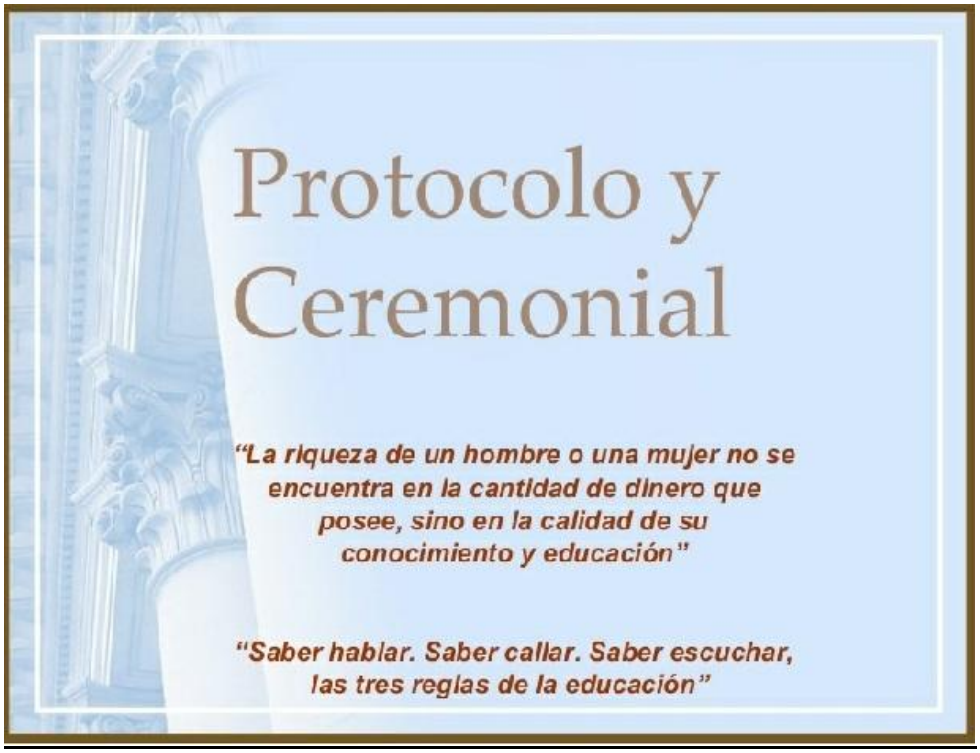
Universidad de Granma.
Vicerrectoría Primera.
Departamento de Comunicación Institucional.

Manual de Protocolo y Ceremonial para la Universidad de Granma.


Protocolo y
Ceremonial
"La riqueza de un hombre o una mujer no se encuentra en la cantidad de dinero que posee, sino en la calidad de su conocimiento y educación"
"Saber hablar. Saber callar. Saber escuchar, las tres reglas de la educación"

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN 4

DESARROLLO 6

1. Marco teórico 6

2. Clasificación de los Actos Institucionales 11

2.1 Ceremonias solemnes 11

2.2 Ceremonias Formales 11

2.3 Actos regulares 12

3. Organización de los Actos Universitarios 12

4. Recibimiento a visitantes 13

4.1 Normas para las visitas: 14

5. Ubicación de los Invitados 14

6. Ceremonias con autoridades sentadas 15

6.1 Ubicación en los Consejos de Dirección 15

6.2 Ubicación con podio 16

6.3 Ubicaciones para el Aula Magna y el Teatro Universitario 17

6.4 Ceremonia con autoridades en un estrado 17

7. Ubicación de las banderas 18

7.1 Nota importante 18

8. La Correspondencia Protocolar 18

8.1 Nota Protocolar 19

8.2 Esquela 19

8.3 Felicitación 19

8.4 Tarjeta de invitación 19

9. Recordemos que vivir en compañía de otros está basado en la complejidad de las relaciones humanas. En este proceso es muy importante aceptar normas que hagan más grata la vida. ... 20

9.1 Normas en el puesto de trabajo 20

9.2 Normas en las Asambleas y Reuniones 21

9.3 Normas en los lugares públicos o pasillos 22

9.4 Normas en el comedor Obrero/Estudiantil 23

9.5 Otras normas de conducta importantes 23

10. Formas de proceder 24

10.1 La educación en la discusión y la conversación 24

10.2 Tú o Usted 25

10.3 Presentaciones 25

10.4 Puntualidad 26

10.5 Hábito de fumar 26

10.6 La UDG posee un comedor diferente donde solo asisten visitantes y personalidades, allí le ofrecen un trato protocolar. Pero para llevar a cabo esta actividad los integrantes de esta área deben poseer los más elementales conocimientos protocolares en estas situaciones. .. 27

10.7 Cómo comportarse en el automóvil 35

10.8 Uso del teléfono 37

10.9 Flores 38

11. Aspecto personal y formas de vestir 38

11.1 Cuidado del aspecto personal 38

11.2 ¿Cómo vestir? 39

11.3 ¿Cómo deben vestir los estudiantes y trabajadores en la UDG? 41

Bibliografía 43

INTRODUCCIÓN

La Universidad desde sus orígenes ha desarrollado unos símbolos de identidad y dignidad característicos, esa herencia cultural está en una constante transformación bajo una búsqueda de equilibrio entre el pasado y el presente plasmado en los Actos por las Universidades actuales. En las ceremonias y eventos que se organizan hoy, cada universidad pone de manifiesto sus señas de identidad propias como reflejo de la riqueza y diversidad del protocolo universitario.

Cuando hablamos de protocolo no sólo estamos hablando de ceremonial, sino también de Relaciones Públicas (RR.PP) y de Imagen, así como de un conjunto de acciones y normas que requieren del conocimiento profesional pluridisciplinar conectado con el entorno, cada vez más complejo, de las relaciones sociales. Es por ello que cada vez se hace más necesaria en las Universidades Cubanas la presencia de personas especializadas que se ocupen de estas tareas. No hay que olvidar que los Actos son el vehículo de conexión y comunicación con la comunidad universitaria, las instituciones y la sociedad en general; además de ser la herramienta que nos va a proporcionar potenciar la imagen de la universidad y trasladarla al exterior vistiéndola con sus mejores galas.

En los momentos actuales los conceptos de Relaciones Públicas e Imagen están muy arraigados con la gestión y organización de los actos. Son diversos los autores que definen las RR.PP pero abordamos el que ofrecen el colectivo de autores en el Manual de esta especialidad: "*una mediación comunicacional entre la entidad y sus públicos, apoyada en la investigación y para lo que dispone de una gama de acciones que se estructuran en planes y programas, con el objetivo de integrar los intereses de ambos para un mejor servicio a la sociedad*". Y según la Real Academia de la Lengua: "*Imagen pública es un conjunto de rasgos que caracterizan a una persona o entidad ante la sociedad".* Persona y entidad ante la sociedad acompañada del sustantivo "conjunto", por lo que hay que tener en cuenta que todos los aspectos deben aunarse para conseguir aquello que deseamos proyectar, buscando la excelencia en la organización de nuestros actos, ya sean solemnes, académicos, administrativos, culturales o de cualquier naturaleza.

El Protocolo es hoy un componente cada vez más necesario y está presente en todos los sectores de la sociedad, y no solo en el oficial. El mundo de la empresa, el deporte, la comunicación, cultural y artístico, la universidad y las propias organizaciones no gubernamentales necesitan de esta disciplina que trata de poner orden a todos los

elementos que lo componen, organizar eventos de acuerdo con unos objetivos, criterios y estrategias; y facilitar, ante todo, la comunicación y el entendimiento.

El Protocolo debe evolucionar al compás de las nuevas realidades nacionales e internacionales y ha sabido adaptarse a sus nuevos actores y a sus nuevos escenarios, así como a las nuevas tecnologías. En la sociedad de la imagen, cualquier acontecimiento acrecienta su eco hasta cotas inimaginables.

Con el presente trabajo se persigue realizar una propuesta de Manual de Protocolo para la Universidad de Granma (UDG). Los integrantes del Departamento de Comunicación Institucional de esta Casa de Altos Estudios, conscientes de la importancia de dejar plasmado las técnicas y herramientas básicas de esta disciplina, para que sirva como una guía básica en la organización de los diferentes actos universitarios, han sentido la necesidad de plasmar el trabajo, las técnicas y costumbres de esta institución.

Un estilo propio marcado por el respeto a las tradiciones y costumbres características de esta universidad, aplicando en todo momento la legislación existente cuando concurran en nuestros actos autoridades del Estado, tanto nacionales como extranjeras, así como el correcto uso de nuestros símbolos junto con los de otras Instituciones. **(VER ANEXO 1 Y 2)**

Ese respeto por las tradiciones y costumbres no serán un impedimento para que las nuevas tecnologías estén presentes en todos nuestros actos. En esta propuesta de manual se introducen las nuevas herramientas tecnológicas, en esos avances que ya se encuentran dentro de los actos que organizamos y que debemos sacarles el máximo partido en pro de nuestra propia institución.

En definitiva, se trata de fijar criterios de organización, de establecer el protocolo y el ceremonial aplicable a cada acto, de utilizar la etiqueta acorde con la naturaleza del acto, de aplicar correctamente y sujeto a derecho las precedencias de autoridades, de conocer las herramientas necesarias para la organización de cualquier evento, y todo ello con la filosofía de acercar la institución, a la propia comunidad universitaria, a los agentes sociales, a la empresa, al mundo de la cultura, del deporte, en una palabra a la sociedad en general.

DESARROLLO

1. *Marco teórico*

La definición común de Protocolo (del latín protocollum y esta a su vez del griego *Protocol-lon*) que establecen los distintos diccionarios se refieren a "reglas" o "conjunto de normas" de cortesía. Entre los términos relacionados con las distintas definiciones de protocolo siempre se encuentran el ceremonial y la etiqueta:

- **Ceremonial:** Anterior al protocolo y usada en la segunda mitad del siglo XX. Se define como Serie o conjunto de formalidades para cualquier acto público o solemne.
- **Protocolo.** La definición más empleada es: La regla Ceremonial diplomática o palatina establecida por decreto o costumbre
- **Etiqueta:** El Ceremonial de los estilos, usos y costumbres que se deben observar y guardar en las casas reales y en actos públicos solemnes. Por extensión, la Etiqueta también se usa para los actos de la vida privada: El conjunto de reglas del decoro que guían el comportamiento humano.

En estas definiciones, el Ceremonial sería igual a Formalidad; Protocolo a regla obligatoria, y Etiqueta a ceremonial en la vida privada. Son conceptos que a menudo se confunden o se consideran intercambiables por protocolo.

Sin embargo, estudiosos como el autor Francisco Martín Calahorro van más allá de la definición oficial y elimina el concepto de "regla" o "norma", y propone la definición de Protocolo como aquello que se dispone para ligar de forma válida un procedimiento, o bien la que ofrece José Antonio de Urbina, considerada por la mayoría de manuales de Protocolo como definición más completa en lo que a Protocolo actual se refiere:

"Protocolo es aquella disciplina que con realismo, técnica y arte (pues tiene de las tres cosas) determina las estructuras o formas bajo las cuales se realiza una actividad humana importante"

Esta definición se explica por la relación de conceptos que hace este autor, a saber:

Saber ser + saber estar + saber funcionar = saber vivir

Respeto + tolerancia + amabilidad +afabilidad +sonrisa = Cortesía

Bajo estos conceptos se explica que el Protocolo sea todo, porque realmente es el arte y la técnica de la creación de las formas en las que se realiza la acción del Estado. Ceremonial y protocolo son términos que, hasta hace pocos años, eran empleados con asiduidad sólo por un restringido número de personas y reservado su uso estrictamente al ámbito de los actos oficiales de Estado. De las relaciones diplomáticas e intergubernamentales y en el marco de determinadas instituciones o corporaciones, están hoy presentes en todos los estamentos y grupos sociales y son utilizados con relativa frecuencia por el público en general.

Utilidad

Entre sus utilidades se encuentran: Método y técnica de trabajo, Prestigiar acciones, Facilitar relaciones humanas.

Podemos encontrar hoy diferentes tipos de protocolo, por su carácter y naturaleza:

- Protocolo diplomático
- Protocolo local (país o región)
- Protocolo laboral
- Protocolo de eventos
- Protocolo militar.

Consecuencia al violar las reglas del protocolo

- Deterioro de las relaciones políticas/ comerciales/ laborales/ humanas. Toda violación puede ser considerada como un hecho deliberado de sustraer de sus derechos a aquellos a quienes les corresponden
- Indiscreción
- Negligencia
- Imagen negativa de la persona, entidad o estado.

¿Qué diferencia existe entre los términos ceremonial, protocolo y etiqueta? Ceremonial: es el conjunto de formalidades para los actos públicos y solemnes mientras el Protocolo es la regla ceremonial diplomática establecida por decreto o por

costumbre.

La Etiqueta es el Ceremonial de los estilos, usos y costumbres que se deben observar en las casas reales y actos públicos.

La diferencia entre las tres definiciones la podemos observar en que el ceremonial es un término general que abarca tanto a lo público como a lo solemne. El ceremonial crea la atmósfera para las relaciones. La etiqueta se refiere a estilos, costumbres de públicos solemnes y el protocolo se relaciona con lo diplomático y codifica las reglas que prevalecen en el ceremonial.

¿A qué denominamos cortesía?

Cortesía: Es la demostración o acto para manifestar la atención, el respeto ante las personas. La cortesía es la base del ceremonial.

¿**En qué se relaciona el término cortesía con el de ceremonial?**

El ceremonial y la cortesía se relacionan ya que el primero imprime la cortesía que debe prescindir en las relaciones entre los hombres.

Diferencia entre los términos tratamiento y precedencia.

El tratamiento es la forma de dirigirnos hacia los demás.

La precedencia en cambio determina el orden o jerarquía de una persona sobre otra y/o un estado sobre otro. Se relaciona con la primacía.

Hay que tener en cuenta que las instituciones son entes abstractos, intangibles, materializados por las personas que representan, generándose una abundante información vinculada a la actitud y actividades de los individuos. El protocolo no sólo se limita a ordenar una mera relación social cuando se aplican normas institucionales, desarrolladas mediante leyes, decretos, y otras disposiciones, a determinados actos clasificados en categorías establecidas de forma oficial. Además tiene su proyección externa y condiciona su proyección pública a través de los medios de Comunicación Social. Éstos permiten la globalización de las relaciones humanas que se desarrollan en el marco general regido por la tríada: información, comunicación y tecnología. Es por ello que los actos, el ceremonial y el protocolo se conviertan en instrumento generador de un proceso de Comunicación.

Es necesario que la empresa aprecie el protocolo, y que sea consciente de que el protocolo oficial es una referencia útil y, en muchos casos aplicable. El mundo del

protocolo debe abrirse a los profesionales y a las empresas.
El protocolo y el ceremonial en la empresa son necesarios porque:

- Crea identidad con la institución o comunidad.
- Establece el sentido de alteridad: "el otro" con el que nos sentimos identificados.
- Determina un estado de satisfacción y plenitud personal.
- Legitima la autoridad y la reconoce.
- Crea en el participante un estado de elevación espiritual que lo ubica en un nivel superior.
- Origina un tiempo particular y un espacio simbolizado y orientado.
- Mantiene el estado de "normalidad" institucional.

Orden, respeto a la jerarquía, en sus aspectos temporal, espacial y personal, y conjunción armónica de esa triple jerarquización, son los tres principios básicos a tener en cuenta para sistematizar el desarrollo de cualquier acto empresarial y darle el realce conveniente, reflejo de la cultura, principios y valores con los que se identifica la empresa.

En todas sus clasificaciones y en su normativa, el protocolo contempla cuatro elementos constitutivos que se desarrollan en todas sus facetas. Estos son la Autoridad, el Acto, la Presidencia y la Precedencia, a los que se hará continua referencia en este manual. Par ello, hay que tener claro cuáles son los significados básicos de estos conceptos:

- **Autoridad:** Atributo del poder público que ejerce jurisdicción propia. La diferencia entre autoridades y personalidades la situamos en la ostentación de cargo público por designación (subsecretario) o elección (alcalde) por parte de unas, y en el carácter personal en función de sus méritos (Plácido Domingo, Botero) o representativo (obispo, decano del Colegio de Abogados) de otras.
- **Acto:** Función, solemnidad, celebración de una cosa, conmemoración, ceremonia solemne. (La clasificación de los actos se puede estudiar en el apartado de Normativas)
- **Precedencia:** Es el lugar que corresponde a una persona o autoridad en todo acto o solemnidad a que concurra con otras. (La regulación de las

precedencias se pueden contemplar en el apartado de Normativas).

- **Presidencia:** Ocupar el primer puesto en un acto solemne. No existe una teoría sobre las presidencias pero sí normativas de quién deber presidir cada acto oficial, que se puede estudiar en el apartado de Normativas, y en el capítulo de protocolo empresarial para su aplicación a la empresa.

El protocolo es una disciplina que cubre una necesidad planteada por la sociedad y tiene su propio código de interpretación. De este modo, se convierte en un instrumento más de la Comunicación Corporativa. El protocolo, en su vinculación con la Comunicación, requiere tres fases importantes:

Preparación

Establecer la estructura de un acto y sus formalidades: jerarquías, autoridad que preside, lista de asistentes por su orden en la que la mujer tiene la misma precedencia que el marido, formalidades, logística material y personal y normas de seguridad. Es aconsejable diseñarlo en un dibujo y con el texto adecuado para que la persona responsable lo apruebe.

Ejecución

Se realiza lo diseñado en el proyecto, tanto material como personal: montaje escénico, situación adecuada de objetos y símbolos, distribución de la jerarquía, situación de los medios de Comunicación, señalización de accesos, tanto para vehículos, guardarropas etc. instalación de megafonía, planos en las invitaciones.

Valoración (Informe de conclusiones)

Terminado el acto o la ceremonia, han de obtenerse unas conclusiones del análisis de todo lo acaecido, que permita mejorar actos futuros y valorar el acontecido. Se materializa también en la recogida de toda la documentación que ha generado el acto y utilizarlo como archivo documental. El análisis y valoración de un acto permitirá elaborar un Libro de Estilo del protocolo en la empresa adaptado a las características, valores y principios de cada organización.

2. Clasificación de los Actos Institucionales

Todo acto institucional demanda ciertas formalidades en su organización y desarrollo para otorgarle la solemnidad inherente a su carácter. Resulta conveniente organizar el ceremonial y protocolo de toda la institución sobre bases comunes.

Considerando lo antes expuesto, se han clasificado las ceremonias de la siguiente for ma:

2.1 Ceremonias solemnes

Son ceremonias solemnes aquellas que la UDG celebra anual o eventualmente y cuyo desarrollo debe realizarse de acuerdo a un ceremonial especial. Su organización corresponde según el ámbito territorial en que se realice. Las invitaciones para estos actos serán concedidas por el Rector (a) de la Universidad.

Son ceremonias solemnes:

- Ceremonia con ocasión del Aniversario de la UDG
- Inauguración del Año Académico y Clase Magistral
- Asunción del Rector
- Graduaciones

2.2 Ceremonias Formales

Son ceremonias formales aquellos actos que, sin ser solemnes, involucran a toda la comunidad universitaria con instituciones externas y requieren de ciertas formalidades. Las invitaciones serán suscritas por el Rector (a), que podrá delegar esa responsabilidad en el Vicerrector Primero.

Son ceremonias formales:

- Asunción de Decanos
- Entrega del Premio del Rector
- Entrega de diplomas de postgrado
- Inauguración anual de actividades de postgrado
- Reconocimiento de postgrados
- Inauguración anual de proyectos de investigación
- Reconocimientos y Homenajes
- Inauguración de obras institucionales.
- Firmas de Convenio

2.3 Actos regulares

Son actos regulares todas aquellas actividades de carácter académico y no académico, que requieran de cierta formalidad y son organizados directamente por el área gestora de los mismos.

Son actos regulares:

- Inauguraciones y/o clausuras
- Presentación de libros
- Eventos artísticos y deportivos
- Inauguración de exposiciones
- Inicio o presentación de proyectos
- Celebración de efemérides

3. Organización de los Actos Universitarios

Para la organización de un acto universitario, sea éste, cualquiera de aquellos anteriormente descritos, el área responsable del mismo deberá previamente fijar la fecha de su realización considerando factores tales como:

- Ejecución de actividades en la misma fecha, o en fechas próximas.

Establecida la fecha, lugar y hora se constituirá un Comité Organizador integrado como mínimo por dos miembros representantes o responsables del área involucrada, a quienes les corresponderán las siguientes actividades:

1. Determinar el listado de invitados
2. Realizar visita en terreno, cuando sea necesario, al lugar en el cual se realizará la ceremonia y determinar los requerimientos del caso y las áreas o entidades responsables de atenderlos.
3. Establecer las necesidades logísticas de la ceremonia y gestionarlas con las áreas responsables.
4. Informar al Dpto. de Comunicación Institucional para la respectiva difusión.
5. Determinar si es necesaria la confirmación de invitados.

6. Contactar, si se requiere, personal de apoyo para confirmar asistencia y/o atender la recepción y ubicación de los invitados.
7. Verificar otras actividades: presentaciones artísticas, entrega de reconocimientos, obsequios, etc.
8. Responsable de la redacción de los guiones.
9. Necesidad de maestro de ceremonias.
10. Preparar vocativos para las autoridades
11. Requerimientos finales: banderas, etiquetas, agua, ornamentos, etc.

4. Recibimiento a visitantes

La UDG ha sido visitada por innumerables personalidades en el transcurso de su historia, pero no siempre son recibidos con las normas protocolares establecidas para la ocasión y atendiendo a las características de la institución. No importa la procedencia del visitante (embajador, deportista, cantante, humorista, etc.) se le debe brindar el mismo trato y recibirlos con etiqueta pues es lo primero que verán del centro. No se puede olvidar los siguientes detalles:

- Reciben al invitado (s): la Rectora o la máxima autoridad de la institución en ese momento, la máxima autoridad de la Dirección de Extensión Universitaria o un representante, las máximas autoridades de las organizaciones de masas y el representante del área involucrada. Los mismos deben traer la vestimenta acorde a la actividad.
- Los encargados de la atención del invitado (s) son las áreas involucradas garantizando la alimentación, en dependencia del horario de la visita.
- Casi siempre se sabe el horario de la llegada del visitante, los que lo reciben deben estar cerca de la entrada para recibirlo, no puede pasar que el invitado llegue y nadie lo reciba.
- Luego del saludo y las palabras de bienvenida se trasladan para el salón donde se le brinda café, agua y oficialmente se le da la bienvenida.
- Mientras se encuentre en el salón la entrada y salida del mismo debe ser mínima.

- El Dpto. de Comunicación serán los encargados de entrevistarlo (de ser el caso).
- De realizarse el recorrido por las instalaciones de la Universidad….
- Minutos antes de finalizar la actividad entregarle un obsequio, flores o lo que esté preparado.
- Despiden al visitante (s) las mismas personas que las reciben.

4.1 Normas para las visitas:

- Al llegar a un lugar de visita se toca suave a la puerta, aunque esté abierta. Es incorrecto mirar al interior del local y entrar sin que te autoricen.
- Cuando se recibe un visitante, se le ofrece asiento.
- Cuando somos recibidos, saludamos a quien nos atiende y a todos los presentes. Cuando no conocemos a quien nos atiende o recibe nos identificamos de inmediato.
- Cuando visitemos a una persona que no nos espera, debemos ser muy breves.
- Es una muestra de elemental cortesía que nos pongamos de pie a la llegada de cualquier visitante.
- Los comentarios sobre actividades diarias no deben interferir la conversación del visitante. Es incorrecto que el visitante se vea rodeado por un auditorio de “curiosos”.
- No se debe llegar a una visita ingiriendo alimentos.
- Debemos despedirnos de todos los presentes al retirarnos. Si alguien que nos atendió está ausente, se le deja un saludo de despedida.

5. Ubicación de los Invitados

La ubicación de los invitados a una ceremonia se determinará de acuerdo al orden de precedencia entre quienes hayan confirmado su asistencia y será presidido por el Rector (a) o quien lo represente y la máxima autoridad del área que organiza.

- Si asisten solamente autoridades y miembros de la comunidad universitaria el orden se establecerá de acuerdo a la Precedencia Protocolar de la UDG **(VER ANEXO 3).**

- Si asisten autoridades públicas, el orden se establecerá por los niveles jerárquicos.
- En el caso de la asistencia de una autoridad con su esposa (o), ambos serán considerados como uno, ubicándose al cónyuge a la derecha del invitado.
- En el caso que ambos cónyuges asistan invitados por sus respectivos cargos, ocuparán la ubicación que corresponda al rango de su cargo.

6. Ceremonias con autoridades sentadas

6.1 Ubicación en los Consejos de Dirección

Se seguirá el orden de presencia que se ha establecido hasta el momento, señalado para autoridades sentadas (esquema 1):

Esquema 1:

Vicerrector	Vicerrector Primero	Rector (a)	Vicerrector	Secretario PCC

I N V I T A D O S	Secretario General	MESA	Director General (ECONOMÍA)
	Decano FCA		Director General (SERVICIOS)
	Decana FEB		Jefe de Dpto. Marxismo-Leninismo.

6.2 Ubicación con podio

Para los efectos de distribución del protocolo en una ceremonia universitaria, considerando a los asistentes, la persona de más alta jerarquía (1) o el dueño de la casa o el invitante, según corresponda. El que le sucede (2) lo hará a su derecha y el que sigue en importancia (3) a su izquierda, luego los siguientes (4) a la derecha y (5) a la izquierda y así sucesivamente, como se muestra en el esquema 2:

Decano FCINE		Presidente de la FEU
Decana FH		Secretario del Comité UJC
Decano FCT		Secretario del Buró Sindical
Decana FCES		Jefa del Dpto. de Cuadro
Decano FMV		Directora de Contabilidad y Finanzas
Decana FCF		Director de Recursos Humanos
Jefe Dpto. Seguridad y Protección		Director Económico

	Estrado, Testera, Podio, etc							
(9)	(7)	(5)	(3)	(1)	(2)	(4)	(6)	(8)
(18	(16	(14	(12	(10	(11	(13	(15	(17)

)	)	)	)	)	)	)	)	

6.3 Ubicaciones para el Aula Magna y el Teatro Universitario

En los casos en que, por razones propias del recinto donde se realiza la ceremonia, es indispensable contar con un pasillo central, se puede optar por el llamado “protocolo partido”. En este caso el orden de precedencia se iniciará con el primer asiento del bloque situado a la derecha del podio como se ilustra en el esquema 3. Una vez completada la fila, se proseguirá con el bloque del lado izquierdo, para continuar con la segunda fila, en el mismo orden.

Esquema 3:

		Estrado, Testera, Podio, etc						
(8)	(7)	(6)	(5)	Pasillo	(1)	(2)	(3)	(4)
(16)	(15)	(14)	(13)		(9)	(10)	(11)	(12)

6.4 Ceremonia con autoridades en un estrado

Se seguirá el mismo orden de presencia señalado para autoridades sentadas (esquema 4):

Esquema 4:

Estrado:

(4)	(2)	(1)	(3)	(5)

Público:

(14)	(12)	(10)	(8)	(6)	(7)	(9)	(11)	(13)
(23)	(21)	(19)	(17)	(15)	(16)	(18)	(20)	(22)

7. Ubicación de las banderas

En todos los actos universitarios deberán estar presentes, frente a las autoridades, la bandera nacional y la bandera institucional, con las siguientes opciones de ubicación: (figuras 1)

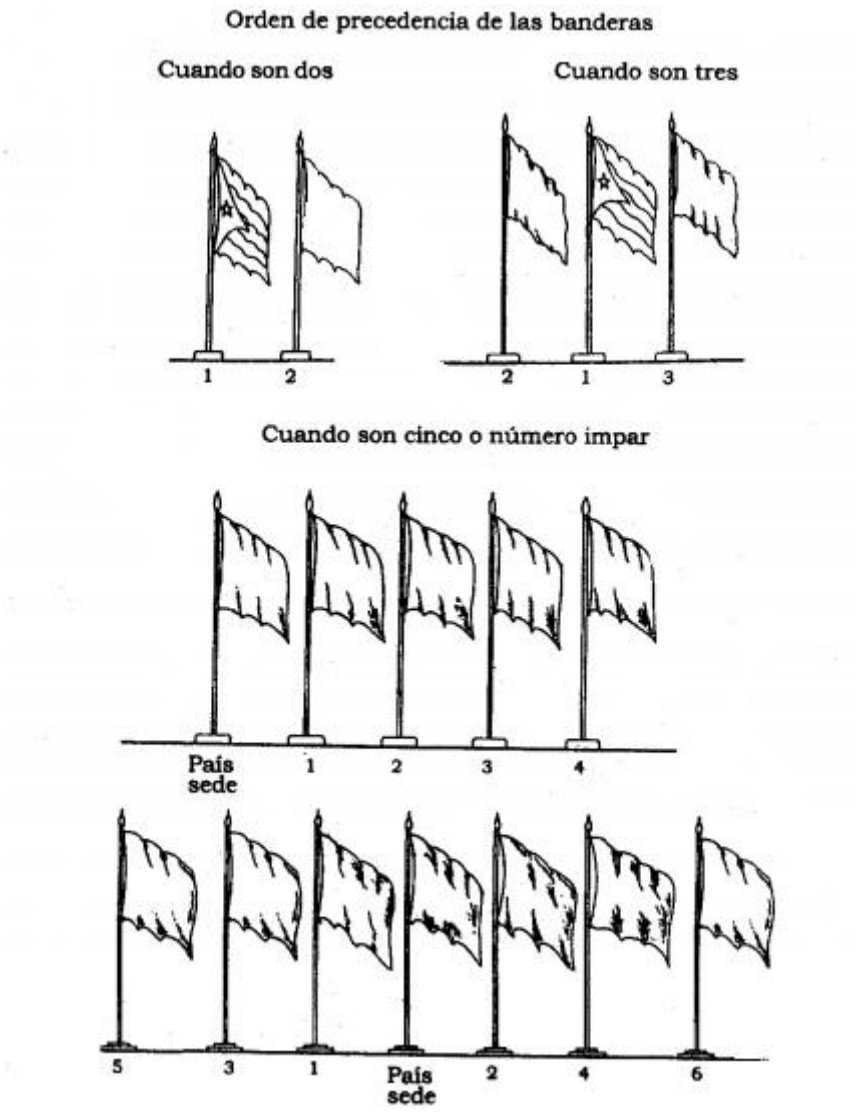


Figura 1.

7.1 Nota importante

La bandera nacional se debe izar todos los días en la entrada principal de la institución y se debe arriar al finalizar el mismo.

8. La Correspondencia Protocolar

Es una comunicación formal y breve en su redacción que varía de acuerdo a su objetivo principal, siendo las más comunes la nota protocolar, la esquela y la tarjeta de invitación, junto a otras que expresan sentimientos (felicitación, saludos, agradecimientos, condolencias).

8.1 Nota Protocolar

Es una comunicación formal, tipo carta, que se usa para invitar y establecer un compromiso entre invitante e invitado. También se emplea para enviar felicitaciones por efemérides o aniversarios institucionales, nombramientos, ascensos, distinciones y para expresar una condolencia.
La UDG tendrá un detalle con las empresas que mantiene relación en sus fechas conmemorativas.

8.2 Esquela

Es un tipo de carta menos formal que la nota protocolar, de carácter exclusivamente personal. La esquela se emplea, en particular, para agradecer atenciones recibidas; aceptar una invitación o excusarse por no poder asistir a ella; enviar felicitaciones por efemérides o aniversarios institucionales, nombramientos, ascensos, distinciones y para expresar una condolencia.

8.3 Felicitación

Comunicación protocolar por medio de la cual se congratula a una persona. Se formaliza a través de una tarjeta, nota protocolar o esquelas y entre las más usuales están aquellas que felicitan por nombramiento, ascensos, cumpleaños, efemérides y aniversarios institucionales.

8.4 Tarjeta de invitación

Es una comunicación formal, impresa en cartulina y establece un compromiso entre invitante e invitado.

Al remitirse una invitación a una actividad oficial de la UDG, se deberá guardar las siguientes formalidades:

- Debe formalizarse a través de una tarjeta o nota protocolar.

- La redacción debe realizarse en tercera persona (trato epistolar, anexo 5)
- El tiempo de despacho previo de una invitación es de 7 días hábiles, como mínimo y quince días como máximo. Si entre los invitados se encuentran autoridades nacionales, las invitaciones deberán ser cursadas con 30 días de antelación y suscritas por el Rector (a).
- Si entre los invitados se encuentran autoridades del territorio, las invitaciones serán cursadas por el Rector (a) y deberán remitirse con 20 días de antelación.
- La invitación debe hacerse impresa con las normas establecida en el Manual de Identidad Visual, indicando claramente el propósito de la misma, lugar y hora.
- Si la invitación es personalizada debe indicar nombre y cargo del invitante, institución y nombre y apellidos del invitado.
- Si la invitación es genérica el invitado debe ser tratado de Usted, sin abreviaturas.
- Todas las invitaciones deben ser previamente enviadas al Departamento de Comunicación Institucional, quienes recomendarán cambios en la redacción o presentación, si no se cumplen las normas protocolares corporativas.
- La respuesta a toda invitación que la solicite debe darse dentro del término de 48 horas o inmediatamente, cuando fuese el caso de premura de tiempo, evitando posteriormente modificar esa respuesta, para no causar molestias al invitante.
- En caso de un imprevisto que impida la asistencia ya confirmada del invitado, debe dar cuenta a los organizadores, para evitar su inclusión en el protocolo.

9. Recordemos que vivir en compañía de otros está basado en la complejidad de las relaciones humanas. En este proceso es muy importante aceptar normas que hagan más grata la vida.

9.1 Normas en el puesto de trabajo

- Debemos saludar con amabilidad a los compañeros al llegar al centro de trabajo y despedirnos con cortesía cuando nos retiramos.
- Debemos expresar solidaridad, cortesía, buen trato, tolerancia y sensibilidad humana a quienes nos visitan o acuden a nuestro centro. La sonrisa, en nuestro centro, no es sólo un elemento formal. Debemos hacer grandes esfuerzos por obviar nuestros estados de irritación y mostrarnos afables y

sonrientes con compañeros y visitantes. Al entrar a un local, oficina o despacho, tocamos a la puerta y pedimos permiso con corrección. Pasamos sólo cuando se nos autoriza.

- No debemos molestar a los demás desde nuestro puesto de trabajo, ni interrumpir con comentarios a quien está concentrado en su labor.
- No debemos estropearle el trabajo a ningún compañero. Ejemplo: A las auxiliares cuando realizan sus labores de limpieza, etc.
- Escuchar la música en las PC a un volumen acorde que no afecte a los compañeros de la oficina, ni a los que pasan frente a la misma; se recomienda a los que desean escuchar música usar audífonos.
- Cuando vayamos al puesto de trabajo de otro compañero, cuidaremos de no desordenar sus cosas.
- Es obligado cuidar los medios que disponemos. Los instrumentos de trabajo de otros compañeros debemos tratarlos con especial cuidado y no utilizarlos sin su autorización.
- La puntualidad, el cumplimiento y la eficiencia de nuestro trabajo tiene una gran influencia en el respeto que nos debemos ganar dentro del colectivo.
- Evitar llamadas estruendosas que puedan molestar a otras personas.
- No es correcto utilizar apodos ofensivos. Cuidaremos de no herir el prestigio social de los compañeros.
- Los criterios que tengamos de un compañero, sólo a él interesan y debemos con honestidad, valor y en su oportunidad manifestárselo, con el ánimo de ayudarlo a que supere errores o aclararnos falsas interpretaciones.
- Seremos atentos con el que requiera algo de nosotros y si no es posible acceder a su petición, se lo explicaremos correcta y exhaustivamente, asegurándonos que se entienda nuestra explicación.
- Accederemos amablemente a cualquier solicitud de identificarnos como trabajadores del Centro. Esto no es sólo una expresión de las normas de convivencia, sino una necesidad para la protección de la Universidad.
- Al finalizar nuestra jornada debemos dejar limpio y ordenado el puesto de trabajo.

9.2 Normas en las Asambleas y Reuniones

- Llegaremos a tiempo a las asambleas y reuniones, lo que expresa disciplina y el valor que damos a la actividad, así como respeto y consideración a los demás.
- Permaneceremos en el local toda la sesión. Si excepcionalmente necesitamos salir, solicitaremos autorización. No es de persona adecuada "tomar" posiciones estratégicas para escaparse".
- El saludo a los compañeros debe cumplirse en las reuniones. Si llegamos tarde no es correcto interrumpir para saludar o excusarse. Se esperará el momento oportuno.
- Los compañeros que presiden una reunión merecen respeto. Cuando llegan el auditorio debe ponerse de pie.
- En reuniones donde se analizan problemas que afectan al colectivo, se debe prestar gran atención y si intervenimos debemos ajustarnos al tema de que se trata, ser breves y concretos.
- Se pide la palabra en forma discreta. Se habla cuando nos están atendiendo.
- Al que habla se escucha en silencio y sin interrupciones.
- No podemos contestar agrediendo a ningún compañero. Nuestra intención debe ser constructiva. Nuestras palabras deben ser meditadas y su tono no hiriente. Siempre debemos ser receptivos a la crítica.
- En caso de justificada necesidad, para levantarnos en un intermedio, pediremos permiso y abandonaremos nuestro asiento con cuidado de no molestar.
- En reuniones y asambleas no se ingieren alimentos.

9.3 Normas en los lugares públicos o pasillos

- Siempre que sea absolutamente necesario adelantarnos a otra persona, pediremos permiso, sin usar formas agresivas. En estos casos será correcto también, ceder el paso amablemente.
- Durante el traslado se puede conversar con algún compañero, pero en un tono de voz que no moleste. No se establecerán conversaciones relacionadas con problemas de trabajo o contratiempos que se hayan producido en el centro.
- En los lugares públicos no se interrumpe la circulación creando grupos en medio del paso de las personas. Si estamos obligados a pasar entre personas detenidas, pediremos permiso y pasaremos sin empujar.

- Brindaremos ayuda a las personas que nos lo solicitan o las guiaremos u orientaremos si lo necesitan. Debemos sacrificar algún minuto para orientar bien y que nos entiendan.

9.4 Normas en el comedor Obrero/Estudiantil

- Respetar el orden en el comedor es una norma de vida colectiva y requiere organización y respeto. Debemos guardar el estricto orden de llegada y mantenernos en el lugar que nos corresponda hasta que nos llegue el turno. Las "vivezas o trucos" para violar el orden, revelan falta de respeto al derecho de los demás y por tanto, es un problema tanto del que manifiesta este tipo de conducta como del que la permite.
- La puntualidad en las horas de comida expresa correctos hábitos de vida laboral.
- En el comedor obrero/estudiantil debe hablarse en voz baja. Para hablar debemos esperar a no tener alimentos en la boca. Los líquidos no se ingieren con la boca llena.
- Evitaremos los ruidos al levantarnos y sentarnos.
- Los codos no deben apoyarse en la mesa ni molestar con ellos al vecino.
- No es correcto peinarnos cerca de la mesa.
- Se evitará que caigan al piso o sobre la mesa residuos de comida. La silla debe ubicarse como estaba cuando nos sentamos.

9.5 Otras normas de conducta importantes

- Llamar a las personas por sus nombres.
- Responderemos a manifestaciones irritadas de compañeros con mesura y paciencia, en voz baja y con tolerancia, procurando establecer comunicación.
- Debemos saludar a los compañeros a nuestra llegada a la entidad y despedirnos cuando nos marchamos.
- Las tareas de limpieza se deben ejecutar cuando no interrumpan acciones importantes sobre el trabajo. Si es necesario realizarlas en algún caso, el personal que las lleva a cabo debe comprender cualquier interferencia de su actividad.
- Si alguien nos estropea el trabajo que estamos desarrollando, debemos procurar que lo entienda, pero sin usar formas groseras ni faltarle el respeto a ningún compañero.

10. Formas de proceder

10.1 La educación en la discusión y la conversación

- Hablar correctamente, con claridad y de forma natural, sin demasiada prisa y sin demasiada lentitud. El autoritarismo, el lenguaje incorrecto, excesiva confianza, son manifestaciones de mala educación.
- El tono de voz debe ser moderado. Es de muy mal gusto hablar a gritos y gesticular, especialmente en los lugares públicos.
- Al conversar no es correcto ni higiénico acercarse mucho al interlocutor, hacer movimientos exagerados, apuntar a las personas de quien se habla.
- Es de mal gusto interrumpir la conversación y cambiar el tema.
- El saludo y la despedida deben realizarse al iniciar y finalizar cualquier conversación.
- Es cortés iniciar la conversación interesándose por la salud del interlocutor y de su familia, si el grado de amistad lo permite.
- Los favores se piden debidamente, no se exigen.
- GRACIAS, POR FAVOR, CON PERMISO, son expresiones que nos deben caracterizar.
- Ofrecer disculpas cuando se cometen errores o se molesta a alguien.
- Practicar la caballerosidad en todas sus formas. Con las compañeras ha de acentuarse la consideración y el respeto. Se evitará la excesiva confianza y el lenguaje incorrecto.
- En el trato con las compañeras debe practicarse la cortesía que el hombre debe manifestar hacia la mujer, levantarse para saludar, cederle el paso, cederle el asiento, prestarle ayuda física al llevar bultos, bajar escaleras, etc.
- Mantener relaciones de camaradería con los superiores y subalternos sobre la base del respeto mutuo.
- Ofrecer en forma desinteresada los conocimientos que poseemos cuando se solicite.
- Al conversar se debe escuchar con paciencia, la conversación no debe ser un monólogo, se debe dialogar.
- Evitar y no permitir el uso de palabras obscenas, no manifestar impulsos de violencia.
- En las conversaciones telefónicas mostrarse atentos y respetuosos, ser breves.

- El trato de “TU” es solo familiar, es incorrecto tutear a las personas desconocidas o a las que por su edad o nivel jerárquico requieran el trato de usted como una muestra de elemental respeto.
- Es totalmente inadecuado usar palabras “cariñosas” para dirigirse a los interlocutores en áreas oficiales de trabajo. Ejemplos: “mi vida, mi amor, etc.”, utilizarlas sólo en relaciones muy personales y en contextos adecuados.

10.2 Tú o Usted

Elegir a veces entre utilizar el Tú o el Usted plantea problemas y se puede llegar a actuar incorrectamente. Señalaremos algunas reglas que pueden serle de utilidad para saber qué hacer en la mayoría de las situaciones.

- De entrada, no se debe abusar del tuteo, aunque sea cada vez más frecuente: la otra persona se puede sentir molesta por tanta familiaridad.

- Puede tutear a los compañeros de trabajo, pero al dirigirse a su jefe sea prudente y utilice el Usted; espere que sea él quien proponga el tuteo.

10.3 Presentaciones

Al realizar la Universidad eventos o reuniones, como buenos anfitriones los directivos o integrantes del Comité Organizador, deben procurar presentar entre sí a los invitados. También, si coincide usted con dos amigos que no se conocen entre sí, debe proceder igualmente a presentarlos.

¿Cómo se realizan las presentaciones?

Hay una regla básica que debe tener siempre presente: la persona menos importante se presenta a la más importante, por tanto:

- El joven debe ser presentado a la persona de mayor edad.

- El hombre debe ser presentado a la mujer.

- El subordinado debe ser presentado al jefe.

- La persona de menor categoría profesional o social debe ser presentada a la de mayor categoría.

Basta con indicar el nombre y apellido de la persona presentada. Si la presentación se realiza en una reunión o fiesta sería aconsejable dar alguna información sobre las personas presentadas (pero con moderación), a efecto de facilitar que pueda surgir entre ellos algún tema de conversación.

Si usted está sentado y le presentan una persona debe levantarse en señal de respeto. Sólo la mujer puede seguir sentada, aunque debería también levantarse si le presentaran a una señora de mayor edad o a un señor de elevada posición social.

Si el evento que se organiza es de pocos invitados su obligación es presentarlos a todos. Si los invitados son numerosos, no estará obligado a presentarlos a todos, pero sí debe vigilar que ninguno de ellos deambule por la evento como “alma en pena”, tratando de incorporarlo a algún grupo.

10.4 Puntualidad

La puntualidad es una norma básica de educación. No se puede ser más o menos puntual, hay que ser siempre puntual. La puntualidad ha de estar presente tanto en el trabajo como en la vida social.

Ni se puede llegar tarde a una reunión de trabajo, ni tampoco a una cena (por mucha confianza que tengamos con el anfitrión).

Y también, la puntualidad rige tanto para el invitado como para el anfitrión.

Ni el invitado puede llegar tarde a una cena, ni tampoco el anfitrión puede recibir a los invitados sin tenerlo ya todo dispuesto.

Tan malo es el retraso, como llegar antes de tiempo (incluso puede que esto sea peor).

10.5 Hábito de fumar

Para nadie es un secreto que fumar daña la salud y preferentemente se le pide a las personas que no fumen. En la actualidad hay muchos países que han regulado los lugares donde se puede o no fumar, está prohibido en, restaurantes, cafeterías, tiendas, en general, todo recinto cerrado, pues el tabaco hace tanto daño a los fumadores activos como a los pasivos, es decir, aquellos que reciben la acción de los primeros. Nuestro país en aras de concientizar a la población sobre este mal hábito ha

llevado a cabo campañas de Bien Público sobre el tema, además, algunas instituciones han establecido resoluciones que abordan la problemática como la RESOLUCION No. 335/04 (aún vigente) del Ministerio del Comercio Exterior que establece acciones para desestimular el consumo de dichos productos.

Específicamente esta Resolución en su Séptimo, Noveno y Décimo acápite abordan la hábito de fumar en los Centros de Educación Superior, donde queda prohibido fumar en los CES. **(VER ANEXO 4)**

En nuestra Casa de Altos Estudios granmense el tema es abordado por la Comisión Universitaria de Prevención, dónde acordaron en el mes de enero del 2016 llevar la RESOLUCION No. 335/04 del Ministerio del Comercio Exterior a las secciones sindicales para que los trabajadores se informen y conozcan que no se debe fumar en la Universidad. Además, el Reglamento Disciplinario Interno de la institución con Resolución No. 504/07 en el Capítulo III artículo 6 inciso m expone que fumar en locales de trabajo y áreas comunes donde se labora se considera una violación general de la disciplina laboral. **(VER ANEXO 5)**

10.6 La UDG posee un comedor diferente donde solo asisten visitantes y personalidades, allí le ofrecen un trato protocolar. Pero para llevar a cabo esta actividad los integrantes de esta área deben poseer los más elementales conocimientos protocolares en estas situaciones.

¿Cómo poner la mesa?

Cuando se celebra una comida o cena formal la disposición de la mesa debe seguir unas reglas muy estrictas:

La mesa debe estar totalmente preparada cuando llegan los primeros invitados (nada de carreras a última hora).

Debe estar bien iluminada: ni invitados deslumbrados, ni invitados en la penumbra.

La mesa se cubrirá con un mantel de color blanco o crudo (nada de “mantelitos” individuales). El mismo debe estar limpio.

La mesa no debe estar sobrecargada, como motivo decorativo un bonito centro de mesa, pero que no obstaculice la visión entre los invitados.

Entre cada sitio se mantendrá una distancia suficiente, para que los comensales se puedan desenvolver con comodidad (si su mesa es para 8 personas, no trate de batir ningún record sentando a 14).

La servilleta se dispondrá en forma de rectángulo o de triángulo a la izquierda del plato o sobre el mismo. Nada de forma de “palomita” ni otras formas alegóricas, y mucho menos dentro de una copa.

Los platos pueden estar ya colocados, aunque lo más ortodoxo es tener dispuesto un bajo plato e ir colocando los platos a medida que se vayan a utilizar.

Colocación de los cubiertos

El cuchillo y la cuchara a la derecha del plato (el cuchillo con el filo mirando al plato).

El tenedor a la izquierda.

Los cubiertos se disponen de tal manera que los primeros que se utilizan son los más alejados del plato, y los que se utilizan en último lugar los más próximos al mismo.

Los cubiertos de postre se colocan enfrente del plato (entre éste y las copas): el tenedor mirando a la derecha y la cucharilla o cuchillo mirando a la izquierda.

Las copas se sitúan enfrente del plato. Hay varias maneras de disponerlas, pero la más ortodoxa es en fila y un poco desplazadas hacia la derecha del plato. El orden de las copas será:

De mayor a menor tamaño y de izquierda a derecha. Empezando por la izquierda, primero la copa de agua, luego la de vino tinto y luego la de vino blanco; entre estas dos últimas se coloca la copa de cava o champagne.

Enfrente del plato, un poco a la izquierda, se coloca el platito del pan. El pan se cortará con la mano (nada de cuchillo), y las migas, a ser posible, que caigan en el platito (para algo se pone).

Por último, no se ponen ceniceros en la mesa. Si hubiese fumadores entre los comensales los ceniceros sólo se sacarán cuando se sirva el café.

¿Cómo sentarse en la mesa?

A la hora de sentarse en la mesa hay que respetar un orden de preferencia muy determinado. Existen básicamente dos sistemas a la hora de establecer esta preferencia:

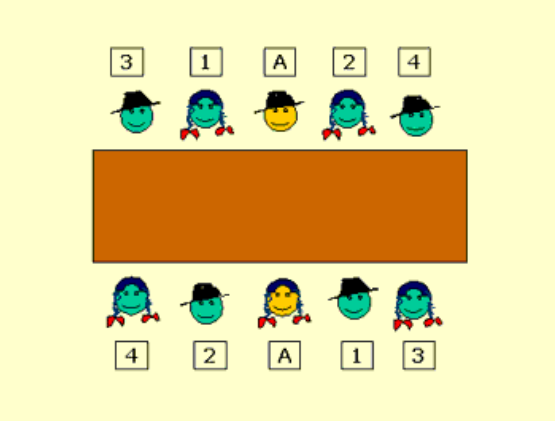
Sistema francés

Los anfitriones se sientan en la parte central de la mesa, uno enfrente del otro.

El invitado de honor se sienta a la derecha de la anfitriona y su mujer a la derecha del anfitrión

El segundo invitado en importancia se sienta a la izquierda de la anfitriona y su mujer a la izquierda del anfitrión

Así sucesivamente se van disponiendo las parejas, en forma de diagonal, aunque el resto de los invitados se va sentando con más libertad.



A: Anfitriones; los números indican el orden de preferencia

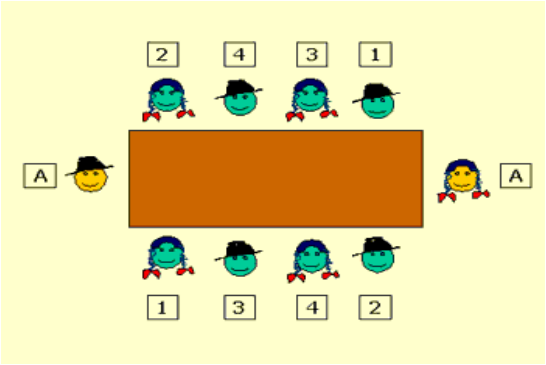
Sistema anglosajón

Los anfitriones se sientan en cada cabecera de la mesa.

El invitado de honor se sienta a la derecha de la anfitriona y su mujer a la derecha del anfitrión.

El segundo invitado en importancia se sienta a la izquierda de la anfitriona y su mujer a la izquierda del anfitrión.

Así sucesivamente se van disponiendo las parejas, en forma de diagonal.



En ambos sistemas hay que cumplir las siguientes normas:

Las parejas nunca se sientan juntas, sino en diagonal.

A ser posible, se va alternando un hombre y una mujer.

Los anfitriones pueden ceder sus sitios a los invitados de honor, ocupando ello el puesto de invitados de honor.

Será el anfitrión quien anuncie el momento de pasar al comedor, tras un aperitivo que no debe durar más de 30 / 45 minutos.

Para entrar en el comedor conviene observar las siguientes reglas:

La anfitriona es la primera que entra (por si algo no estuviera correcto poder arreglarlo).

Le siguen el resto de señoras.

A continuación pasan los caballeros.

El anfitrión es el último en entrar.

La anfitriona indicará el lugar que corresponde a cada uno de los invitados, en mucho casos se exponen en una pequeña valla o aparecen Displays con los nombres en las mesas. No se siente donde le parezca.

Los señores no se sentarán hasta que no lo hayan hecho las mujeres (se exime de esta norma a las personas mayores).

Los caballeros deben ayudar a las mujeres a sentarse, apartándoles ligeramente la silla de la mesa.

Por cierto, corresponde a los anfitriones evitar que el número de comensales sea 13 (no hay que tentar a la suerte y hay invitados que se pueden sentir incómodos).

Una vez sentado hay que tener presente:

No se apoyan los codos en la mesa, se apoyan los antebrazos (no podemos confundir la mesa de un comedor con el pupitre de un colegio).

Las manos siempre sobre el mantel, nada de manos escondidas debajo de la mesa sobre las piernas.

La espalda recta, pero con naturalidad: ni encorvados, ni tampoco dando la impresión de estar inmovilizados.

¿Cómo nos servimos?

A la hora de servir se debe seguir un orden muy determinado:

Primero se sirve a la mujer de mayor categoría (por edad o por estatus social) que normalmente estará sentada a la derecha del anfitrión.

Luego se sirve al resto de señoras, según el sentido contrario a las agujas del reloj.

La última señora en ser servida será la anfitriona.

A continuación se sirve a los señores siguiendo el mismo esquema, siendo el anfitrión el último en ser servido.

Si no hay camareros y se va pasando la bandeja:

Se comienza por la señora de mayor categoría y la bandeja se va pasando al invitado que se encuentre a la derecha.

A la hora de servir hay que tener presente:

Las comidas que vienen servidas en platos desde la cocina se sirven por la derecha. Las comidas presentadas en fuentes sobre la mesa se sirven por la izquierda. Las bebidas y el café, se sirven por la derecha.

Uno se debe servir una cantidad discreta: Ni mucho (que parezca que hace días que no come caliente), ni poco (puede dar la impresión de que no le gusta la comida).

Se sirve de la parte de la fuente que quede más próxima, nada de ir examinando los filetes a ver cuál tiene mejor pinta.

No se comienza a comer hasta que todo el mundo se haya servido: Será la anfitriona quien comience.

Si hubiera muchos invitados la anfitriona comenzará cuando estén servidos los comensales que estén a su derecha e izquierda, comiendo lentamente para dar tiempo al resto de invitados a ser servidos.

La anfitriona preguntará si alguien quiere repetir: La respuesta es clara: no se debe repetir (por muy delicioso que fuera el manjar).

Servilleta y cubiertos

Uso adecuado de la servilleta y los cubiertos.

Servilleta

Ya hemos comentado que al poner la mesa la servilleta se coloca sobre el plato o a su izquierda, bien en forma de triángulo o de rectángulo.

¿Cómo se utiliza la servilleta?

Cuando nos sentamos en la mesa debemos colocar la servilleta sobre las piernas.

La servilleta se utiliza únicamente para limpiarse los labios, discretamente, antes y después de beber.

Una vez que termina la comida, se coloca la servilleta a la derecha del plato de una manera informal: nada de doblarla con esmero como si no se hubiera utilizado (aunque tampoco se trata de dejarla hecha un “barullo”).

Cubiertos

A la hora de utilizar los cubiertos hay que seguir una serie de reglas:

Los cubiertos van a la boca y no la boca a los cubiertos, por tanto, cuando se come hay que mantenerse recto, todo lo más ligeramente inclinado hacia el plato, y con los cubiertos se llevará la comida a la boca (nada de acercar la cara al plato).

Los cubiertos no se cambian de mano: la cuchara y el cuchillo se cogen con la derecha y el tenedor con la izquierda. El cuchillo nunca se mete en la boca: terminantemente prohibido ya que puede ser peligroso.

La cuchara se introduce en la boca por la punta, no por un lateral.

Cuando se está masticando o hablando los cubiertos se colocan sobre el plato en forma de cuña, lo que indica que todavía no se ha terminado.

Cuando se termina se dejan los cubiertos en paralelo y perpendicular a la mesa.

Conversación en la mesa

La mesa no es sólo un lugar para disfrutar de una exquisita gastronomía sino que es, y muy especialmente, un lugar de encuentro social donde la conversación juega un papel de primer orden.

En este sentido, en la mesa hay que respetar unas reglas básicas:

No se habla nunca con la boca llena (terminantemente prohibido).

Hay que participar en la conversación, sin tratar de monopolizarla.

El invitado debe permitir al anfitrión un cierto protagonismo.

Es importante saber participar en la conversación sin retrasarnos en la comida (que no nos tengan que esperar luego a que terminemos el plato).

Hay que conversar con los distintos comensales que nos rodean: no se puede uno limitar a hablar con uno de ellos ignorando al resto (por muy aburridos que nos resulten).

Hay temas “tabú” que se deben evitar. Entre otros:

Política
Fútbol
Religión
Sexo

No se debe prolongar una conversación en la que hay comensales que, por desconocimiento, no pueden participar.

La conversación debe ser variada, dando oportunidad a todos los invitados a participar.

El anfitrión debe jugar aquí un papel principal, proponiendo nuevos temas que tratar cuando la conversación vaya decayendo.

Si hay algún comensal poco participativo, el anfitrión debe proponer algún tema que dé a este invitado la oportunidad de integrarse en la reunión.

La mesa no es un lugar para discutir, por lo que hay que evitar entablar disputas, siendo deber del anfitrión cortarlas del modo más educado posible.

Sentados en la mesa: otras consideraciones

Veamos del buen comportamiento en la mesa, varias consideraciones finales:

Hay que comer al mismo ritmo que el resto de comensales: ni muy rápido (no hay un premio para el que termine primero), ni muy lento (que hagamos esperar al resto de invitados).

Si el invitado necesita algo, se dirigirá a la anfitriona (nada de pedirlo directamente al servicio).

Cuando se come se hace con la boca cerrada y haciendo el menor ruido posible (no se puede montar un escándalo con el traqueteo de las mandíbulas).

En la comida no se fuma (de hecho, en la mesa no se ponen ceniceros hasta que se sirve el café).

Si ocurre una “catástrofe” en la comida (copas derramadas, platos rotos, etc.) el invitado se debe disculpar y hacer ademán de ayudar. Los anfitriones quitarán importancia a lo ocurrido y no permitirán que el invitado se ponga a recoger los destrozos (llamarán al servicio o ellos mismos lo harán personalmente).

No se debe mojar pan en la salsa: por muy rica que pueda estar trate de evitar esta tentación.

No se debe empujar la comida con los dedos se considera indecoroso, además, le estaríamos quitando la utilidad a los cubiertos.

Se ha clavado una espina en la boca: que no cunda el pánico: se tapa la boca con una mano o con la servilleta y con la otra discretamente se saca la espina y se deposita en el plato (nada de enseñarla al resto de comensales como si fuera un trofeo de caza).

10.7 Cómo comportarse en el automóvil

En la transportación, tanto de conductor como de pasajero, hay que seguir y respetar unas reglas básicas de urbanidad.

Comportamiento del conductor

Primera norma básica: respete escrupulosamente las señales de tráfico y los límites de velocidad. No olvide que puede poner en peligro no sólo su vida, sino la vida de otros.

Si viaja usted con pasajeros, hágales el viaje lo más cómodo posible.

Conduzca con una velocidad prudente: no les lleve con el alma en vilo.

No sea brusco en su conducción: evite giros violentos, aceleraciones y frenadas. En definitiva, trate de no que no se mareen.

No ponga la radio sin preguntar primero, y, en todo caso, póngala a un volumen moderado (es un medio de transporte, no una discoteca).

Si usted fuma, no lo haga si tiene la más mínima sospecha de que puede molestar. En todo caso, pregunte antes de fumar.

Si viaja usted con varias personas, debe procurar que no se fume si considera que a alguien le puede molestar.

Cuando se disponga a entrar en el coche, si va usted con pasajeros sepa que es el conductor el último que entra: primero abra las puertas a los acompañantes y en último lugar entre usted.

En caso de colisión con otro coche, no se ponga usted como una fiera: actúe con serenidad, y si no está de acuerdo con la interpretación del otro conductor, ya habrá tiempo de discutirlo en los tribunales.

No se apoye con el codo en el claxon, ni lo utilice a diestro y siniestro.

Comportamiento del pasajero

Terminantemente prohibido explicarle al conductor cómo debe conducir (se supone que él ya sabe).

El pasajero no puede distraer al conductor, ni sacarle conversación. Tampoco es el coche el lugar de contar chistes y hacer que el conductor se “parta” de risa.

Abstenerse de fumar.

No ensuciar el vehículo.

Hablar en voz baja.

Facilitarles el uso del vehículo a otros trabajadores corriéndose hasta el final.

Y, por último, prohibido lanzar objetos diversos por la ventanilla.

10.8 Uso del teléfono

Normas básicas que hay que tener presente en el uso del teléfono:

A través del teléfono se percibe: Si usted está comiendo, Esta fumando, Esta dispuesto, Está comprometido. Razón por la cual: No coma, No fume, Demuestre actitud de servicio, Involúcrese con la necesidad de su interlocutor.

Si utiliza el teléfono para uso particular que sea con moderación.

EVITE	DIGA
Aló	Universidad de Granma o Rectoría, Buenos días….
¿De parte de quién?	¿Quién lo llama?
¿Para qué lo llama?	¿En qué puedo ayudarlo?
No sé	Averiguo y lo llamo. (Solicite información de teléfonos).
No es mi culpa	Verificaré de inmediato…
Eso es imposible…	Otra solución es….
No le prometo nada	Haré lo más que se pueda
Se equivoca	Debe haber un malentendido
Lo que le diga es mentira	En el momento no tengo la información...
Por decir algo…	Con mucho gusto le explico…
¿De dónde?	¿Quién lo solicita?
Está en el baño…	En el momento se encuentra ocupado…

Principales razones que molestan a las personas cuando llaman:

- Quedarse en espera
- Demora al contestar
- Rebote burocrático

- Mala actitud, grosería
- Ruidos bucales
- Que no se le dé atención e importancia
- Que se le cuelgue

10.9 Flores

Las flores es, probablemente, el regalo más querido por una mujer, pero que también se puede regalar a los hombres:

A ella se le regalará un ramo de flores y a él una flor.

Las flores nunca se envían anónimamente, sino que se llevarán en mano o se enviarán a través de una floristería, acompañadas de una tarjeta manuscrita por el que las envía.

Un ramo debe contar al menos con una docena de flores y, en todo caso, hay que evitar el número 13 (por si las moscas).

Cada flor tiene un significado concreto, esconde un mensaje subliminal que se envía a la homenajeada (o). Así, podemos señalar entre otras:

Rosa roja: pasión
Azahar: flor de la novia
Clavel rojo: amor
Azucena: inocencia
Jazmín: amabilidad
Orquídea: belleza
Rosa amarilla. Infidelidad

Conviene recordar: A un ecologista no le regalan flores, pero sí se le puede enviar una planta.

11. Aspecto personal y formas de vestir

11.1 Cuidado del aspecto personal

- El aseo es una regla elemental de higiene y una manifestación de respeto y consideración hacia los demás.

- Las uñas cortadas y limpias. El pelo correctamente peinado.
- No es correcto escupir en el piso. Bostezar con estridencia denota mala educación.
- No emplearemos los dedos para limpiar ojos, oídos, dientes o nariz.
- Denota falta de educación rascarse inmoderadamente delante de otras personas.
- La ropa debe ser limpia, no rota ni descosida.
- Nuestras costumbres no son indulgentes con los que olvidan el uso del desodorante. El cuerpo debe asearse diariamente.
- El calzado debe estar limpio.
- Arrojar papeles u otras suciedades al suelo demuestra falta de hábitos de higiene personal y social. “No ensuciar es mejor que limpiar”.
- Los “rolos y vueltas” debemos usarlos en la casa y no para salir a la calle y mucho menos para asistir al trabajo. El pañuelo es una prenda deportiva que no debe usarse cotidianamente.
- Debemos evitar que otra persona perciba nuestro aliento. No debemos toser o estornudar frente o junto a las personas que nos rodean. Podemos apartarnos discretamente del grupo, o al menos movernos hacia un lado.
- La prohibición de fumar es una regla higiénica y su observación demuestra educación. “Los que fuman no deben imponerle el vicio a los que no lo hacen”.
- Todo el personal que usa uniforme, está en la obligación de llevarlo correctamente y sólo añadir a él detalles sobrios que no afecten la estética y uniformidad que persigue.

11.2 ¿Cómo vestir?

El saber vestir distingue definitivamente a la persona elegante. La elegancia es sobria: hay que ir elegante sin llamar la atención. Tan censurable es ir fachoso como sobrecargado.

Le elegancia es pulcra: ante todo hay que ir bien aseado, bien afeitado, bien peinado, dientes cepillados, uñas limpias, etc. Ropa limpia, bien planchada, zapatos relucientes.

La elegancia es práctica: hay que vestir según la ocasión: a una fiesta hay que ir arreglado y al campo hay que ir informal (tan malo es ir a una cena en vaqueros, como al campo con chaqueta y corbata).

La elegancia tiene personalidad: tenga su propio estilo personal, no se deje llevar permanentemente por los dictados de la moda.

Se debe tener en cuenta que queramos o no, la moda nos afecta; es un hecho indiscutible que nos rodea y esta patente en nuestras vidas. Por ello, vestir correctamente se ha convertido en algo vital. Pero la moda no le queda bien a todo el mundo, además debemos saber cuándo y dónde usarla.

El fin que persigue el arte del buen vestir, es la elegancia, la sencillez y naturalidad.

Vístete con las prendas y complementos necesarios, nunca recargues demasiado tu look.

Muchas accesorios brillantes en tu pinta son de mal gusto, si te gusta usar muchas joyas, recuerda que la cantidad y el exceso al vestir son cero elegantes, opta por elegir lo apropiado y que guarde relación con tu ropa.

Tampoco debes llegar a la sobriedad excesiva, siempre usa accesorios para completar y realzar.

Una mujer verdaderamente elegante es aquella que aún vistiendo como el común denominador, tiene un sello especial.

Recuerda guardar armonía entre los colores de las prendas que utilices y toma especial cuidado al combinar estampados.

El maquillaje nunca debe ser demasiado recargado, la forma en que te maquillas debe ir de la mano con lo que tengas puesto, recuerda que menos a veces es más.

Nunca olvides que ser elegante significa saber escoger.

La elegancia y el buen vestir son dos cuestiones que tratamos de llevar a la orden del día todas las personas; sin embargo, de manera errónea, muchos creen que estos dos factores se traducen solamente en llevar ropa de alta costura que enaltezca la belleza de cada cual.
El ser elegantes implica mucho más que portar un vestuario de las marcas más reconocidas o que esté a la moda, para que la elegancia nos acompañe en todo

momento debemos tener en cuenta el horario en que vamos a llevar el atuendo o la ocasión.

Cada evento lleva una vestimenta específica, pues no deberíamos vestir igual para ir a la playa que como lo hacemos para asistir a un aula. Debemos tener presente que el vestuario, junto con la higiene personal, es lo que más revela sobre cada persona a la hora de presentarse en cualquier lugar.

Como bien dijera José Martí: "… la elegancia (…) está en el buen gusto, y no en el costo. La elegancia del vestido,-la grande y verdadera-, está en la altivez y la fortaleza del alma". Por ello, debemos preocuparnos más en engrandecer nuestras almas, llenándolas de virtudes y valores para lograr la verdadera originalidad que buscamos en nuestros atuendos.

Más allá de lo lujos, la belleza de cada quien supera los límites de una buena ropa y es importante recordar que la belleza interna es más importante que aquella que vamos exhibiendo exteriormente y que, en muchas ocasiones, va en contra de la elegancia del buen vestir que muchos buscamos.

Parafraseando a nuestro Apóstol Nacional, la honradez, inteligencia y libertad da al cuerpo más elegancia que las modas más ricas de las tiendas. "Mucha tienda, poca alma".

Ser elegantes no significa llevar la ropa que esté de moda o utilizar prendas de alta costura, simplemente con sentirnos bien con lo llevamos puesto, un vestuario a tono con el lugar y el horario, seremos más que elegantes, resaltando en todo momento nuestra belleza…… más allá del lujo.

Y para terminar quisiera compartir otra frase de Martí que, si la interiorizamos un poco, nos hará reflexionar: "Quien sienta su belleza, la belleza interior, no busca afuera belleza prestada: se sabe hermosa, y la belleza echa luz."

11.3 ¿Cómo deben vestir los estudiantes y trabajadores en la UDG?

Estudiantes:

La UDG posee una infraestructura en la cual no aparecen totalmente desvinculados el área docente de las demás, pues es muy común toparse con estudiantes con el vestuario del espacio de Residencia por el docente o los Laboratorios, situaciones que protocolarmente están mal. Los educandos deben saber distribuir sus prendas de manera que en el aula están vestidos correctamente para la ocasión y evitar circular

vestidos inapropiadamente por los recintos educativos. Algunos locales de la institución han tomado medidas evitando que se circule por su espacio mal vestidos.

Los estudiantes no deben ir al Aula, Laboratorios, Departamentos, Edificios Administrativos, por mencionar algunos, en chores, camisetas, chancletas, mini zayas, blusas cortas y vestidos cortos. Estas prendas las pueden usar en sus dormitorios o áreas aledañas que no se relacionen con los locales anteriormente expresados.

Trabajadores:

Los trabajadores deben dar el ejemplo para luego poder exigirles a los jóvenes que se educan en esta Casa de Altos Estudios. Si imparten docencia escoger para esos días la ropa más rectada, si no están vinculados directamente a esta formación cuidar por el largo de las prendas que usa, recuerde que es su imagen y a la vez la imagen de la Universidad que observa el público externo. Nunca olvide se exige con el ejemplo.

Bibliografía

Cárdenas, Emma. Manual de Cortesía Básica Instituto Superior de Relaciones Internacionales “Raúl Roa García”. Pág. 4 a la 25.

Clases y cursos de Protocolo y Ceremonial recibidos por la autora en la Universidad de Oriente.

Colectivo de Autores: Manual de Relaciones Públicas. Editorial Pueblo y Educación. La Habana 2005 Capítulo 2 Pág. 76. Capítulo 8 Pág.261- final (también en Material Digital)

Sitios web de Manuales de Protocolo.