

The logo of the Universidad de La Frontera is a circular emblem. It features a central white cross-like shape with rounded ends, set against a blue background. The words "UNIVERSIDAD DE LA FRONTERA" are written in a light blue arc across the top of the circle. Below the circle, a banner contains the Latin motto "ITINERARIUM MENTIS AD VERITATEM" in light blue capital letters. The text "TEMUCO - CHILE" is also visible in light blue, partially obscured by the banner.

**Manual de Procedimientos de
Ceremonial y Protocolo
de la Universidad de La Frontera**

Temuco, julio de 2007

Fundamentación

Las Relaciones Públicas, el Ceremonial y Protocolo, se basan en el Derecho Diplomático, que se define como representación exterior de los Estados o instituciones: “Relación intelectual a través de normas y prácticas”. Según tratadistas de Derecho Diplomático, se establece como una necesidad de convivencia internacional, es por ello que una de las responsabilidades más significativas es de no ofender a ninguna persona, basado en el principio de la equidad (Igualdad Jurídica de los Estados).

Las Relaciones Públicas, las normas del Ceremonial y Protocolo han estado históricamente unidas a las de la diplomacia. Su formalismo ha seguido, necesariamente, desde el origen del hombre, toda norma de conducta que busque formas de acercamiento por medios pacíficos entre las tribus primitivas, desarrollando una labor elemental de diplomacia y, con ella, reglas de procedimiento de ceremonial para los pueblos e instituciones. Estas otorgan una especial representatividad al simbolismo y comportamiento ceremonial en sus relaciones con otras naciones o instituciones. El negociador se envuelve en una aureola sacra. Su misión “fuente de honores y responsabilidades, se halla bajo la protección de los dioses”, para llevarlas a cabo ante, su evolución.

La diplomacia moderna, con reglas ya establecidas, en que el agente Diplomático se le reconocen sus privilegios e inmunidades y es considerado como representante de un Estado o institución y no como el “Alter ego” de un soberano, se inicia sólo con el Congreso de Viena de 1815. Y se le llama “EL CODIGO DE LA CORTESIA INTERNACIONAL”

El ceremonial y protocolo trasciende las normas de urbanidad, de buenas maneras o de comportamiento social. No obstante, en su esencia, pretenden necesariamente lo mismo: ***el respeto que nos debemos unos a otros.***

De acuerdo a lo anteriormente expresado, la Universidad de La Frontera como una institución pública y estatal, debe regirse por el protocolo de la Dirección General de Ceremonial y Protocolo del Ministerio de Relaciones Exteriores y siendo una casa de estudios superiores debe guardar especial consideración en conjugar de manera elegante y cuidadosa el trato de las autoridades públicas y universitarias.

Visión

Relaciones Públicas de la Universidad de La Frontera será una instancia reconocida por la comunidad interna y externa por su empoderamiento (alto nivel de competencia e ingerencia) en relaciones públicas, ceremonial y protocolo.

Buscará la unión de los diferentes estamentos: académico, administrativo, estudiantil, de servicios y organizaciones internas, como una comunidad universitaria única e integral

Misión

Relaciones Públicas es una unidad profesional-administrativa dinámica cuya función principal es mantener y fortalecer la imagen pública y corporativa de la Universidad de La Frontera, tanto a nivel interno como externo.

Su objetivo es ordenar y unificar criterios de ceremonial, protocolo y etiqueta, para fortalecer una imagen institucional sólida.

La dinámica de Relaciones Públicas tiene como finalidad, la proyección de una buena imagen corporativa, con el propósito de establecer en los ámbitos internos y externos actitudes positivas a su favor, y de crear un ambiente institucional basado en principios rectores como lo son la credibilidad y confianza, directrices que constituyen la razón de ser de la Universidad.

Manual de Procedimientos de Ceremonial y Protocolo de la Universidad de La Frontera

Con el propósito de definir aquellos criterios generales unificados que deben determinar el ordenamiento que regule y otorgue la solemnidad propia a su categoría, a los diferentes acontecimientos y situaciones relacionados con ceremonial, protocolo, imagen institucional, organización de actividades que deben hacer frente las unidades de nuestra Casa de Estudios Superiores, se establece el presente Manual de Procedimientos de Ceremonial y Protocolo de la Universidad de La Frontera, cuyas normas deberán observarse en todas las actividades oficiales, de acuerdo a los rangos y definiciones establecidos, siendo la Oficina de Relaciones Públicas, el organismo asesor y regulador de éstos.

1. Clasificación de los Actos Institucionales

Todo acto Institucional requiere de ciertas formalidades en su organización y desarrollo, para otorgarle la solemnidad inherente a su carácter. Resulta conveniente, por lo tanto, que las distintas unidades de nuestra Universidad puedan ordenar el ceremonial y protocolo de los actos que organicen sobre bases comunes para toda la institución.

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

1.1. Ceremonias solemnes

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

Son ceremonias solemnes:

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

1.2. Ceremonias Formales

Son ceremonias formales aquellos actos que, sin ser solemnes, involucran a toda la comunidad universitaria y/o a una o más de sus unidades, con instituciones externas, y requieren de ciertas formalidades. Las ceremonias institucionales serán organizadas por la Oficina Relaciones Públicas y las unidades universitarias involucradas, las invitaciones serán suscritas por el Rector, el que podrá delegar esta responsabilidad en un Vicerrector o Decano.

Son ceremonias formales:

- Asunción de Decanos
- 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
- Ceremonias de Titulación

Nota: en las ceremonias de titulación (pregrado), si se desea hacer mención a la profesión, al nombrar a los titulados, se debe hacer según el título entregado por la universidad ejemplo:

Profesor : Juan Contreras Casas
Médico Cirujano : Valentina Klein González
Psicólogo : Marlene Muñoz Saldías
Ingeniero : Pedro Valenzuela Carrasco
Cirujano Dentista : Felipe García Méndez

Evitando con ello nombrar con un grado académico: como, por ejemplo, doctor a titulados de pregrado.

1.3. Actos Regulares

Son actos regulares todas aquellas actividades de carácter académico y no académico, que requieran de cierta formalidad, y son organizados directamente por la unidad gestora de los mismos. En los actos regulares las unidades organizadoras deberán solicitar a la Oficina de Relaciones Públicas, mediante un formulario electrónico (**anexo 14**) la

asesoría necesaria, como asimismo la revisión previa de invitaciones, publicaciones e impresos, etc., con el propósito de guardar las normativas vigentes relacionadas con la imagen corporativa institucional.

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

2. Organización de los Actos Universitarios

Para la organización de un acto universitario, sea éste, cualquiera de aquellos anteriormente descritos, la unidad responsable del mismo deberá previamente, en conjunto con la Oficina Relaciones Públicas, fijar la fecha de su realización, considerando factores como:

- Duplicidad de actividades en la misma fecha, o en fechas próximas.
- Consulta de compromisos adquiridos por las autoridades superiores cuya concurrencia se estime obligatoria, necesaria o conveniente, la que se realizará a través de la unidad respectiva.
- Tipificar la Ceremonia u evento

El Rector y autoridades superiores sólo asistirán a ceremonias que cumplan con los procedimientos anteriores.

Cuando el señor Rector deba asistir a ceremonias públicas o privadas, el Encargado/a de Relaciones Públicas y Protocolo deberá revisar previamente la ubicación que tendrá el Rector en el acto según la precedencia

Establecida la fecha, lugar y hora se constituirá un Comité Organizador integrado como mínimo, por dos miembros representantes o responsables de la unidad involucrada, al que le 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 entidad responsable de atenderlos.
3. Establecer necesidades de amplificación y de equipos audiovisuales
4. Informar a la Coordinación de Comunicaciones para la difusión respectiva.
5. Determinar si es necesaria la confirmación de invitados y protocolo
6. Contactar, si se requiere, personal de apoyo para confirmar asistencia y/o atender la recepción y ubicación de los invitados
7. Verificar otras necesidades: intervención del coro **(anexo 11)**, presentación artística, entrega de diplomas, obsequios, etc.
8. Responsable de libreto
9. Necesidad de maestro de ceremonia
10. Preparar vocativos para autoridades
11. Requerimientos finales: banderas, etiquetas, agua, ornamentos, etc.

3. 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 presidida por el Rector o quien le represente, y la máxima autoridad de la unidad organizadora. (Invitante)

3.2. Si asisten solamente autoridades y miembros de la comunidad universitaria el orden se establecerá de acuerdo a la Precedencia Protocolar de la Universidad de La Frontera. **(anexo 2)**

3.3. Si asisten autoridades públicas, se articulará el orden de precedencia del Ceremonial Público del Ministerio de Relaciones Exteriores con el de precedencia interna de la Universidad.

3.4. En el caso de la asistencia de una autoridad con su cónyuge, ambos serán considerados como una unidad, ubicándose al cónyuge a la derecha del invitado.

3.5. En el caso que ambos cónyuges asistan invitados por sus respectivos cargos, ocuparán la ubicación que corresponde al rango de su cargo.

3.6. Para facilitar la distribución protocolar la primera fila de una ceremonia debe contar con un número impar de butacas, de manera que la autoridad que preside el acto quede ubicada en el centro de la fila (de no contar con un número impar, será responsabilidad del encargado de protocolo dar la solución)

4. Ceremonias con autoridades sentadas:

4.1 Para los efectos de distribución del protocolo en una ceremonia universitaria, considerando a los asistentes, la persona de mas alta jerarquía (1) (o el dueño de casa o el invitante, según corresponda). El que le sucede (2) lo hará a su derecha y el que le 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 1:

Esquema 1:

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

4.2. 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 2. Una vez completada la fila, se proseguirá con el bloque del lado izquierdo, para continuar con la segunda fila, en el mismo orden (ver esquema 2):

Esquema 2:

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

Ceremonia con autoridades en un estrado:

Se seguirá el mismo orden de presencia señalado para autoridades sentadas (esquema 3):

Esquema 3:

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)

5. 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 1-5)

FIGURA 1
Bandera Chile y Bandera Institucional UFRO

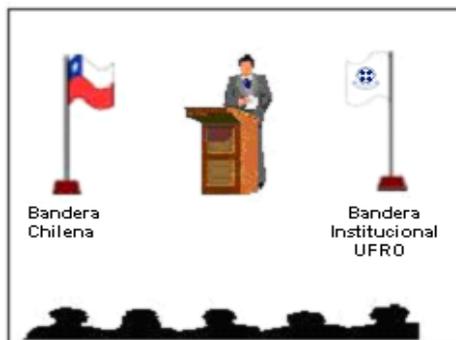


Figura 2
La Bandera de Chile y la Bandera de la UFRO

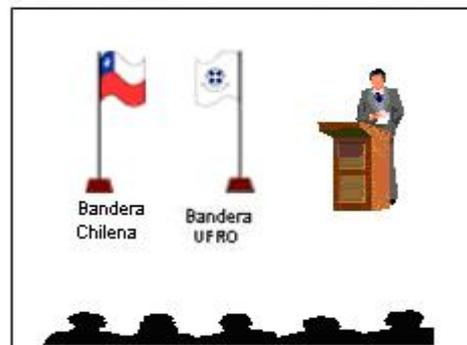


Figura 3
Bandera Chilena con Banderas Institucionales (número par)

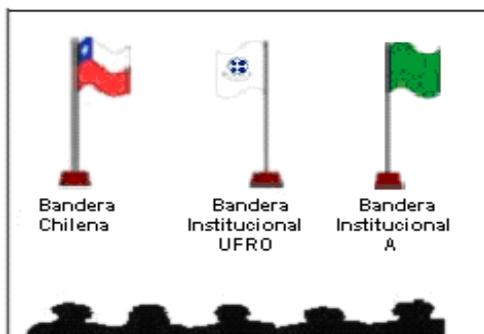


Figura 4
Bandera Chilena con Banderas de otros países y Bandera UFRO (número Par)

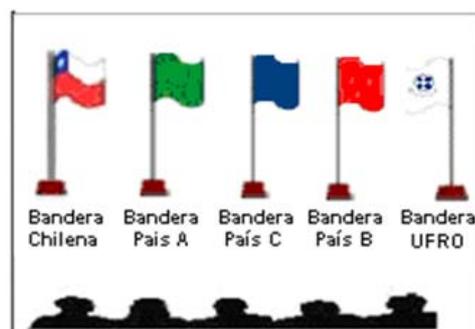
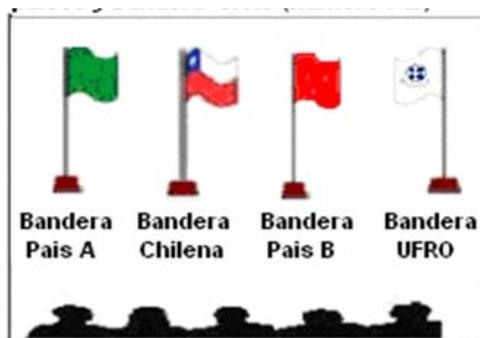


Figura 5
Bandera Chilena. Banderas de otros países y Bandera UFRO (número impar)



5.1 La Bandera Chilena deberá estar izada permanentemente en el patio central de la Universidad acompañada de dos banderas institucionales.

Duelos:

5.2 En situaciones de duelo, se debe distinguir entre duelos oficiales, nacionales, dictaminados por la autoridad pública competente, o duelos institucionales:

- a. En el caso de los duelos oficiales o nacionales, se izará el pabellón a media asta por los días que indique el decreto respectivo (se iza la bandera al tope y luego se lleva a media asta).
- b. En el caso de los duelos institucionales, se izará el pabellón institucional a media asta, según los días decretados por la autoridad universitaria. (se iza la bandera al tope y luego se lleva a media asta).
- c. Los pabellones izados a media asta no podrán utilizar ningún lazo u otro complemento
- d. Son duelos institucionales, el fallecimiento funcionarios, y alumnos
- e. La autoridad universitaria podrá decretar también duelo institucional en el caso del fallecimiento de un ex alumno, ex académico o ex funcionario, de un benefactor, u otro cuyo aporte a la UFRO, le hagan acreedor a un homenaje póstumo a través del símbolo universitario de mayor relevancia, como es el pabellón institucional.
- f. En el féretro la bandera institucional ira con la lectura *itinerarium mentis ad veritatem* al costado.

Figura 6



6. Interpretación de los Himnos Nacional e Institucional

- a. El Himno Nacional será interpretado solamente en:
 - *Los actos universitarios solemnes
 - *En aquellos a los cuales concurra el Presidente de la República
 - *En Ceremonias de Titulación, al inicio de la ceremonia, cerrándose el acto con la interpretación del Himno Institucional.

Si requiriera interpretar el himno nacional de otro país, éste de realizará inmediatamente a continuación del Himno Nacional de Chile. Los cuales serán interpretados por el Coro Universitario y/o Solista
- b. En las ceremonias formales y regulares sólo se interpretará el Himno de la Universidad, al inicio de la actividad.
- c. En los Funerales cuando se decreta duelo institucional se podrá entonar el Himno Institucional.

7. La Correspondencia Protocolar:

Es una comunicación formal y sucinta en su redacción que varía de acuerdo a su objetivo principal, siendo las más comunes la nota protocolar, la esquela y de tarjeta de invitación, junto a otras que expresan sentimientos (felicitaciones, saludos, agradecimientos, condolencias). Se debe utilizar un trato epistolar (anexo 8)

7.1 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 onomásticos; y para expresar una condolencia.

La Universidad de La Frontera hará un saludo protocolar, a las instituciones por el día de aniversario.

7.2. 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 o ascensos, distinciones y onomásticos; y para expresar una condolencia.

7.3 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, onomásticos, efemérides y aniversarios institucionales.

7.4 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 UFRO, se deberán guardar las siguientes formalidades:

- a. La invitación a un acto o ceremonia debe formalizarse a través de una tarjeta o nota protocolar.
- b. La redacción debe realizarse en tercera persona (**trato epistolar, anexo 8**).
- c. El tiempo de despacho previo de una invitación es de siete días hábiles, como mínimo, y quince días, como máximo. Si entre los invitados se encuentran autoridades nacionales como el Presidente de la República, Presidentes del Senado y de la Cámara de Diputados, ex Presidentes de la República, Nuncio Apostólico, Cardenales, Obispos, Embajadores Extranjeros, Ministros de Estado, autoridades nacionales con rango de Ministro, Comandantes en Jefe de las Fuerzas Armadas y de Orden, las invitaciones deberán ser cursadas con 30 días de antelación y suscritas por el Rector.
- d. Si entre los invitados se encuentran autoridades regionales como el Intendente Regional, diputados y senadores de la zona, Presidente de la Corte de Apelaciones, Obispos, Gobernadores, Alcaldes, y representantes de las Fuerzas Armadas y de Orden, las invitaciones serán cursadas por el Rector y deberán remitirse con 20 días de antelación.
- e. La invitación debe hacerse imprimir, considerando el manual gráfico de la Universidad, indicando claramente el propósito de la misma, lugar, hora y demás pormenores que sean del caso.
- f. Si la invitación es personalizada (recomendable) debe indicarse nombre y cargo del invitante, unidad y/o institución, nombre y apellidos del invitado.
- g. Si la invitación es genérica el invitado debe ser tratado de usted, sin abreviación (Ud.)

- h. Toda invitación - sea tarjeta o nota protocolar - debe redactarse en tercera persona.
- i. Las invitaciones por tarjeta se inician con el cargo del invitante seguido del nombre. Esto para evitar la firma, de lo contrario exige que se firmen.
- j. Todas las invitaciones deben ser previamente enviadas a Relaciones Públicas, la que recomendará cambios en su redacción o presentación, si no se cumplen las normas protocolares corporativas.
- k. 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.
- l. En caso de un imprevisto que impida la asistencia ya confirmada de un directivo o jefe de unidad, debe dar cuenta a los organizadores, para evitar su inclusión en el protocolo.

8. Vocativos

Vocativo es el término o tratamiento que se utiliza para dirigirse a una autoridad en un acto público o a través de una comunicación escrita.

Para su aplicación en los actos universitarios, se recomienda:

- a. Restringir los vocativos para uso exclusivo del orador, quien los utilizará en el rango de precedencia que corresponda para destacar y retribuir la asistencia de altas autoridades. El maestro de ceremonia sólo debe entregar saludos generales al iniciar una ceremonia (señoras, señores, estimados invitados, etc.). En ningún caso le corresponde el uso de vocativos.
- b. Circunscribir los vocativos al cargo de la autoridad (**anexo 8**), sin agregar nombres y apellidos, lo que evita incurrir en fatales errores de pronunciación.
- c. Cualquier otra autoridad no incluida en el listado que se indica a continuación, puede recibir el vocativo de señor, seguido del cargo que desempeña
- d. En aquellos casos en que determinada autoridad o personalidad tenga más de un cargo, corresponde utilizar siempre el vocativo de más alto rango que le sea aplicable.

A N E X O S

Anexo 1: Tipos de Actos, Eventos Institucionales o de Trabajo

Existe una gran variedad de actividades que bajo diversas denominaciones, según sea su objetivo específico, se desarrollan en el ámbito universitario. A continuación, la definición sobre cada una de ellas, que entrega el profesor Pablo Eyzaguirre ("Manual de Relaciones Públicas"):

Charla: Consiste en una exposición de carácter simple, generalmente con propósitos de divulgación o información, sobre diferentes tópicos, tratados sin mayor profundización. No se precisa de requisitos previos para asistir a ella.

Conferencia: Exposición sobre un tema doctrinal o específico, que reviste complejidad o profundidad. Está dirigida a un auditorio que posee conocimientos previos sobre el tema y su objetivo es la difusión cultural en áreas determinadas o la profundización en temas especializados.

Disertación: Exposición metódica de carácter académico de un trabajo de investigación realizada por el expositor y que lleva implícita la defensa de una de una tesis o la refutación de otra. Está dirigida a un público de pares.

Curso: Conjunto de sesiones pedagógicas destinadas a desarrollar varios temas sobre una materia específica durante un periodo determinado, que se estructura bajo objetivos de enseñanza-aprendizaje definidos o implícitos. Para su realización se puede utilizar materiales de apoyo, incluir instancias de evaluación y exigir un mínimo de asistencia. El curso tiene como propósito ampliar la formación general, profesional o académica del público al cual está dirigido, por lo tanto puede tener diversos niveles de profundidad o complejidad.

Cursillo: Breve serie de charlas o conferencias enmarcadas en una temática central, cuyos contenidos pueden ser independientes, los unos de los otros, o bien estructurarse en forma secuencial.

Taller: Actividad práctica realizada en conjunto por un grupo de personas con experiencia profesional en la materia, orientadas por especialistas competentes. Su propósito es estudiar o buscar soluciones a problemas concretos del área respectiva y posibilitar el intercambio de experiencias mediante el trabajo en pequeños grupos.

Seminario: Actividad académica de carácter teórico que se realiza a través de sesiones de trabajo colectivo o de un grupo de especialistas, para estudiar, analizar o enriquecer un tema previamente determinado. Está programado y dirigido por un académico experto en la materia, tiene un mínimo de sesiones, y concluye con la elaboración de un informe final, expuesto por un relator.

Coloquio: Reunión de especialistas en la cual no hay público ni expositor central. Todos los asistentes tienen idéntico derecho a participar en un trabajo común, sobre un tema de interés.

Mesa Redonda: Reunión en la cual un grupo de personas versadas en un tema, generalmente polémico, participan en igualdad de condiciones, bajo la dirección de un moderador, exponiendo sus puntos de vista ante un público heterogéneo. El propósito es dar a conocer diversos enfoques sobre el mismo problema.

Panel: Modalidad de presentación de un tema ante una audiencia por un equipo de diversos especialistas, quienes lo abordan desde diferentes ángulos, con el fin de proporcionar amplia información. Una vez expuesto el tema, el público participa formulando preguntas, presentando ideas o experiencias, que aclaren puntos de vista, sin que se produzca debate.

Foro: Reunión en la que uno o más especialistas exponen ante un público heterogéneo un tema previamente determinado, generalmente controvertido, seguido de una discusión en la cual participa el público asistente.

Encuentro: Reunión de especialistas, en la cual uno o más expositores abordan temas inherentes a su área, con el propósito de conocer e intercambiar trabajos y experiencias realizadas en sus respectivos campos profesionales.

Simposio: Consiste en reunir a un grupo de especialistas expertos en un tema, los cuales exponen al auditorio sus ideas y conocimientos en forma sucesiva, conformando así un panorama lo más completo posible del tema en cuestión.

Es una técnica formal en la que los especialistas exponen individualmente y en forma sucesiva, durante 15 a 20 minutos. Lo importante es que cada expositor trate un aspecto particular del tema, de tal manera que al terminar éste, quede desarrollado íntegramente y con la mayor profundidad posible.

En el simposio se obtiene información autorizada y ordenada sobre los diversos aspectos de un mismo tema, puesto que los expositores no defienden posiciones, sino que suman información al aportar conocimientos propios de su especialidad.

Congreso: Conjunto de sesiones de trabajo sobre una temática determinada que se realiza durante un periodo relativamente prolongado y al cual concurren especialistas invitados en calidad de exponentes y observadores. Tiene por propósito presentar tesis, investigación o experiencias inéditas, para someterlas al juicio crítico de los participantes, a fin de unificar criterios en relación a la temática central. Los trabajos presentados son seleccionados previamente por comisiones especiales designadas para ello por los organizadores del evento. El congreso está estructurado sobre la base del trabajo de comisiones y reuniones plenarias, en las que se analizan las ponencias presentadas y las conclusiones elaboradas por las comisiones. Culmina con una sesión en la que se exponen y someten a aprobación las conclusiones a las que llegaron las distintas comisiones de trabajo. Un comité especialmente designado redacta las conclusiones del congreso, las que son publicadas posteriormente.

Ciclo: Serie de actividades de extensión (charlas, conciertos, exposiciones, etc.) cuyos contenidos obedecen a una temática central que se realiza en forma periódica.

Jornada: Periodo durante el cual se desarrollan una serie de diversas actividades de extensión, centradas en un área disciplinaria, cuyo propósito es difundir y actualizar los conocimientos de un grupo de personas con intereses afines.

Anexo 2: Orden de Precedencia Protocolar en la Universidad de La Frontera

1. Rector
2. Presidente Junta Directiva
3. Vicerrector Académico
4. Vicerrector de Investigación y Postgrado
5. Vicerrector Administración y Finanzas
6. Ex Rectores
7. Decanos (por orden de antigüedad en el cargo)
8. Miembros Junta Directiva
9. Miembros Consejo Académico
10. Contralor Universitario
11. Secretario General
12. Académicos con Grados Honoríficos
13. Profesores Titulares
14. Director de Análisis y Desarrollo Institucional
15. Directores de Sedes
16. Director Académico de Pregrado
17. Director de Desarrollo Estudiantil
18. Director de Bibliotecas y Recursos de Información
19. Director de Extensión y Formación Continua
20. Director de Investigación
21. Director de Innovación Tecnológica
22. Director Académico de Postgrado
23. Director Cooperación Internacional
24. Directores de Institutos
25. Director de Finanzas
26. Director de Personal
27. Director de Informática
28. Director Jurídico
29. Vicedecanos (por orden de antigüedad en el cargo)
30. Secretarios Académicos de Facultades
31. Directores de Postgrados e Investigación de Facultades
32. Directores de Pregrado
33. Directores de Departamentos de Facultades
34. Directores de Carrera
35. Directores de Programas de Post Grado

36. Jefes de Divisiones
37. Jefes de Oficinas
38. Encargados de unidades
39. Presidentes de Organizaciones Gremiales (AGA-AFUF)
40. Presidente Federación Estudiantes
41. Presidentes Centros de Alumnos

Notas:

- a. Salvo que se especifique en otros términos, en el orden de precedencia entre pares se aplicará el criterio de orden jerárquico y/o alfabético de las unidades.
- b. En los casos que la presente relación protocolar no considere la precedencia o el rango de determinada persona o funcionario, se procederá por analogía (el que resolverá el jefe de protocolo).
- c. En caso de asistencia de autoridades de otras universidades estas serán ubicadas por analogía en el orden de precedencia de la Universidad de La Frontera.

Anexo 3: "Precedencia de Autoridades en Actos Celebrados en Regiones"

1. Intendente Regional
2. Senadores de la Circunscripción por antigüedad
3. Diputados del Distrito, por antigüedad
4. Presidente de la Corte de Apelaciones
5. Contralor Regional
6. Fiscal Regional del Ministerio Público
7. Gobernadores Provinciales
8. Oficiales Generales de la Fuerzas Armadas y de orden y Seguridad Pública y/o Comandante de Guarnición, conforme antigüedad según su reglamento interno
9. Arzobispo u Obispo Diocesano de la Iglesia Católica y otros dignatarios equivalentes de otras iglesias, confesiones e instituciones religiosas
10. Alcalde
11. Oficiales Superiores de las Fuerzas Armadas y de Orden y Seguridad Pública (coroneles , teniente coronel , capitán de navío, y capitán de fragata)
12. Ministros y Fiscal de la Corte de Apelaciones
13. Concejales y Consejeros Regionales
14. Decano del Cuerpo Consultar
15. Rectores de Universidades (se considera primero las universidades estatales)
16. Tesorero Regional
17. Cónsules Extranjeros
18. Secretarios Regionales Ministeriales
19. Jefes de Servicios Públicos
20. Jueces de Letras
21. Jueces de Policía Local
22. Oficiales de las Fuerzas Armadas y de Orden y Seguridad Pública según antigüedad.

Anexo 4: “Recepción de autoridades”

Para la recepción de invitados debe estar presente el Encargado/a de Relaciones Públicas y Protocolo, se debe considerar la jerarquía de quienes reciben y a quienes se recibe. En cualquier caso, debe estar siempre el invitante o algún directivo de la unidad organizadora, en representación de su máxima autoridad, si éste no pudiere hacerlo.

Si asisten altas autoridades externas, éstas serán recibidas por el Rector, y/o los Vicerrectores en Rectoría, desde donde se dirigirán al lugar correspondiente, marcando su llegada, el inicio del acto. De la misma manera se procederá, para las firmas de convenios y/o entrega de donaciones, con las autoridades de la(s) institución(es) involucrada (s).

Anexo 5 “Maestro de Ceremonia”

Se encarga de poner en contacto a los participantes con el público. Tiene la gran responsabilidad de conducir el evento a través de un programa establecido con anterioridad (libreto).

Es necesario que el Maestro de Ceremonia de la institución reúna las siguientes características, para que cumpla con responsabilidad su función:

- Experiencia probada
- Dominio escénico
- Excelente manejo de la voz
- Lectura impecable
- Adecuado nivel de cultura general
- Buena imagen personal

Anexo 6 “Asistencia a Ceremonias”

Cabe mencionar que cuando se prepara una ceremonia, el equipo de protocolo y ceremonial de las instituciones, organizan la recepción de los invitados con mucho detalle, por ello es importante que cuando se confirma la asistencia se debe cumplir, el mismo caso sucede cuando no se confirma, no debe asistir, debido que estas dos acciones complican el desarrollo del protocolo. Especialmente el orden de precedencia y los vocativos.

No se puede olvidar que las autoridades son representantes de instituciones y los honores y jerarquía son principalmente en razón del cargo, por ende se debe asumir que es una obligación del cargo cumplir con el protocolo.

Nota: Se ha generalizado el mal hábito de no confirmar las invitaciones en los plazos que la cortesía y las reglas de urbanidad obligan. Más aún el invitante debe constantemente solicitar a sus invitados la confirmación de asistencia. La Universidad de La Frontera espera, a través de estas recomendaciones, que este mal hábito no se difunda a los miembros de nuestra comunidad universitaria que reciben invitaciones tanto internas como de organismos externos. La confirmación de asistencia o no asistencia, se debe hacer a más tardar con 24 horas de antelación

Asistencia de Autoridades Universitarias

Siendo el Rector la máxima autoridad universitaria

1. Si el Rector de la Universidad no asistiere, será representado según el orden de precedencia señalado anteriormente y, en ausencia de alguna autoridad Universitaria, se designará a la persona indicada, según sea el caso.
2. En caso de ser invitado un Vicerrector y este no pudiere asistir, será representado según el orden de precedencia señalado anteriormente y, en ausencia de alguna autoridad Universitaria, se designará a la persona, según sea el caso.
3. Se aplicará el mismo criterio en caso de no poder asistir los señores Decanos y otras autoridades Universitarias.
4. Sin perjuicio de las normas precedentes, la autoridad invitante al acto o ceremonia oficial correspondiente ocupará el lugar de preeminencia que le otorga su calidad de anfitrión.

Anexo 7 “Hora de llegada”

Siempre que se nos invitan a cualquier tipo de evento se debe considerar seriamente el tema de la puntualidad. Se debe llegar a lo menos con 10 minutos de anticipación de la hora fijada.

En caso de que por razones de fuerza mayor, se produce un atraso, se debe dar una explicación, pero solo a los anfitriones. Es recomendable avisar por teléfono en caso de demora.

Si usted es el invitado de honor, por supuesto que debe planificar, con un amplio margen de tiempo para solventar cualquier imprevisto, para llegar un poco antes que el resto de los invitados. Sería imperdonable que llegasen los invitados antes que usted.

Anexo 8 “Vocativos”

Tratándose de los vocativos al inicio de un discurso, el orador deberá nombrar a las seis autoridades chilenas o extranjeras de mayor jerarquía, pudiendo designar al resto de las autoridades presentes al acto o ceremonia oficial por la denominación de Señoras y Señores. (Extender los vocativos causa mayor exclusión)

Todas aquellas autoridades Universitarias que detenten una o más calidades serán consideradas en la de mayor rango protocolar.

En aquellos actos y ceremonias que se realizan en estrados, a los que concurra el Rector de la Universidad acompañado de su cónyuge, ésta se ubicará a la derecha del Rector.

La precedencia entre funcionarios de una misma jerarquía se determinará por la antigüedad de sus nombramientos.

En los casos en que el presente Reglamento no considere la precedencia o rango de determinada persona o funcionario se procederá por analogía (jefe de protocolo).

Cuando una persona desempeñe dos cargos que tengan diferente categoría, su precedencia será la que corresponda al cargo más alto.

La precedencia que se ha dejado señalada entre los miembros de la Universidad de La Frontera, no es absoluta y se podrá modificar cuando así lo aconsejen las circunstancias de una determinada ceremonia o acto.

Corresponderá al Encargado/a de Relaciones Públicas y Protocolo, resolver todos aquellos casos en que se presenten dudas acerca de la correcta aplicación de la precedencia o de normas de ceremonial en general.

Autoridad/Institución	Trato Epistolar	Trato Personal	Para Referirse a él
Presidente de la República	Excelentísimo Señor Excelencia	Señor Presidente	Su Excelencia, el Presidente de la República
Presidente del Senado	Excelentísimo señor	Senador	Excelentísimo señor
Senadores	Honorable Senador	Senador	Honorable Senador
Presidente de la Cámara de Diputados	Excelentísimo Señor	Diputado	Excelentísimo Señor

Diputados	Honorable Diputado	Diputado	Honorable Diputado
Corte Suprema de Justicia	Excelentísima Corte Suprema		Excelentísima Corte Suprema
Ministros de la Corte Suprema de Justicia	Honorable señor don	Señoría	Honorable señor don
Corte de Apelaciones	Ilustrísima Corte		Ilustrísima Corte
Ministros de la Corte de Apelaciones	Honorable señor	Señoría	
Juez	Vuestra señoría, Usía, US	Señoría, Magistrado	
Ministros	Vuestra señoría, Usía, US	Vuestra señoría, Usía, US	Señor Ministro
Subsecretarios	Vuestra señoría, Usía, US	Vuestra señoría, Usía, US	Señor Subsecretario
Intendente	Vuestra señoría, Usía, US	Vuestra señoría, Usía, US	Señor Intendente
Alcalde	Vuestra señoría, Usía, US	Vuestra señoría, Usía, US	Señor Alcalde
Municipalidades	Ilustrísima Municipalidad de	Ilustrísima Municipalidad de	Ilustre Municipalidad de
Rectores	Señor Rector	Rector	Señor Rector
Generales	Señor General, Usía, US	General	Señor General
Almirantes	Señor Almirante, Usía, US	Almirante	Señor Almirante
Cardenal	Eminencia Reverendísima	Monseñor	Su Eminencia
Arzobispos, Obispos Pastores o Ministros	Eminencia Reverendísima	Monseñor	Monseñor o Su Eminencia
Embajadores Extranjeros	Excelentísimo señor	Señor Embajador	Su Excelencia
Encargado de Negocios	Honorable señor	Señor	Honorable señor
Representantes de Organismos Internacionales	Honorable señor	Señor	Honorable señor
Miembros de Honorable Cuerpo Diplomático	Honorable señor	Señor	Honorable señor

Anexo 9 “Sugerencias”

Con el propósito de cuidar la imagen corporativa en la percepción de terceros que se contactan con ella, se deben poner en práctica las siguientes recomendaciones para responder o hacer llamados telefónicos:

- a. Identificar a la institución o unidad e identificarse personalmente
- b. Ser amable
- c. Si el llamado es para un superior, consultarle y comunicar
- d. Si la persona requerida está ocupada, preguntar si eventualmente puede ayudarle o indicar que ésta se encuentra en reunión o fuera de la unidad y que devolverán el llamado. En este último caso se debe obligatoriamente devolver el llamado.
- e. Si debe dejar en "hold" al interlocutor para tomar otro llamado, solicitarle que espere unos segundos, responder muy brevemente el segundo llamado y volver al primero. Sólo se debe dejar a alguien en espera en casos de verdadera urgencia, entregando la explicación respectiva.
- f. Si se equivoca al llamar, no debe colgar abruptamente, sino disculparse por haber discado mal.

Anexo 10 “Duelo Universitario”

Tan pronto como se reciba la noticia del fallecimiento de un miembro de la Comunidad Universitaria, se izará a media asta la Bandera Institucional y se mantendrá izada al tope el pabellón nacional en los mástiles de honor de la Universidad de La Frontera, en las Sedes Universitarias y Gimnasios.

Declaración de Duelo universitario

Artículo 1.- El Duelo Universitario se establece mediante un decreto Universitario, que fijará el izamiento de la bandera Institucional a media asta, durante uno, dos o tres días (Fallecimiento, Velatorio y Funeral) *y la suspensión de los actos como ceremonias que revistan el carácter de festejo.*

Artículo 2.- Acordada la manifestación de duelo Universitario el Encargado/a de Relaciones Públicas y Protocolo comunicará esta Declaración por los medios que se dispongan a: los Decanos, Directores y jefes de Unidades de la Universidad de La Frontera, invitándoles a participar en las honras fúnebres que eventualmente se celebren al efecto comunicando día y hora.

Fallecimiento de un Funcionario de la Universidad de La Frontera o ex Funcionario (jubilado)

Artículo 3.- El Rector de la Universidad de La Frontera o el jefe/a de Relaciones Públicas enviarán mensajes de condolencias a la familia, en caso de fallecimiento de algún miembro la comunidad Universitaria.

Artículo 4.- El Encargado/a de Relaciones Públicas y Protocolo, hará una visita de carácter oficial para presentarle las condolencias de la Universidad de La Frontera a la familia. Junto a lo anterior acordará con la familia la colocación en el féretro de la bandera institucional y entonación del Himno de la Universidad de La Frontera en el Funeral.

La Autoridad que debe asistir al velatorio y funeral: será el **jefe directo** de la Unidad en la cual ejercía sus labores el fallecido, el que a nombre de la Universidad podrá hacer uso de la palabra.

Sin perjuicio de lo anterior se pueden sumar las Autoridades Universitarias que lo deseen.

Si el fallecimiento fuere en Santiago se le encargara al Jefe/a de la División Santiago, que concorra en representación del Rector de la Universidad de La Frontera a dar las condolencias.

Fallecimiento de un Familiar Directo de un Miembro de la Comunidad Universitaria

Artículo 5.- El Rector de la Universidad de La Frontera o el Encargado/a de Relaciones Públicas y Protocolo, enviará el mensaje de condolencias a la familia. En caso de fallecimiento de algún familiar directo de un miembro la comunidad Universitaria (padres, hijos o cónyuge).

Fallecimiento Miembro de la Junta Directiva o Benefactor de la Universidad

Artículo 6.- Tan pronto como se comunique el fallecimiento, El rector o Encargado/a de Relaciones Públicas y Protocolo, enviará un mensaje de condolencias a la Familia y a la Institución que el fallecido representaba. Junto a lo anterior el jefe/a de Relaciones públicas designará una delegación que representante a la Universidad para que asista en representación de esta al velatorio y funeral. El Rector podrá decretar duelo Universitario por un día. (Según sea el caso)

Si el fallecimiento fuere en Santiago se le encargara a la División Santiago, que concurra en representación del Rector de la Universidad de La Frontera a dar las condolencias.

Fallecimiento de una Autoridad o Personaje Relevante de la Región o el País

Artículo 7.- Tan pronto como se comunique el fallecimiento, El rector o jefe/a de Relaciones públicas enviará un mensaje de condolencias a la Familia y a la Institución que el fallecido representaba. Junto a lo anterior el Encargado/a de Relaciones Públicas y Protocolo designará una delegación que representante a la Universidad para que asista en representación de esta al velatorio y funeral. El Rector podrá decretar duelo Universitario por un día. (Según sea el caso)

Si el fallecimiento fuere en Santiago se le encargará a la División Santiago, que concurra en representación del Rector de la Universidad de La Frontera a dar las condolencias.

Fallecimiento de una Alta Autoridad Universitaria

Artículo 8.- Si falleciere una alta personalidad Universitaria (Ex Rector, Rector, Decano, o miembro destacado de la comunidad Universitaria), el Rector deberá determinarse, en mérito de circunstancias especiales, cuantos días de duelo se decretarán. (Se recomiendan 3 días: desde el fallecimiento hasta su funeral).

Anexo 11 “Participación del Coro Universitario”

El Coro de estudiantes de la Universidad de La Frontera participará en las ceremonias de carácter solemne y las siguientes ceremonias formales:

- Asunción de Decanos
- Titulación
- Entrega de post grados
- Inauguración anual de actividades de post grado
- Reconocimiento de post grados
- Inauguración anual de proyectos de investigación
- Reconocimientos y homenajes
- Inauguración de obras de carácter institucional.
-

Cualquier otra participación del coro universitario en actos institucionales, será resuelto por Encargado/a de Relaciones Públicas y Protocolo de la Universidad de La Frontera.

Gaudeamus Igitur (“alegrémonos pues”)

Se cantaran la primera y tercera cuarteta que será interpretado por el coro Universitario (en la tercera cuarteta: vivan los profesores, los alumnos etc., el profesorado y estudiantado se ponen de pie.

Para estas ocasiones el coro universitario de estudiantes usará birrete el cual debe ser de la misma tela y color de la toga (túnica).

Las oportunidades en que se cante el Gaudeamus Igitur, será resuelta por el Encargado/a de Relaciones Públicas y Protocolo.

Anexo 12 Fotógrafos

Las personas que por profesión u oficio ejerzan como fotógrafos o camarógrafos en ceremonias universitarias deberán ejercer su labor sin interrumpir el protocolo propio de una actividad universitaria.

A saber:

- ◆ Deben ubicarse en el lugar designado para fotografiar y filmar, evitando así quedar frente o detrás de las autoridades, con se evitará incomodar a los invitados y logrará mantener el orden de la ceremonia.

Anexo 13 Seguridad

La unidad encargada de la ceremonia deberá considerar la seguridad suficiente para cubrir el evento, la que tendrá como misión:

- ◆ No permitir el ingreso al recinto universitario (desde la reja hacia dentro) de vendedores de flores, confites o fotógrafos etc.
- ◆ Despejar la entrada o salida del público asistente al evento.
- ◆ En la ceremonia estar alerta en todo momento de las personas que intenten sobre pasar los límites físicos establecidos para la circulación del público y autoridades.

Anexo 14 Emblemas Universidad

Logo Universidad



Himno Universitario

Forjaremos aquí en esta tierra
como hermosa mujer para amar
entre el trigo, la ciencia y el arte
La Frontera su Universidad.
El copihue, la verde araucaria,
la serpiente de plata el Cautín,
regará tu raíz vigorosa,
que en cien años comienza a vivir

El valiente mapuche, el colono,
la mujer, esperanza de paz
alma mater alegre viajera
entre nosotros forjaron tu hogar.
Si en tu seno materno se nutren
hombres libres que al futuro van
La Frontera y la raza araucana
siempre altiva te defenderán

Coro

Araucarias y temos al viento
con fiereza de raza ancestral
en la tierra araucana se yergue
Alma Mater, la Universidad.
En Temuco, cultrún de la lluvia
surge viva la Universidad,
con la fuerza de espíritus libres
por la patria que es el ideal.

*Letra: Juan Manuel Fierro B.
Música: Bruno Trejos*

Anexo 15 "Formulario Solicitud Asesoría"

Formulario Solicitud de Organización y/o Asesoría de Eventos

Actividad a Realizar	
Lugar	
Fecha Tentativa o Segura	
Hora	
Persona a Cargo	
Unidad y/o Institución externa	
Fono de contacto	
Fax	
E-mail	
Servicios que Necesita	

"Aquellos vacíos y las situaciones no previstas en este manual deberán superarse solicitando asesoría a la Oficina de Relaciones Públicas"