

Curso de protocolo y comunicación en las Entidades Locales

Año 2021

Índice

1. Presentación.....	3
2. El Instituto Nacional de Administración Pública.	4
3. Objetivos.....	5
4. Destinatarios.	5
5. Contenidos.	6
6. Actividades, recursos y evaluación.	8
7. Cronograma.....	10
8. Profesorado.....	11
10. Certificación y evaluación de la satisfacción.	14

1. Presentación.

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

Por un lado, el protocolo, por tanto, ayuda a conservar costumbres y tradiciones. En el caso de la Administración Local, por la cercanía de la institución municipal al ciudadano, cuando éste participa en los actos municipales, le integra de forma eficaz en la vida municipal, siendo capaz de identificar a sus autoridades y reconocer su importancia, por el puesto que ocupan en determinados actos del municipio.

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

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

2. El Instituto Nacional de Administración Pública.

El Instituto Nacional de Administración Pública (en adelante, INAP) es un organismo autónomo adscrito al Ministerio de Política Territorial y Administración Pública, a través de la Secretaría de Estado para la Función Pública. Sus orígenes se remontan al Instituto de Estudios de Administración Local (IEAL), creado en 1940.

El INAP, en su oferta formativa para 2021, continúa con la actualización permanente de los conocimientos y capacidades de los empleados de las administraciones públicas, garantizando el derecho a la formación continua recogido en el Estatuto Básico del Empleado Público.

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

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

3. Objetivos.

El **principal objetivo** del programa consiste en que el alumno analice, conozca y aplique los principios organizativos y herramientas de actividades y eventos de los departamentos de protocolo, comunicación, relaciones institucionales o gabinetes de autoridades.

Los **objetivos específicos** son:

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

4. Destinatarios.

Este curso está dirigido a personal al servicio de Administraciones Públicas, preferentemente el de las Locales, que desarrollen, o tengan que desarrollar, su trabajo en departamentos de protocolo, comunicación, relaciones institucionales o en gabinetes de autoridades.

Por el tipo de curso, de modalidad virtual, es aconsejable tener conocimientos de ofimática e internet a nivel de usuario.

5. Contenidos.

Unidad 1. Introducción al protocolo y a la comunicación en Entidades Locales.

- *Introducción al protocolo*

Qué es protocolo.

Qué no es protocolo.

- *Introducción a la comunicación en las Entidades Locales*

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

El derecho a la información de la ciudadanía.

Comunicar la labor de la entidad local.

Promover actitudes cívicas.

Unidad 2. Los básicos del protocolo.

Invitaciones.

Saludos y recibimientos.

Presidencias.

Ordenación de invitados.

Orden de intervenciones en un acto (discursos).

Atención a invitados.

Despedidas.

Unidad 3. Normativa sobre protocolo y símbolos.

Real Decreto 2099/83 sobre ordenación de autoridades.

Reglamentos de protocolo de EELL.

Legislación sobre símbolos y su precedencia.

La utilización de los símbolos en los actos oficiales de las EELL.

Unidad 4. La gestión del protocolo en actos institucionales.

El departamento de protocolo.

Hoja de encargo (*briefing*).

Listado de tareas.

Cronograma.

Escaleta.

Programa.

Unidad 5. Organización de actos institucionales.

Tipos de actos en la administración local.
Actos singulares en una Comunidad Autónoma.
Actos con autoridades extranjeras.
Grandes eventos internacionales.
Grandes eventos institucionales.

Unidad 6. Gestión de la comunicación en EELL.

Gestión de la comunicación en las EELL:
El responsable de comunicación y su departamento: perfil y funciones
El modelo comunicativo: dirección estratégica, comunicación de crisis, comunicación corporativa, comunicación externa, comunicación interna, atención ciudadana, gestión de los medios de comunicación.
Las redes sociales, una nueva forma de comunicar.
Campañas de comunicación institucionales.

Unidad 7. El plan de comunicación de un Ayuntamiento.

El plan de comunicación:
Objetivos del plan de comunicación.
Etapas para la elaboración del plan de comunicación: investigación y análisis, planificación, ejecución y control o evaluación.
Definición de públicos.

Unidad 8. Comunicación de crisis.

Taller de gestión de crisis.

Unidad 9. Trabajo fin de curso.

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

El trabajo se realizará en grupo y tendrá que exponerse en público. Durante el curso se impartirá una clase en sesión síncrona en la que se explicará el contenido y desarrollo del TFC.

6. Actividades, recursos y evaluación.

Metodología y actividades.

Cada unidad lleva asociada una documentación teórica que servirá de contenido base o de referencia y para desarrollar los ejercicios prácticos que se realizarán a lo largo del curso.

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

- ✓ Dinámica de grupos, que incluirán exposición pública de la solución de los supuestos planteados.
- ✓ Debates: ruegos y preguntas.
- ✓ Sondeos.
- ✓ Foros: participación del alumno con comentarios sobre temas relacionados con la materia a tratar en una o varias unidades/sesiones.
- ✓ Elaboración de un glosario de términos de protocolo, organización de eventos y comunicación. Actividad abierta durante todo el curso.
- ✓ Trabajo fin de curso. Elaboración del programa de un evento real.

Estas actividades serán tanto en las clases síncronas como el período entre estas y requerirán una conexión del alumno de acuerdo con la carga lectiva que a continuación se indica.

Carga lectiva para el alumno.

- 60 horas de clases en sesiones síncronas.
- 40 horas de trabajo autónomo del alumno (ejercicios prácticos y trabajo fin de itinerario).

Aula Virtual.

El curso se desarrollará en la plataforma de enseñanza virtual del INAP (sistema Moodle), espacio en el que profesores y alumnos disponen de diversas herramientas que facilitan la enseñanza y el aprendizaje.

Este espacio facilita una comunicación flexible y permite el acceso a información y recursos de las distintas unidades que componen el curso. Específicamente, los alumnos dispondrán de los siguientes recursos:

- Foro de novedades, en el que la coordinación les irá informando de asuntos relativos a la marcha general del curso.
- Mensajería interna, para consultas o mensajes particulares a la coordinación, a profesores, u otros alumnos.
- Foros de dudas y consultas generales, para dudas generales sobre el curso, los contenidos o ejercicios.
- Foros de debate, sobre determinados aspectos tratados en las clases síncronas.
- Clase virtual para las sesiones síncronas (en herramientas externas de Moodle o del espacio de enseñanza de Google).
- Materiales y documentación de apoyo.

Guía didáctica del alumno

Se aconseja a los alumnos familiarizarse con la plataforma y conectarse de forma regular a la misma para asistir a las clases síncronas y participar en las diversas actividades y dinámicas de grupo.

Los alumnos deben disponer de un equipo que tenga la configuración técnica necesaria para la realización del curso. Cualquier duda o problema técnico, derivado del acceso a páginas web o de la descarga o instalación de las aplicaciones requeridas para la realización de la actividad formativa, deberá ser consultada con el administrador del sistema del equipo que esté utilizando.

Sistema de evaluación del alumno.

La ponderación para cada apartado del curso será la siguiente:

- Participación en clases síncronas: preguntas, sondeos y debates, un 30 % de la nota final.
- Presentación escrita y oral de los supuestos planteados de las dinámicas de grupo y actividades evaluativas individuales, un 30% de la nota final.
- Elaboración del trabajo final y su presentación, un 40% de la nota final. Este trabajo se realizará en grupo y se expondrá en clase en una sesión especial. Se evaluará de la siguiente forma: 70% el trabajo escrito y 30 % la exposición oral del trabajo.

Los alumnos habrán de asistir con regularidad al curso conectándose a todas las clases síncronas y participando en las distintas actividades programadas. Una desconexión superior al diez por ciento, en el cómputo total de horas lectivas de sesiones programadas, imposibilitará la expedición de certificado y dará lugar a la baja en el curso, con pérdida de todos los derechos.

Para la obtención del certificado del curso será imprescindible, además, superar satisfactoriamente las pruebas y actividades evaluables.

7. Cronograma.

Fechas	Contenidos	Horarios y carga lectiva clases virtuales (sesiones síncronas)	Fechas y carga lectiva trabajo autónomo
Abril 12 a 15	Introducción al protocolo y a la comunicación Los básicos del protocolo y la organización de actos (1) Normativa estatal de precedencia y símbolos.	12 a 15 de abril 16:00-19:00 h.	12 a 15 de abril 3 horas Actividad evaluable
Abril 19 a 22	Los básicos del protocolo y la organización de actos (2) Normativa local de precedencia y símbolos.	19 a 22 de abril 16:00-19:00 h.	19 a 22 de abril 3 horas Actividad evaluable
Abril 26 a 29	Los básicos del protocolo y la organización de actos (3) La gestión del protocolo (1)	26 a 29 de abril 16:00-19:00 h.	26 a 29 de abril 3 horas Actividad evaluable
5 de mayo	Trabajo Fin de Curso. Indicaciones generales para su realización	05 de mayo 16:00-17:00	
Mayo 10 a 13	La gestión del protocolo (2) Tipos de actos en la administración local Actos singulares de las CC. Autónomas Actos con autoridades extranjeras	10 a 13 de mayo 16:00-19:00 h.	10 a 13 de mayo 3 horas Actividad evaluable
Mayo 17 a 20	La gestión de la comunicación en entidades locales Ayuntamiento y redes sociales Grandes eventos institucionales	17 a 20 de mayo 16:00-19:00 h.	17 a 20 de mayo 3 horas Actividad evaluable
Mayo 24 a 27	El plan de comunicación de un ayuntamiento	24 a 27 mayo 16:00-19:00 h.	24 a 27 mayo 3 horas Actividad evaluable
31 mayo 2 junio	Comunicación de crisis	31 de mayo, 2 de junio 16:00-19:00 h.	31 de mayo, 2 de junio 2 horas Actividad evaluable
Junio 3 a 21	Trabajo fin de curso (Entrega el 21 de junio)	3 al 21 de junio	20 horas
Junio 29	Exposición pública del Trabajo fin de curso	29 junio 16:00 – 19:00	

8. Profesorado.

Coordinación

María Gómez Requejo, licenciada en Derecho por la Universidad Autónoma de Madrid. Grado en Protocolo, Organización de Eventos y Relaciones Institucionales (Universidad Miguel Hernández de Elche). Máster en Genealogía, Heráldica y Nobiliaria (UNED). Doctorando en Historia del Derecho y de las Instituciones (UNED). Desde 2002 profesora colaboradora de las Universidades: Abat Oliba, Rey Juan Carlos, Miguel Hernández, Europea de Madrid y Camilo José Cela, impartiendo las asignaturas de Técnicas de Organización de Eventos y Protocolo Oficial. Socia y responsable de formación en GMS Protocolo y Eventos S.L.; VI Premio Internacional de Protocolo 2003 a la Investigación en Protocolo y Disciplinas Auxiliares. Colabora en el programa de radio “El Kiosko del Protocolo” de Europea Media.

Protocolo

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

Susana Blasco Pedrajas, Graduado en Protocolo, Relaciones Institucionales y Organización de Eventos. Máster en Protocolo y Relaciones Institucionales. Responsable del Área de Presidencia del Departamento de Protocolo del Congreso de los Diputados. Dirección de Relaciones Institucionales. Docente en cursos de Protocolo en INAP; Escuela Internacional de Protocolo de Madrid; Universidad Camilo José Cela; Universidad Rey Juan Carlos; Universidad Europea de Madrid, y otros centros docentes y escuelas de negocios. Asignatura: Protocolo Oficial e Institucional.

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

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

Cristina del Val Rojano, licenciada en Periodismo por la Universidad San Pablo CEU. Máster en Protocolo y Relaciones Externas en el ámbito oficial, empresarial, cultural e institucional por la Escuela Internacional de Protocolo 2008-2009. Ha desempeñado varios puestos de responsabilidad en materia de comunicación y protocolo en al Ayuntamiento de Móstoles

siendo responsable de comunicación en el Grupo Popular desde junio de 2015. Desempeña su labor profesional en protocolo del Ayuntamiento de Humanes.

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

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

Comunicación

Verónica Crespo Val, Doctora en Comunicación Corporativa y Máster en Política y Democracia por la UNED y en Marketing y Comunicación Corporativa por la Universidad San Jorge. Dirige la Revista ACOP, de la Asociación de Comunicación Política; de dicha asociación es coordinadora en Aragón y miembro de los comités académico y editorial. Cofundadora y CEO de *Somos Amalgama* ha trabajado como consultora en comunicación en *Comunicanza* y en el departamento de comunicación del ayuntamiento de Ricla. Colaboradora del periódico *Aragón Liberal* y locutora de *La Almunia Radio*. En la actualidad es responsable de comunicación en el Ayuntamiento de Calatayud.

Marta Escudero López-Cepero, MBA en Protocolo, Organización de Eventos y Relaciones Institucionales y Grado en Comunicación (cursándolo actualmente). En la actualidad desempeña su labor profesional como jefe de protocolo del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones y colabora en el programa de radio de Europea Media: “El Kiosko del protocolo”.

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

Esmeralda López Alonso, Doctora en Comunicación y Máster en Dirección y Administración de Empresas. Actualmente es profesora del Departamento de Comunicación de la Universidad Europea de Madrid. Imparte docencia en los grados de publicidad, periodismo, marketing y en el máster de dirección de comunicación de asignaturas relacionadas con la comunicación

corporativa y las relaciones públicas. Sus principales líneas de investigación están relacionadas con la gestión de intangibles, la comunicación municipal y los medios sociales. Ha desarrollado su carrera profesional como directora de varias asociaciones empresariales. Actualmente compagina la docencia y la consultoría en marketing y comunicación en *Walker & Flaneur*.

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

9. Dirección y coordinación.

Dirección del curso.

La dirección del programa está a cargo de la Subdirección de Formación Local y bajo la coordinación institucional de la consejera técnica, doña Lorena Baldizán.

La coordinación académica la lleva a cabo doña María Gómez Requejo, que participa también como profesora a lo largo de la formación.

Comunicaciones y consultas.

Los alumnos podrán trasladar sus dudas o consultas, así como comunicarse con la Coordinación y los profesores, a través de los siguientes medios:

- Dudas o consultas generales del curso: a través del foro de dudas generales del curso en el aula virtual.
- Dudas o consultas relativas a un módulo: a través de los foros de dudas habilitados en cada módulo, en el aula virtual o a través de la mensajería interna.

Comunicación con la coordinadora: a través de la mensajería interna del aula virtual o a través del correo-e.

10. Certificación y evaluación de la satisfacción.

Certificación.

Para obtener el título del curso es necesario que el alumno cumpla los siguientes requisitos:

- a) No superar un 10% de desconexión sobre el total de horas de las clases síncronas programadas.
- b) Haber superado los ejercicios de evaluación.

Evaluación de la satisfacción.

El alumno, al finalizar el curso, evaluará la organización, el programa y la impartición del profesorado de acuerdo al sistema de gestión interna de calidad del INAP.

Para ello los alumnos recibirán, en la última semana del curso, un mensaje en su dirección de correo-e con el enlace al cuestionario. Pinchando en el enlace se accede directamente al cuestionario. Una vez completada la información completada deberá pinchar en el botón de “enviar”.