo anterior, sustentado desde la perspectiva de diferentes autores expertos en el área, quienes asocian el término protocolo con las relaciones públicas y la proyección (interna y externa) de una imagen institucional y de una reputación corporativa que sea coherente con la identidad de la universidad.

En este caso se tiene en cuenta el contexto regional de la Universidad, su carácter público, su estructura orgánica y organizativa, además de la evolución que ha tenido la Institución frente a la comunicación institucional desde el año 2004, época donde se empieza a estructurar normativamente este tema en la UFPS, y cómo a través del cambio de las dinámicas del Ministerio de Educación Nacional empezó a emerger una transformación en los procesos académicos y administrativos de las Instituciones de Educación Superior – IES en Colombia hacia una alta calidad. Es así como este proyecto plantea la necesidad de crear un departamento de Protocolo que permita a la Institución avanzar en el propósito de calidad y mejoramiento de todos sus procesos, lo cual además de ser coherente con el propósito nacional del MEN, se encuentra alineado con lo planteado en la filosofía (misión y visión) de la Universidad Francisco de Paula Santander.

Toda la propuesta de creación plantea generar una actitud positiva en los directivos sobre la creación de este Departamento universitario, promover una aceptación por parte del

cuerpo docente, sensibilizar a los estudiantes sobre la importancia de que este tendrá, además de contribuir con la proyección de una imagen de calidad de la UFPS a nivel local, regional, nacional e internacional, y lograr unificar y estandarizar institucionalmente el protocolo que oriente y regule todos los actos y eventos de la Institución. Todo lo anterior basado en una estrategia de comunicación transparente donde a través de diversas técnicas, tácticas y acciones de relaciones públicas se avance hacia la consolidación de resultados que permitan medir la recepción y percepción frente al tema a través de una evaluación final aplicada a cada uno de los públicos de interés de acuerdo al cronograma planteado.

### **Palabras clave**

Protocolo, comunicación institucional, protocolo universitario, relaciones públicas, imagen corporativa, reputación, relaciones institucionales.

### **Abstract**

The protocol is a term that has not only been present in the business sector, but also in education, specifically in Higher Education Institutions in different countries. In this case, the term will be approached from the Latin American context, specifically Colombia.

This document raises the need to create a Protocol Department in a Colombian university, the Francisco de Paula Santander University - UFPS, official public institution located in the city of Cúcuta, Norte de Santander; taking into account the different guidelines and structures that support the multiple events, ceremonies and internal and external acts that take place in the university institutions. The main purpose is to design a department of University Protocol that orients each one of the acts, ceremonies and other events that are carried out continuously in the UFPS, by structuring the functions of the same, the definition of the acts, ceremonies and other event and the definition of the university protocol that guides them. All the above, sustained from the perspective of different expert authors in the area, who associate the term protocol with public relations and the projection (internal and external) of an institutional image and a corporate reputation that is consistent with the identity of the college.

In this case, the regional context of the University is taken into account, its public nature, its organizational and organizational structure, as well as the evolution that the Institution has had

in the face of institutional communication since 2004, when it began to be structured normatively this topic in the UFPS, and how through the change of the dynamics of the Ministry of National Education began to emerge a transformation in the academic and administrative processes of the Institutions of Higher Education - IES in Colombia towards a high quality. This is how this project raises the need to create a Protocol Department that allows the Institution to advance in the purpose of quality and improvement of all its processes, which, in addition to being consistent with the national purpose of the MEN, is aligned with the raised in the philosophy (mission and vision) of the Francisco de Paula Santander University.

The whole proposal of creation proposes to generate a positive attitude in the managers about the creation of this University Department, to promote an acceptance by the faculty, to sensitize the students about the importance of this one, besides contributing with the projection of a quality image of the UFPS at the local, regional, national and international level, and achieve to unify and standardize institutionally the protocol that orients and regulates all the acts and events of the Institution. All of the above based on a transparent communication strategy where, through various techniques, tactics and public relations actions, progress is made toward the consolidation of results that allow measuring the reception and perception of the subject through a final evaluation applied to each one. Of the public of interest according to the proposed schedule.

### **Key words**

Protocol, institutional communication, university protocol, public relations, corporate image, reputation, institutional relations.

## 1. Introducción

Este proyecto de creación de un Departamento de Protocolo para una Universidad colombiana: la Universidad Francisco de Paula Santander – UFPS ubicada en Cúcuta, Norte de Santander, busca diseñar una estructura de esta unidad académico-administrativa mediante la estipulación de las funciones, la definición de los actos, ceremonias y demás eventos que se realizan en la Institución, así como la determinación de un protocolo y creación de un manual en búsqueda de orientar cada uno de los ceremoniales llevados a cabo continuamente en la Institución.

Lo anterior, teniendo en cuenta el contexto y carácter público de la Universidad, siendo esta una Institución de orden departamental, regida de forma estatal bajo los lineamientos del Ministerio de Educación Nacional – MEN, quien desde los últimos años ha enfatizado en el manejo y evidencias de procesos académicos y administrativos de alta calidad, lo cual es coherente y guarda relación con la misión y visión de la Institución. Esto soporta la pertinencia del proyecto para la UFPS, lo cual contribuiría a mejorar la proyección de una imagen de calidad a nivel local, regional, nacional e internacional.

De esta forma, la presente propuesta se justifica en la importancia que tiene este nuevo Departamento para la Universidad, así como los principales objetivos, todo bajo la fundamentación de un marco teórico que sustenta los planteamientos desde la perspectiva de diferentes autores expertos en el área del protocolo, y el protocolo en las universidades. Asimismo, se establece un análisis de la situación de partida que incluye un panorama local y nacional frente al tema, y una matriz DAFO donde se establecen las principales debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades que la creación y desarrollo del Departamento implica.

También se encuentran establecidos diferentes objetivos de comunicación donde se trabaja la percepción de los diferentes públicos, internos y externos, los cuales previamente fueron identificados y descritos en un mapa para aplicar una estrategia de comunicación que integra diferentes técnicas, tácticas y acciones de relaciones públicas, así como mensajes, medios y los canales más efectivos para ello. Todo lo anterior estructurado mediante un cronograma el cual establece la aplicación de una evaluación final dirigida a cada uno de los públicos de interés para medir los resultados obtenidos.

## **2. Justificación**

La Universidad Francisco de Paula Santander – UFPS es una de las dos (2) Instituciones de Educación Superior oficiales de carácter público que hacen parte de Norte de Santander, un Departamento ubicado al noreste Colombia, cuya capital es Cúcuta. Durante 55 años de trayectoria ha llevado a cabo sus objetivos misionales de docencia, investigación y extensión, pero desde el año 2015 con el cambio de Rector ha venido transformando y estructurando sus procesos internos, con el único propósito de avanzar hacia un horizonte de alta calidad en búsqueda de que a nivel local, nacional e internacional esto pueda ser reflejado. Dentro de estos procesos se encuentran la comunicación institucional, las relaciones públicas y el protocolo, aspectos a los cuales no se les otorgaba la altura suficiente para ser ejecutados de forma específica dentro de los planes de mejoramiento y desarrollo institucional.

Cabe resaltar que estos cambios están sustentados en la visión institucional de la UFPS donde se establece lograr un reconocimiento de la Casa de Estudios a nivel nacional por la alta calidad, además de estar alineado a los requerimientos hechos por el Ministerio de Educación Nacional y los procesos de calidad que establece el Consejo Nacional de Acreditación – CNA en Colombia para las universidades, los cuales buscan elevar la calidad de la educación y con ello de todos los aspectos que esto involucra, es decir, que todos los procesos en las instituciones universitarias sean de alta calidad, y es allí donde un departamento de Protocolo como medio de apoyo permitirá contribuir a este propósito.

## **3. Objetivos**

**3.1 Objetivo principal:** Diseñar el departamento de Protocolo universitario que oriente cada uno de los actos, ceremonias y demás eventos llevados a cabo continuamente en la Universidad Francisco de Paula Santander – Cúcuta, Colombia.

### **3.2 Objetivos específicos:**

- Determinar las funciones del departamento de Protocolo universitario en la Universidad Francisco de Paula Santander.
- Definir los actos, ceremonias y demás eventos que se llevan a cabo continuamente en la Universidad Francisco de Paula Santander.
- Establecer el protocolo universitario que oriente cada uno de los actos, ceremonias y demás eventos llevados a cabo continuamente en la Universidad Francisco de Paula Santander.
- Crear un manual de protocolo que guíe y establezca los procedimientos y lineamientos para el desarrollo de los ceremoniales universitarios llevados a cabo continuamente en la Universidad Francisco de Paula Santander.

## **4. Marco teórico**

Teniendo en cuenta que este trabajo está relacionado con el protocolo universitario, vamos a empezar por definir lo que es protocolo y el gabinete que lo conforma, ya que existen diferentes definiciones y significados que permiten un primer acercamiento al concepto que vamos a implementar. Inicialmente, el *Diccionario de Marketing y Publicidad de Iniesta*, (2004: 199), indica un término de lo que supone el ejercicio profesional en esta área: “El protocolo es utilizado por los expertos en la materia como el conjunto de normas y reglas necesarias para la organización de un acto”. Es decir, vendría a ser una orientación normativa que involucra diferentes aspectos sobre la organización de un acto.

En este sentido, Hernández, M. (2007), en su artículo: *Definición y significado de los gabinetes de protocolo de las universidades españolas como herramientas de las Relaciones Públicas institucionales*, reafirma el concepto citado al establecer como una de las principales funciones de los gabinetes y los profesionales en esta área, el organizar actos públicos, independientemente de su carácter oficial o no.

De esta forma, podríamos asegurar que el gabinete de protocolo tendría como propósito central el ocuparse de la organización de los actos de la universidad, y centraría su atención en velar y regular el cumplimiento de las normas en los mismos, de tal forma que permita la proyección de la identidad institucional en cada uno de ellos, teniendo en cuenta que este conjunto de normas permiten comunicar a los públicos de la Institución los elementos que la

identifican y caracterizan, es decir, los eventos y actos se convertirían en la imagen de la organización.

Así lo fundamenta Hernández, M. quien refiere que “una de las funciones más importantes del personal del gabinete de protocolo de una universidad es velar por que se transmitan las señas de identidad características de la universidad en los actos solemnes que ésta organiza, proyectando una imagen adecuada y respetuosa con la riqueza y valor histórico de sus símbolos y tradiciones”. (2007: 104)

Por tal razón, el gran reto que se plantea en esta disciplina es la consolidación y el ejercicio continuo de un gabinete que delimite la esencia y la identidad misma de la institución en cada uno de los actos, y que esta sea percibida por los públicos, de tal forma que pueda contribuir a la proyección que la universidad visiona y contempla en su filosofía institucional.

Ahora bien, Otero (2000), en la *Teoría y Estructura del Ceremonial y el Protocolo*, realiza una asociación entre el protocolo y las relaciones públicas referenciándolas como aliados de primera magnitud en la proyección de la identidad de la organización a cada uno de sus públicos, ya que esto permite transmitir su ubicación en el imaginario social, “no sólo por el valor que tiene en sí misma, sino en relación con el de otras organizaciones con las que convive. Pero además de identificar y situar su posicionamiento, que es tarea propia del protocolo”. (p.381)

Dicho de otra forma, el acto, sea seminario, posesión, conferencia, ceremonia de graduación, entre otros, será la relación que cada uno de los públicos, internos y externos, tenga con la universidad, así que estos se constituirían en los medios de relación o contacto en los que la identidad de la institución empieza a ser proyectada, o, dicho de otro modo, son los canales por los cuales los públicos perciben a la universidad.

Al respecto, Herrero, J.C., & de Quevedo, G. C. G. (2012) en su artículo *El necesario protocolo en la comunicación organizacional*, fundamenta aún más estos conceptos indicando que a través de los actos, el protocolo y las relaciones institucionales se muestra una radiografía de las organizaciones a cada uno de sus públicos, es decir, estos ceremoniales que implican plasmar los valores que identifican a la organización, se constituirían en un instrumento de proyección interna y externa de la imagen y la reputación de la empresa.

Así que podríamos afirmar que al hablar de protocolo en los actos y eventos, debemos tener en cuenta la relación que esta tiene en el fortalecimiento de las relaciones públicas, la comunicación institucional, el marketing y también la publicidad de la marca u organización,

ya que se constituye como un elemento que permite la proyección planificada de forma estratégica hacia la imagen visionada de la Institución por parte de un grupo de profesionales idóneos en el área.

Asimismo, lo asegura Hernández, M. (2007), en el artículo anteriormente mencionado, quien hace una afirmación de lo que sería entonces un gabinete de protocolo universitario:

Área perteneciente al departamento de RR.PP. de una organización de enseñanza superior, pública o privada, encargada de la organización de actos y/o de las relaciones institucionales con otras organizaciones y sus públicos, tanto internos como externos. Esta labor requiere el conocimiento de las normas de precedencias y usos sociales, el respeto a las tradiciones y costumbres del lugar y la defensa de los principios de la organización, reflejadas en las normativas internas y estatutos. Junto con otros departamentos vinculados a las RR.PP. y la comunicación, como el de prensa o el de marketing, su función principal es, a través de sus actuaciones –que consisten fundamentalmente en la organización de actos públicos–, proyectar una imagen adecuada de la organización y sus dirigentes, prestigiándola frente a sus públicos. (p.108)

Aunque aquí debemos hacer una claridad sobre el contexto universitario al cual estamos llevando el concepto del protocolo aplicado en los diferentes actos y eventos. Teniendo en cuenta que el Ministerio de Educación Nacional de Colombia establece un principio de autonomía a las instituciones de Educación Superior que operan en el país.

Esta afirmación la respalda Ramos (2007), en su libro: *El protocolo universitario. Historia, tradiciones y práctica actual del ceremonial en la universidad española*, quien afirma que las universidades son entidades de carácter autónomo y que, depende de los equipos directivos y rectorales el establecer su propio ordenamiento protocolario, teniendo en cuenta si se quiere continuar o no con las antiguas normas tradicionales de este tipo de ceremoniales.

De esta forma, podríamos asegurar que el protocolo también guarda un gran vínculo con los modelos y tipos de dirección de los máximos dirigentes de las Instituciones de Educación Superior, ya que son ellos quienes dan la pauta como integrantes de la primera línea de la estructura orgánica institucional. Así que esto se puede ver influenciado por otras corrientes, prácticas y culturas de países diversos.

El mismo autor lo precisa reafirmando que “dada la histórica autonomía de las Universidades, la legislación tiende a normalizar el protocolo, intentando unificar las

diferencias entre ellas. La tradición es por tanto la fuente en la que bebe el protocolo universitario”. (2007: 33)

Así que, podríamos puntualizar diciendo que el protocolo universitario responderá siempre a la autonomía propia de la academia, así como de sus principales líderes rectorales o Consejos de Gobierno, dos elementos que llegan a condicionarse entre sí y que guardan una relación profunda para su desarrollo.

## **5. Análisis de la situación de partida**

La Universidad Francisco de Paula Santander, como Institución de Educación Superior oficial de carácter público en el país por 55 años consecutivos, en el año 2004 crea el Centro de Comunicaciones y Medios Audiovisuales - CECOM, adscrito a la Facultad de Educación, Artes y Humanidades, mediante acuerdo No. 077 del 04 de octubre de 2004 aprobado por el Consejo Superior Universitario - CSU, máximo organismo de dirección y gobierno de la UFPS. Fue así como con la creación de esta dependencia académico-administrativa se empezó a hablar de comunicación institucional a nivel interno y externo en la academia, teniendo como fundamento lo contemplado en la normatividad del Acuerdo, (Universidad Francisco de Paula Santander, 2004), el cual refiere lo siguiente:

La Universidad Francisco de Paula Santander es una organización social que tiene relaciones dinámicas con el entorno en el que se encuentra (...) y también relaciones enmarcadas dentro de una estructura interna que responde a unos propósitos institucionales y sociales. Lo cual requiere de una organización académico-administrativo que propenda por el mejoramiento de las comunicaciones institucionales, que permitan alcanzar con eficiencia y calidad los objetivos trazados por la Universidad. (p.1)

De esta forma, los miembros del CSU consideraron pertinente que la UFPS abarcara esta área para dar respuesta a la proyección institucional y a lo planteado en la estrategia No 3 denominada: *Presencia e información Institucional* definida en el PLAN DE DESARROLLO ACREDITACIÓN INTEGRAL: LIDERAZGO ACADÉMICO, mediante el Acuerdo No. 11 de marzo 15 de 2002.

Así se establece el CECOM como dependencia encargada de atender aspectos como la comunicación, la producción de medios audiovisuales y el programa de Comunicación Social, con una misión dirigida a fortalecer la imagen e identidad institucional mediante el desarrollo de procesos de comunicación internos formalmente organizados. Además, con unas funciones específicas contempladas en el Título III del Acuerdo (2004, p:2) donde se encuentra la Comunicación institucional, orientada a consolidar la cultura, identidad e imagen corporativa a través de la planificación y el desarrollo de estrategias comunicativas con el propósito de “apoyar y asesorar la organización de eventos institucionales”.

Así que la Universidad Francisco de Paula Santander ha caminado durante 13 años en la consolidación de una comunicación que permita el fortalecimiento institucional con cada uno de sus públicos, es por eso que existe una Oficina de Prensa la cual emerge desde el CECOM y que se encarga de toda el área de comunicación a nivel Institucional con actividades de relaciones públicas, boletines informativos, apoyo a eventos, publicación de comunicados y notas de prensa, entre otros.

Pero, la necesidad de transformar aún más estos procesos se remonta al cambio de Rector de la UFPS en el año 2015 y a la dinámica misma del Ministerio de Educación Nacional en el propósito de que las universidades cuenten con una Acreditación de Alta Calidad, lo cual llevó a las IES del país a trabajar de forma articulada para alcanzar este propósito, asimismo a las Dependencias Académico-Administrativas y a los Programas académicos de pregrado, posgrado y educación a distancia, a visibilizar mucho más sus actividades y a realizar un mayor número de eventos que permitiera generar un mayor impacto. A raíz de lo anterior, empezaron a realizarse gran número de congresos, seminarios, firmas de convenio, inauguración de nuevas instalaciones, actos de posesión y reconocimiento, entre otros, los cuales requieren ser ajustados a los lineamientos y protocolos específicos.

Esta transformación a nivel nacional y regional trajo consigo un cambio en el manejo del protocolo y de la comunicación institucional en las universidades, ya que el norte estaba claro: IES de alta calidad en todos sus procesos, siendo este el principal mensaje a comunicar. Esto, sin duda alguna integró a la UFPS quien ha empezado a caminar en este horizonte debido a sus propósitos de fortalecer la docencia, la investigación y extensión, lo cual implica un acercamiento y relación entre la academia y sus diferentes públicos y sectores a nivel local, regional, nacional e internacional.

Cabe resaltar que estos cambios son reflejados a nivel de Norte de Santander por la Universidad de Pamplona, la otra Institución de Educación Superior oficial de carácter público que hace presencia en el Departamento, quien desde octubre del año 2013 estableció un Manual de Eventos y Protocolo que ofrece los lineamientos para la organización logística y protocolaria de cada uno de los actos realizados en la institución. Asimismo, en el ámbito nacional encontramos diferentes universidades que ya cuentan con una oficina y/o manuales de protocolo y eventos como las Universidades Sergio Arboleda, del Norte, Central, Cooperativa de Colombia, Nacional de Colombia, de Antioquia, Industrial de Santander, Tecnológica de Pereira, del Valle, del Tolima, Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá, entre otras.

Aunque, tradicionalmente las universidades colombianas cuentan con oficinas o unidades de comunicaciones que se encargan de realizar actividades específicas, tales como, comunicación institucional a nivel interno y externo, producción audiovisual, relaciones públicas, publicidad y protocolo, es decir, es poco común que las Instituciones de Educación Superior cuenten con una dependencia que se encargue únicamente de coordinar el área de protocolo. Adicional a ello, dentro de la estructura organizacional no es usual que esta dependencia universitaria se encuentre cerca a la secretaría general y/o a la alta dirección institucional, tal y como es recomendable por los expertos en la disciplina.

Lo anterior no quiere decir que las IES no adelanten acciones concretas en esta área, antes bien, como se mencionaba anteriormente la comunicación y el protocolo han tomado mayor fuerza por la llegada del término: alta calidad. En este caso, la Universidad Tecnológica de Pereira recibió la Acreditación Institucional de Alta Calidad en el año 2005, dos (2) años después empezó la elaboración e implementación de un manual de protocolo para orientar y unificar los lineamientos protocolarios de los ceremoniales universitarios, al descubrir la importancia que este tenía para continuar en el propósito de mejoramiento continuo ante el Ministerio de Educación Nacional.

## 6. DAFO

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<p>-Apoyo y respaldo por parte de la alta dirección para que el departamento de Protocolo de la UFPS se implemente y desarrolle.</p> <p>-Directivos y docentes de las Unidades académicas y administrativas que requieren y están interesados en la implementación de un departamento de Protocolo Universitario.</p> <p>-La Institución cuenta con actos y eventos para ser desarrollados y orientados casi diariamente.</p>	<p>-Proyectar una imagen de calidad a cada uno de los sectores de la ciudad a través de los diferentes actos y eventos.</p> <p>-Contribuir al proceso de mejoramiento continuo institucional, al logro de la Acreditación Institucional y por ende al mejoramiento de los índices de competitividad en materia educativa del departamento Norte de Santander.</p> <p>-Auge por la implementación y desarrollo del Protocolo Universitario.</p>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<p>-No existen lineamientos o un protocolo estandarizado frente a los actos y eventos que se desarrollan en la Universidad.</p> <p>-Falta de conocimiento por parte de los estudiantes en la aplicación del protocolo en cada uno de los actos y eventos.</p> <p>-Poco número de personal con formación profesional en esta área.</p>	<p>-Al ser una Institución de Educación Superior oficial de carácter público la creación de un nuevo departamento está sujeta a la aprobación por parte de los nueve (9) miembros del Consejo Superior Universitario.</p> <p>-El presupuesto para el desarrollo de la propuesta puede verse condicionado por el carácter público estatal de la Institución.</p>

## 7. Misión, visión y valores de la organización

### **Misión**

*La Universidad Francisco de Paula Santander es una Institución Pública de Educación Superior, orientada al mejoramiento continuo y la calidad en los procesos de docencia, investigación y extensión, en el marco de estrategias metodológicas presenciales, a distancia*

*y virtuales, cuyo propósito fundamental es la formación integral de profesionales comprometidos con la solución de problemas del entorno, en busca del desarrollo sostenible de la región.*

La UFPS traza su quehacer y lo consolida en esta afirmación donde establece un fundamento en todos sus procesos: mejoramiento continuo y calidad. Pero vemos que su naturaleza de región la delimita en su misión al buscar un desarrollo sostenible únicamente a esta esfera del país.

### **Visión**

*La Universidad Francisco de Paula Santander será reconocida a nivel nacional por la alta calidad, competitividad y pertinencia de sus programas académicos, la generación de conocimiento, la transferencia de ciencia y tecnología, y la formación de profesionales con sentido de responsabilidad social, utilizando estrategias metodológicas presenciales, a distancia y virtuales, que faciliten la transformación de la sociedad desde el ámbito local hacia lo global.*

La visión que establece la Institución implica un impacto más global y un horizonte claro hacia un reconocimiento nacional, fuera de lo regional lo cual es planteado en este trabajo. Y esta visión está directamente relacionada con lo determinado por el Ministerio de Educación nacional: la alta calidad.

### **8. Objetivos de comunicación**

- Generar una actitud positiva en los directivos sobre la creación de un departamento de Protocolo en la Institución.
- Promover una aceptación por parte los docentes sobre la creación de un departamento de Protocolo en la Institución.
- Sensibilizar a los estudiantes sobre la importancia de la creación de un departamento de Protocolo en la Institución.
- Contribuir con la proyección de una imagen de calidad de la UFPS.
- Unificar y estandarizar institucionalmente el protocolo que oriente y regule todos los actos y eventos de la Institución.

## 9. Mapa de públicos

La Universidad Francisco de Paula Santander es una institución que agrupa diferentes públicos, tanto internos como externos, en relación al desarrollo de actos y eventos. A continuación, se detallan de forma específica:

- **Directivos:** Aquí se encuentran definidos los miembros que integran el Consejo Superior Universitario que es integrado por el Gobernador de Norte de Santander, quien lo preside, un Representante de la Presidencia de la República y uno por parte de la Ministra de Educación Nacional, además, la Rectora UFPS, el Director de la Seccional, un Representante de los Ex rectores, uno de los Profesores, uno de los Estudiantes, uno de las Directivas Académicas y uno del Sector Productivo. Finaliza con la Secretaria General.

Además de ellos se encuentran los Vicerrectores de Bienestar Universitario, Académico, Asistente de Investigación y Extensión, Asistente de Estudios y admisiones, Administrativo, y los Jefes de las Dependencias directivas.

- **Cuerpo docente:** En este caso vamos a trabajar con los docentes que se desempeñan como Decanos, Directores de Departamentos y de Programas, que son quienes lideran los procesos de las seis Facultades y los 42 programas académicos de la Institución, y quienes con regularidad organizan actos y eventos. Y también incluiremos a todos los docentes quienes desde sus asignaturas normalmente lideran eventos académicos.
- **Administrativos:** Trabajaremos con quienes se encuentran vinculados a la UFPS para llevar a cabo labores administrativas, desde los jefes de las dependencias hasta las y los secretarios, ya que es frecuente que estas áreas también coordinen eventos a nivel Institucional.
- **Estudiantes:** Con los estudiantes tendremos en cuenta el Consejo Superior Estudiantil Universitario, liderado por el Presidente de los Estudiantes, además de los Representantes Estudiantiles de cada uno de los Programas, y los estudiantes en general, puesto que normalmente dentro de la Institución ellos también tienen su espacio para el desarrollo de actos y eventos.
- **Graduados:** Este público será benefactor de la creación del departamento de Protocolo, ya que mínimo una vez al año, cada Programa lleva acabo un evento denominado: Encuentro de egresados, donde el propósito es generar un acercamiento y vínculo con

quienes ya salieron de la academia para que conozcan y fortalezcan su imagen sobre el programa y la Institución.

- **Sector externo de educación:** La Institución continuamente recibe visitantes del Ministerio de Educación Nacional para realizar ponencias, verificación de condiciones de calidad, entre otros. Además de la visita de Rectores y Directivos de otras Instituciones de Educación Superior, en este caso de la Alianza SIES+ de Norte de Santander, la cual integra a todas las Universidades que hacen presencia en el Departamento y con quienes se trabaja de forma articulada. Y además de esto, también recibe visitas de diferentes representantes de este sector educativo a nivel nacional e internacional.
- **Sector productivo:** Este sector productivo es uno de los actores fundamentales para la institución, por esta razón la UFPS hace parte del Comité Universidad Empresa Estado, en el que se articulan las instituciones a favor del bienestar del Departamento. Asimismo, la universidad a través de los programas académicos y facultades organizan Encuentro o foros con Empresarios de la región, lo cual es vital para la formación de los estudiantes y para la articulación de la academia y este sector.
- **Administración pública:** Al ser una Institución oficial de carácter público tiene un vínculo directo con el estado y sus representantes, normalmente los eventos siempre cuentan con la participación de un delegado de la administración pública quien es el que tiene relación con la UFPS.
- **Medios de comunicación:** Este público es fundamental, ya que los medios de comunicación locales y regionales mantienen un contacto continuo con la Institución al estar presentes en gran parte de los actos y eventos que se llevan a cabo en la Institución debido al carácter público de la Universidad.
- **Comunidad en general:** Este público se encuentra dentro de los benefactores, ya que algunos de los eventos llevados a cabo en la Institución son de libre acceso, para que la ciudadanía en general pueda tener contacto con los procesos que se llevan a cabo en la academia a través de un Foro, Seminario, Conferencia, entre otros.

## **10. Estrategia de comunicación**

La estrategia en este caso será proactiva, ya que será la Universidad quien se anticipe y empiece un acercamiento con cada uno de los públicos, con el único propósito de sensibilizar, generar una aceptación y disminuir la posible resistencia al cambio que pueda ocasionar la creación de este departamento de Protocolo que orientará y regulará todos los actos y eventos realizados en la Universidad Francisco de Paula Santander.

Para esto se usará una comunicación transparente sobre la creación, implementación y desarrollo del Departamento, su importancia y contribución al gran objetivo institucional de avanzar hacia la alta calidad y que esta sea proyectada a nivel nacional e internacional. Todo esto respondería a la filosofía establecida por la Universidad Francisco de Paula Santander.

## **11. Técnicas, tácticas y acciones de relaciones públicas**

Las técnicas que usaremos serán las de relaciones públicas, comunicación grupal cara a cara, mensajería electrónica a cada uno de los públicos haciendo uso de la intranet para el público interno, del sistema de mensajería propia para los estudiantes y de los correos electrónicos institucionales para la Comunidad Universitaria y correos personales para el sector externo como canal de mayor uso y acceso. En este caso se comunicará el objetivo de creación de un nuevo departamento de Protocolo en la UFPS, la importancia y pertinencia que este tendrá, así como su contribución al gran objetivo Institucional. Todo lo anterior enfocado a sensibilizar a cada uno de los públicos.

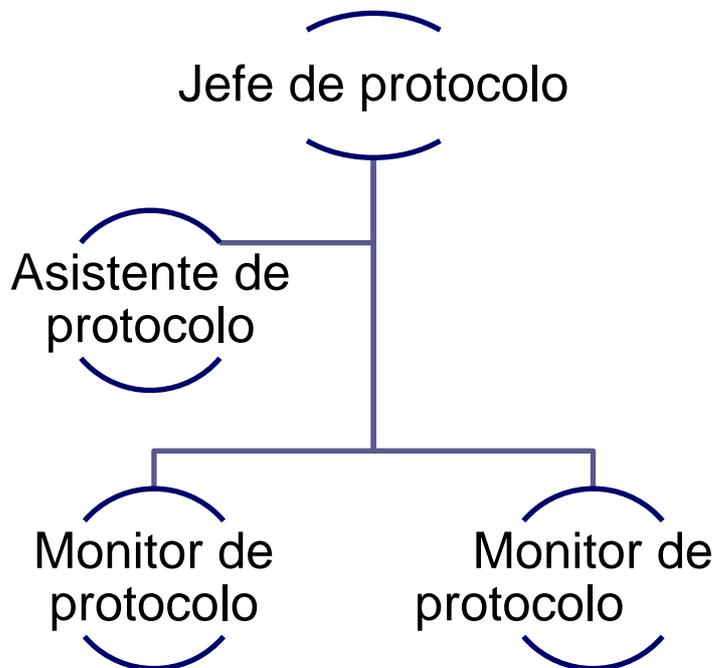
De esta forma, se establecerán actividades de presentación de la propuesta de creación a la Rectora de la Institución, al Consejo Académico, Consejo Superior y a los Directivos, la cual estará integrada por las siguientes acciones:

### **11.1 Estructura y composición del departamento**

El departamento de Protocolo de Universidad Francisco de Paula Santander será una dependencia académico administrativa que oriente, asesore y coordine los actos y eventos institucionales realizados en la Casa de Estudios, y de forma externa cuando así se requiera, en busca de cumplir los propósitos institucionales y proyectar una imagen adecuada de la UFPS y sus dirigentes a los diferentes públicos.

Para la administración y funcionamiento del departamento se conformará un gabinete de cuatro (4) profesionales los cuales estarán estructurados de la siguiente manera:

**Figura N° 1. Estructura interna del departamento**



Fuente: Elaboración propia

- **Jefe de Protocolo:**

- Coordinar todo lo referente al protocolo a ejecutarse en un acto académico.
- Conocer la jerarquía que poseen las personalidades participantes, en un evento y darle su respectiva ubicación protocolar.
- Asesora al personal en general y autoridades en cuanto a la realización de actos y eventos protocolares de su competencia.
- Asesorar a organismos con los que organiza actos conjuntos en cuanto a organización de actos y eventos protocolares.
- Apoyar al Señor (a) Rector (a) y demás Directivos de la Universidad en la atención de personalidades y representantes de entidades y organismos nacionales, extranjeros e internacionales, relacionados con la Universidad.
- Identificar, contactar y apoyar al Rector (a) en las relaciones personales y corporativas que faciliten la realización de la estrategia institucional y su proyecto educativo.

- Responder por el cumplimiento del protocolo establecido en la Universidad.
- Asesorar a cualquier miembro de la comunidad universitaria o dependencia que lo requiera en el área de protocolo.
- Elaborar informe semestral de las actividades realizadas.

- **Asistente de Protocolo:**

- Coordinar la organización y desarrollo de los eventos convocados por el rector (a).
- Coordinar lo relativo a la visita de invitados especiales a la Universidad según lo establecido por el Señor Rector.
- Elaborar y organizar los tratamientos que utilizarán las autoridades que intervengan en el programa protocolar, según el orden de precedencia.
- Elaborar los programas de actos protocolares.
- Asesorar a los responsables de la organización y desarrollo de los eventos de carácter institucional, y coordinar lo que le corresponda de acuerdo al manual de protocolo de la Universidad.
- Mantener el cuidado de las banderas, distinciones y Libros de Honor y de Oro de la Institución.
- Socializar las normas específicas de protocolo y etiqueta que regirán en cada acto.
- Realizar la ordenación para la elaboración de las distinciones y obsequios, previa aprobación del gasto correspondiente.
- Mantener actualizado el manual de protocolo con las directrices establecidas por el Señor (a) Rector (a).

- **Monitor de protocolo**

- Participar en la organización, preparación y desarrollo de actos y/o eventos protocolares.
- Asistir al jefe de protocolo en eventos y actos protocolares de la Institución.
- Gestionar el apoyo logístico requerido en los actos y eventos.
- Elaborar y distribuir invitaciones de actos y eventos protocolares.

- Acompañamiento a personalidades y/o delegaciones visitantes durante su permanencia en la Institución.
- Llevar la agenda diaria de actividades de su superior inmediato.
- Llevar el control de las solicitudes de eventos protocolares.
- Mantiene actualizado el archivo sobre materia protocolar.
- Elaborar y presentar informes periódicos sobre el desarrollo de las diferentes actividades que han sido cubiertas.
- Ser un enlace con las demás dependencias académico administrativas de la Institución.
- Cualquier otra tarea afín que le sea asignada.

### **11.2 Dependencia jerárquica**

De acuerdo con la estructura orgánica establecida por la Universidad Francisco de Paula Santander mediante el Acuerdo No 126 del 9 de diciembre de 1994 aprobado por el máximo organismo de dirección y gobierno de la UFPS, determina en el artículo 5 que la Rectoría como dependencia constituida por el Rector, la Vicerrectoría Académica, la Vicerrectoría Administrativa, la Vicerrectoría de Bienestar Universitario y las Seccionales, tiene las siguientes dependencias tal y como indica el artículo 7:

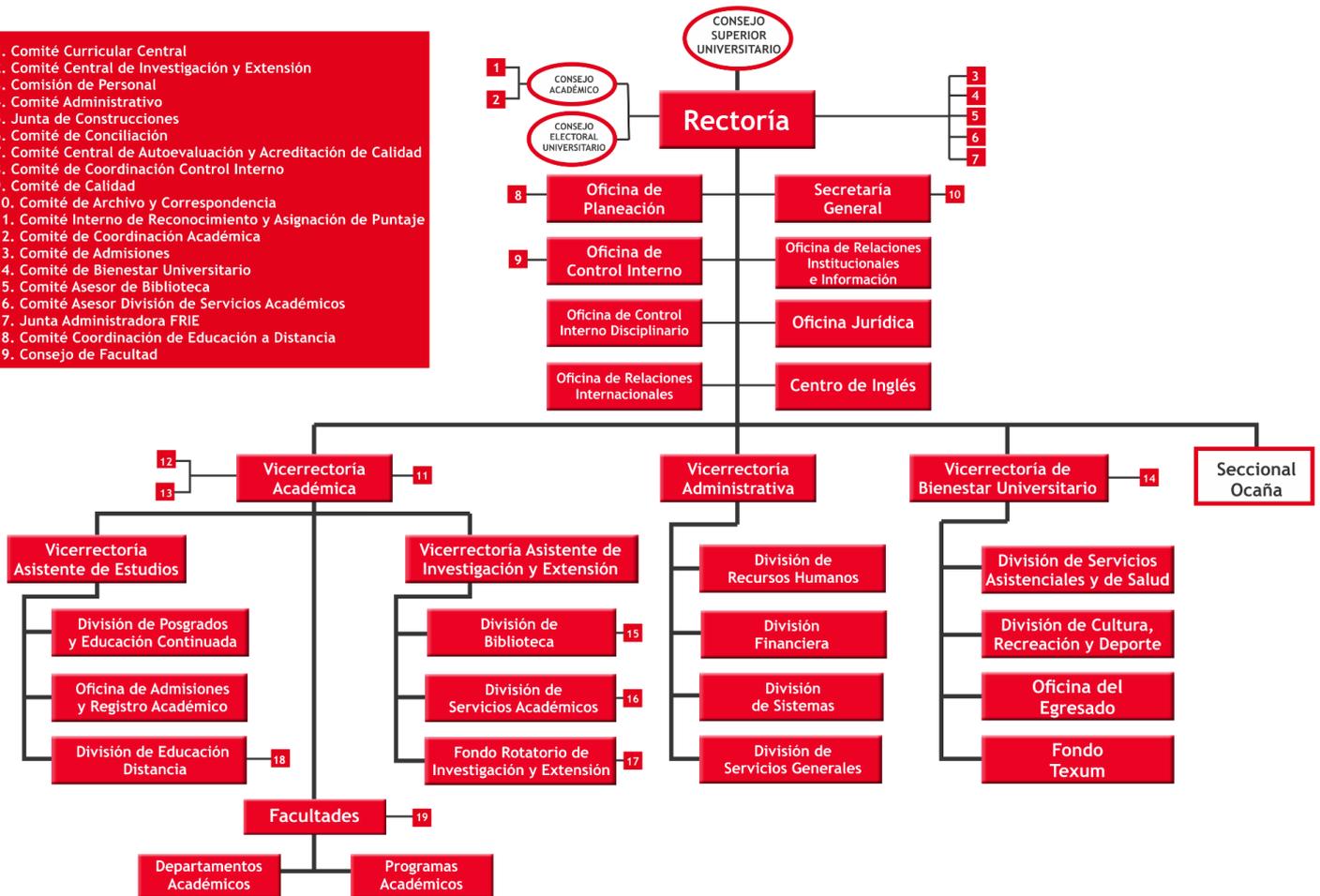
- ✓ Oficina de Control Interno
- ✓ Secretaría General
- ✓ Oficina de Planeación
- ✓ Oficina de Relaciones Institucionales e información
- ✓ El Consejo Electoral Universitario
- ✓ El Comité Administrativo
- ✓ La Comisión de Personal
- ✓ La Junta de Constructores

A continuación en la Figura N° 2 se referencia la estructura orgánica general de la Institución la cual rige actualmente en la universidad.

**Figura N° 2. Estructura orgánica general de la UFPS**

**CONVENCIONES**

1. Comité Curricular Central
2. Comité Central de Investigación y Extensión
3. Comisión de Personal
4. Comité Administrativo
5. Junta de Construcciones
6. Comité de Conciliación
7. Comité Central de Autoevaluación y Acreditación de Calidad
8. Comité de Coordinación Control Interno
9. Comité de Calidad
10. Comité de Archivo y Correspondencia
11. Comité Interno de Reconocimiento y Asignación de Puntaje
12. Comité de Coordinación Académica
13. Comité de Admisiones
14. Comité de Bienestar Universitario
15. Comité Asesor de Biblioteca
16. Comité Asesor División de Servicios Académicos
17. Junta Administradora FRIE
18. Comité Coordinación de Educación a Distancia
19. Consejo de Facultad



Fuente: Acuerdo No 126 de 1994 de la UFPS

Teniendo en cuenta lo anterior, se propone la ubicación de este nuevo departamento dentro de las dependencias adscritas al gabinete del Rector (a), puesto que es una oficina con un nivel de asesor que procura el control de la identidad de la universidad a través del desarrollo de actos y eventos que permitan la proyección de la imagen institucional adecuada respetando sus símbolos y tradiciones.

Dicho lo anterior, la estructura orgánica quedaría establecida según la propuesta de la siguiente manera:

**Figura N° 3. Estructura orgánica propuesta**



Fuente: Elaboración propia

### **11.3 Funciones del departamento**

Las funciones del departamento encuentran su fundamento en el principio de autonomía universitaria la cual guarda relación con el protocolo. De esta forma, las funciones quedarían conformadas de la siguiente manera:

1. Establecer los principios protocolares y los procedimientos correspondientes a la hora de planificar, organizar e implementar un acto institucional o una ceremonia.
2. Organización e implementación de toda ceremonia o acto institucional, en el cual participen los máximos directivos de la Casa de Estudios, con o sin la presencia de invitados especiales.
3. Elaborar los ordenamientos, las precedencias y todos aquellos procedimientos protocolares de la institución.
4. Supervisar la correcta aplicación de las reglas, normas y disposiciones referentes a los símbolos correspondientes.
5. Asesorar a los responsables de la organización y desarrollo de los eventos de carácter institucional, y coordinar lo que le corresponda según el manual de protocolo de la universidad.
6. Mantener actualizada la información necesaria para la organización y desarrollo de los eventos institucionales, y proveer los elementos y documentos correspondientes.

7. Coordinar la dotación, asignación y el uso de las salas y demás espacios que estén destinados para el desarrollo de los actos y eventos.
8. Proyectar una imagen institucional que esté acorde a los propósitos misionales de la Universidad.
9. Regular los principios protocolares y procedimentales necesarios para la correcta planificación, organización e implementación de toda ceremonia o acto institucional.
10. Asesorar a la comunidad universitaria en materia de protocolo, y sus recursos disponibles (gestión de invitaciones, puesta a disposición de bases de datos y atención autoridades).

#### **11.4 Creación del manual de protocolo de la Universidad Francisco de Paula Santander**

El Manual de Protocolo será el primero en la institución, el cual servirá como un piloto para guiar y orientar los actos, eventos y ceremoniales llevados a cabo en la Institución, ya que en este documento se establecen los tipos de actos, responsabilidades, precedencias, tratamientos, procedimientos y lineamientos para la correcta organización y desarrollo de estos. (Ver anexo)

#### **11.5 Difusión del departamento**

Una vez dada a conocer la propuesta se trabajará en la difusión del Departamento. A través de la página web institucional se creará un espacio para presentar su estructura, normatividad y la documentación necesaria para el conocimiento del público en general. De igual forma, se hará uso de los boletines informativos con los que cuenta actualmente la Universidad, los cuales están dirigidos a cada uno de los públicos de interés para este Proyecto.

Por último, se establecerán actividades previas de sensibilización al público estudiantil para generar la aceptación deseada. Todo esto encaminado al cumplimiento de los objetivos y de la estrategia planteada hacia la comunicación transparente entre la academia y todos sus públicos.

## 12. Mensaje, canales y medios

En este caso, vamos a trabajar con un eje central: la calidad. Una palabra y un lineamiento que se encuentra contemplado en la misión y visión de la Institución, lo cual sería coherente al horizonte de la Universidad.

- **Directivos:** ¡La UFPS puede ser mejor! Juntos a través de nuestros eventos proyectaremos al país una imagen de Alta Calidad. / **CANAL:** El mensaje se transmitirá junto a la socialización y presentación de la propuesta en una de las reuniones periódicas del mes de diciembre de 2017, las cuales están establecidas y sujetas a modificación según calendario. (Consejo Superior Universitario, Consejo Académico, Otras reuniones).
- **Cuerpo docente:** ¡Queremos seguir mejorando! Por eso queremos cambiar nuestros procesos y avanzar hacia la alta calidad. / **CANAL:** En este caso, vamos a aprovechar el Taller de Desarrollo Profesorado que se realizará en el mes de enero del año 2018 en la Institución, teniendo en cuenta que es en esta actividad donde se congregan todos los docentes de la Institución para ser instruidos en temas Institucionales. Así que allí se presentará la propuesta de creación del Departamento.
- **Administrativos:** Con tú compromiso nuestros eventos serán los mejores. ¡Mi compromiso es la alta calidad! / **CANAL:** El mensaje se transmitirá de forma interna haciendo uso de la Intranet, el cual es denominado en la UFPS: Datarsoft, ya que es el principal canal y de uso obligatorio para todos los administrativos de la Institución.
- **Estudiantes:** Mereces la Universidad que sueñas, por eso el Protocolo llega para quedarse en la UFPS. ¡Acreditación de Alta Calidad, mi compromiso! / **CANAL:** Para este público haremos uso del sistema de comunicación interno Institucional llamado: Divisist, el cual se encuentra dentro del portal web de la Universidad, y es de uso obligatorio y frecuente por parte de los estudiantes, ya que es allí donde se registran las calificaciones, asistencias, y toda la información de interés académico para ellos.
- **Graduados:** Los eventos UFPS ahora serán a otro nivel, queremos que seas testigo de ello. / **CANAL:** Nos remitiremos a la base de datos que posee el Programa académico del cual se graduó el estudiante, y también a la oficina de Egresados UFPS donde se tiene contacto directo vía correo electrónico con ellos. Allí se dará a conocer el mensaje junto al departamento de Protocolo Universitario.

- **Sector externo de educación:** Nuestro compromiso es el mejoramiento continuo, por eso el Protocolo será el fundamento de cada acto y evento. / **CANAL:** El mensaje se transmitirá a través de los correos electrónicos institucionales que se tienen registrados en las bases de datos que se maneja desde el CECOM y de cada una de las dependencias académicas.
- **Sector productivo:** ¡Seguimos mejorando! Por una Universidad de alta calidad en Norte de Santander. Queremos que seas testigo de ello. / **CANAL:** Lo daremos a conocer a través de los correos electrónicos institucionales y personales que se tienen registrados en las bases de datos que se maneja desde el CECOM y de cada una de las dependencias académico-administrativas.
- **Administración pública:** Juntos haremos de Norte de Santander un departamento con Instituciones Educativas de alta calidad. Por eso ahora el Protocolo será nuestro fundamento. / **CANAL:** El mensaje se transmitirá a través de los correos electrónicos institucionales que se tienen registrados en las bases de datos que se maneja desde el CECOM y de cada una de las dependencias académicas.
- **Medios de comunicación:** ¡Seguimos mejorando! Por una Universidad de alta calidad en Norte de Santander. Queremos que seas testigo de ello. / **CANAL:** Lo daremos a conocer a través de los correos electrónicos institucionales y personales que se tienen registrados en las bases de datos que se maneja desde el CECOM y de cada una de las dependencias académico-administrativas.
- **Comunidad en general:** Por la Universidad que sueñas ¡Cambiamos! Los eventos de la UFPS a otro nivel. Acreditación de Alta Calidad, mi compromiso. / **CANAL:** Vamos a hacer uso de una valla publicitaria que se encuentra ubicada en uno de los accesos vehiculares de la Universidad Francisco de Paula Santander.

### 13. Cronograma y presupuesto

El siguiente cronograma se establece de acuerdo a la implementación y desarrollo del departamento de Protocolo de la Universidad Francisco de Paula Santander.

Actividades	DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Elaboración de la propuesta																																								
Presentación de la propuesta a la Rectora																																								
Aprobación de la propuesta																																								
Presentación ante el Consejo académico																																								
Presentación ante el Consejo Superior																																								
Aprobación para la creación del Departamento																																								
Respuesta de aprobación																																								
Ajustes de la propuesta																																								
Creación del espacio para el Departamento en la página web Institucional																																								
Creación de las piezas gráficas a usar																																								
Creación del contenido para la web																																								
Administración del contenido																																								
Elaboración de la presentación en Power Point																																								
Presentación de la propuesta ante el Cuerpo docente																																								
Presentación de la propuesta al cuerpo administrativo																																								



PARTIDAS	CANTIDAD	PESOS COLOMBIANOS (COP)	IVA	TOTAL
<b>1. MOBILIARIO</b>				
4 CUBICULOS 3M X 3M	4	1.500.000	285.000	7.140.000
ESCRITORIOS	4	2.000.000	380.000	9.520.000
SILLAS	4	1.000.000	190.000	4.760.000
COMPUTADORES DE ESCRITORIO	4	4.000.000	760.000	19.040.000
IMPRESORA	1	2.000.000	380.000	2.380.000
ARCHIVADOR	2	1.000.000	190.000	2.380.000
CAMARA	1	2.000.000	380.000	2.380.000
TELEFONO	2	200.000	38.000	476.000
TABLERO Y MERCADORES	1	200.000	38.000	238.000
UPS	4	400.000	76.000	1.904.000
INTERNET	1	200.000	38.000	238.000
LIBROS DE CONSULTAS	5	200.000	38.000	1.190.000
VIDEO BEAM	2	1.200.000	228.000	2.856.000
PORTATILES	2	2.000.000	380.000	4.760.000
DISCO DURO	1	200.000	38.000	238.000
RESMA DE PAPEL	5	30.000	5.700	178.500
BOLIGRAFO MONTBLANC	1	2.000.000	380.000	2.380.000
<b>2. MENAJES</b>				
MESONES 5MTS	6	200.000	38.000	1.428.000
MANTELES BLANCOS	18	30.000	5.700	642.600
FALDONES	18	50.000	9.500	1.071.000
BANDEJAS DE PLATA	10	90.000	17.100	1.071.000

BANDERA DE COLOMBIA	6	100.000	19.000	714.000
BANDERA DE NORTE DE SANTANDER	6	100.000	19.000	714.000
BANDERA DE LA UFPS	6	100.000	19.000	714.000
ASTAS	6	300.000	57.000	2.142.000
BASES PARA ASTAS	6	200.000	38.000	1.428.000
<b>3. MATERIAL POP</b>				
CARPETAS OFICIO	100	4.000	760	476.000
CARPETAS CARTA	100	3.000	570	357.000
LAPICEROS	100	2.000	380	238.000
AGENDA	100	7.000	1.330	833.000
BOTONES INSTITUCIONALES DE POSESIÓN	100	10.000	1.900	1.190.000
BOTONES DE RECONOCIMIENTO	100	10.000	1.900	1.190.000
BACKING INSTITUCIONAL	1	1.000.000	190.000	1.190.000
<b>3. PERSONAL</b>				
PROFESIONALES EN COMUNICACIÓN SOCIAL CON FORMACIÓN EN PROTOCOLO / MENSUAL	3	2.500.000	475.000	8.925.000
<b>GRAN TOTAL</b>				<b>86.382.100</b>

## 14. Evaluación

Esta se realizará de acuerdo a cada uno de los objetivos planteados:

- *Generar una actitud positiva en los directivos sobre la creación de un departamento de Protocolo en la Institución.*

Se aplicará una encuesta de percepción y conocimiento, para determinar en primer lugar si la información se transmitió de forma correcta, y la percepción que esta generó. También se tendrá en cuenta la verificación del quorum. Esto se realizará una vez finalice la presentación en cada sesión.

- *Promover una aceptación por parte los docentes sobre la creación de un departamento de Protocolo en la Institución.*

Se aplicará una encuesta de percepción y conocimiento, para determinar de igual forma si la información entregada fue clara y comprensible, y así determinar la percepción que esta generó. También se tendrá en cuenta la asistencia del cuerpo docente y se realizará una vez finalice la presentación en el Taller de Desarrollo Profesorado.

- *Sensibilizar a los estudiantes sobre la importancia de la creación de un departamento de Protocolo en la Institución.*

Realizar un sondeo a los estudiantes de los diferentes Programas para conocer su opinión frente al tema. Asimismo, se tendrá la evidencia del desarrollo de las actividades con los universitarios, su asistencia y participación en las mismas. Lo cual será complementario. Esto se llevará a cabo la semana siguiente de haber finalizado las actividades.

- *Contribuir con la proyección de una imagen de calidad de la UFPS.*

Monitorear las redes sociales y los medios de comunicación locales y nacionales, para identificar los comentarios relacionados con el nuevo Departamento, así como las notas que sean publicadas *free press* en los diarios de la ciudad y del país. Asimismo, se tendrá en cuenta la respuesta recibida de los correos electrónicos que serán enviados a los públicos externos.

- *Unificar y estandarizar institucionalmente el protocolo que oriente y regule todos los actos y eventos de la Institución.*

Creación de un Manual de Protocolo que unifique y estandarice institucionalmente el protocolo de todos los actos y eventos de la UFPS.

## 15. Conclusiones

Una vez planteada la propuesta de creación del Departamento de Protocolo en la Universidad Francisco de Paula Santander para contribuir en la proyección de una imagen de calidad, se puede concluir lo siguiente:

*Diseñar el departamento de Protocolo universitario que oriente cada uno de los actos, ceremonias y demás eventos llevados a cabo continuamente en la Universidad Francisco de Paula Santander – Cúcuta, Colombia.*

1. Es importante conocer y determinar las funciones que tendrá el Departamento de Protocolo universitario, ya que se constituye en una hoja de ruta que delimitará el quehacer y marcará un norte en esta materia para la Institución.
2. Definir los actos, ceremonias y demás eventos que se realizan continuamente en la Universidad Francisco de Paula Santander permite una unificación y estandarización de conceptos en todos los miembros de la Comunidad Universitaria y el público en general.
3. El establecer un protocolo universitario implica un cambio en la operación de los actos, ceremonias y eventos realizados en la UFPS, ya que esto lleva a estructurar normativas y modificar costumbres que durante años se tenían como fundamento, además de proyectar una imagen sólida de calidad a nivel local, regional, nacional e internacional.
4. Lograr unificar y orientar los actos, ceremonias y demás eventos llevados a cabo continuamente en la Universidad Francisco de Paula Santander requiere un apoyo y respaldo de la alta dirección de la Institución, esto con la intención de que en el proceso de implementación y desarrollo del mismo se pueda disminuir una posible resistencia por parte de los públicos.
5. Crear un nuevo departamento de Protocolo en una universidad estatal implica gran esfuerzo debido a los múltiples procesos que se requieren para lograr la aprobación final de implementación, ya que por estructura orgánica las decisiones deben estar sujetas a estudios previos de los Consejos que la integran.

## Bibliografía

- Consejo Superior Universitario. (4 de Octubre de 2004). Acuerdo N° 077 del 4 de octubre de 2004. Cúcuta, Norte de Santander, Colombia: UFPS.
- Consejo Superior Universitario. (9 de Diciembre de 1994). Acuerdo N° 126 del 9 de diciembre de 1994. Cúcuta, Norte de Santander, Colombia: UFPS.
- Hernández Martínez, S. (2007). Definición y significado de los gabinetes de protocolo de las universidades españolas como herramientas de las Relaciones Públicas institucionales. *Sphera Pública*, (7), 97-110.
- Herrero, J. C., & de Quevedo, G. C. G. (2012). El necesario protocolo en la comunicación organizacional. *Revista icono14*, 8(2), 182-202.
- Iniesta, L. (2004): *Diccionario de Marketing y Publicidad*. Barcelona, Ed. Gestión 2000.com.
- López Gómez, M. P. (2007). *Manual de protocolo para la Universidad Tecnológica de Pereira* (Bachelor's thesis, Pereira: Universidad Tecnológica de Pereira).
- Otero Alvarado, M.T. (2000): *Teoría y Estructura del Ceremonial y el Protocolo*. Sevilla, Mergablum
- Ramos Fernández, F. (2007). *El protocolo universitario: historia, tradiciones y práctica actual del ceremonial en la universidad española*. *Vigo (ES): Consello Social Universidade de Vigo*.
- Sánchez, J. S. (2011). Protocolo: herramienta comunicativa persuasiva y simbólica. *Zer-Revista de Estudios de Comunicación*, 13(24).

## **Webgrafía**

- Protocolo y etiqueta. (2012). Coordinador - Coordinadora de Protocolo. Recuperado de <https://www.protocolo.org/>
- UFPS. (2016). Información institucional. Recuperado de <https://ww2.ufps.edu.co/>
- UNAL. (2011). *Manual de Protocolo y Ceremonial de la Universidad Nacional de Colombia*. Recuperado de [http://www.dre.unal.edu.co/fileadmin/docs/manual\\_protocolo.pdf](http://www.dre.unal.edu.co/fileadmin/docs/manual_protocolo.pdf)
- UNIPAMPLONA. (2013). *Manual de Eventos y Protocolo de la Universidad de Pamplona*. Recuperado de <http://www.unipamplona.edu.co/>
- USERGIOARBOLEDA. Oficina de Comunicación y Protocolo. Recuperado de <http://www.usergioarboleda.edu.co>
- UTP. (2014). Organigrama UTP. Recuperado de <https://www.utp.edu.co/>

## ANEXOS



Universidad Francisco  
de Paula Santander

Vigilada Mineducación

NIT. 890500622 - 6

# Manual de Protocolo

de la Universidad Francisco de Paula Santander

Avenida Gran Colombia No. 12E-96 Barrio Colsag  
Teléfono (057)(7) 5776655 - [www.ufps.edu.co](http://www.ufps.edu.co)  
[oficinadeprensa@ufps.edu.co](mailto:oficinadeprensa@ufps.edu.co) San José de Cúcuta - Colombia

Creada mediante decreto 323 de 1970

