



San Julián

H. Ayuntamiento 2012 - 2015

PROTOCOLO INSTITUCIONAL



OBJETIVO

PROTOCOLO INSTITUCIONAL

Aportar lineamientos para fortalecer la imagen pública del H. Ayuntamiento de San Julián, Jalisco, así como lograr una percepción congruente entre la ciudadanía.



DEFINICIÓN

PROTOCOLO INSTITUCIONAL

Rige la celebración de los actos oficiales y en otros muchos casos, la celebración de actos de carácter privado que toman como referencia todas estas disposiciones, usos, tradiciones y costumbres.



IMPORTANCIA

PROTOCOLO INSTITUCIONAL

**Radica en generar una
percepción positiva y congruente del
H. Ayuntamiento de San Julián
ante la comunidad sanjulianense.**



AUDITORÍA DE IMAGEN INSITUCIONAL

IMAGEN PÚBLICA

**ORGANIZACIÓN
EVENTOS**

IMAGEN GRÁFICA

RELACIONES PÚBLICAS

AUDITORÍA DE IMAGEN CORPORATIVA





IMAGEN PÚBLICA

Es el resultado de los esfuerzos que hacemos para que nos perciban como queremos, de lo que los demás perciben de nosotros y de lo realmente somos.

Por ello, nuestro lenguaje corporal, verbal y nuestra actitud frente a la vida en cada momento de verdad, marca un modelo que debemos asegurar que corresponda a lo que perseguimos.



IMAGEN PÚBLICA

Comunicación

7% verbal , 38% vocal (tono, matices y otras características), 55% señales y gestos.

Comunicación Verbal 35%
Comunicación NO Verbal 65%



IMAGEN PÚBLICA

TRATO

Señora Ministra: (Comunicaciones, Educación, Relaciones Exteriores). Nunca doctora, señora o doña y menos aún el nombre.

Señor Ministro

Señor Presidente

Señor Fiscal

Señor Procurador

Señor Contralor

Primera Dama: Señora



IMAGEN PÚBLICA

COMPORTAMIENTO LABORAL

Comunicación NO Verbal: Postura

Una postura adecuada implica:

- Cabeza en alto.
- Espalda recta.
- Peso del cuerpo distribuido en forma proporcional.

Esto corresponde a una persona elegante, decidida, dinámica, atractiva y llena de positivismo.



IMAGEN PÚBLICA

COMPORTAMIENTO LABORAL

Comunicación NO Verbal: Caminar

- Evitar zancadas o pasos demasiados cortos.
- Llevar la cabeza erguida y los hombros en posición natural. (ni muy rígidos, ni muy caídos).
- Apoyar suavemente los zapatos sobre el suelo y evitar hacer ruidos que incomoden a los demás (mover el zapato, el pie, sonar llaves).
- Los pies ni muy juntos ni muy separados. Deben estar ligeramente hacia fuera.
- Los brazos deben acompañar a los pies al caminar y balancearse armónicamente.



IMAGEN PÚBLICA

COMPORTAMIENTO LABORAL

Comunicación NO Verbal: Al sentarse y levantarse

- Utilizar toda la silla al sentarse, no sólo el borde=Apoyo a la espalda y adecuada postura.
- Rodillas juntas al sentarse, sin importar si se lleva falda o pantalón.
- Manos al regazo.
- Los hombres deben recoger un poco el pantalón para que la tela no quede rígida en la rodilla.
- Al cruzar las piernas los hombres no debe mostrar las suelas de los zapatos, ni la piel de las piernas.
- No es de buen gusto balancearse en la silla.



IMAGEN PÚBLICA

COMPORTAMIENTO LABORAL

Comunicación NO Verbal: Actitudes

Cuando se está frente a alguien, las manos nunca deben estar en los bolsillos del pantalón o del saco, denota falta de educación y descortesía.

- Se debe levantar la cabeza para responder al otro.
- Evitar comer chicle mientras se habla con alguien personalmente y aún por teléfono.

La sonrisa un factor clave.

- Transmite confianza
- Alegría
- Bienestar
- No debe confundirse con la risa o la carcajada, muy impropia en los ambientes de trabajo.



IMAGEN PÚBLICA

ETIQUETA COTIDIANA EN LA OFICINA

- Evitar las malas palabras para tratar coloquialmente a sus compañeros.
- Evitar los chistes de doble sentido y las bromas pesadas con quienes no dan pie a ello.
- No comer en el escritorio ni en los pasillos.
- No maquillarse en la oficina, sino en el tocador.
- Si tiene poco trabajo no distraiga a los demás.
- No haga perder tiempo a sus compañeros.
- Sólo entrar a las oficinas después de tocar y pedir permiso, aunque estén abiertas.
- Tratamientos familiares como “gorda”, “amor”, “negrito”, “reina”, “primo” son impropios en el trabajo tanto con compañeros como con clientes.
- Trate a superiores y compañeros con respeto.



IMAGEN PÚBLICA

El público en general crea una imagen basada en las experiencias y los contactos con los diferentes miembros de la Institución.

Las personas esperamos recibir siempre lo que debemos dar: Amabilidad Discreción Respeto
por el otro No confianzas Disposición

Siempre el trato debe ser de USTED



ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

1. Definición del tipo de evento
2. Determinar objetivos
3. Tener en cuenta fechas difíciles
4. Considerar dónde se va a realizar
5. A quienes vamos a convocar
6. A quienes vamos a invitar
7. Presupuesto
8. Recursos con los que se cuenta



ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

PRECEDENCIA

Se refiere a la jerarquía que tienen las personas, de acuerdo con la importancia de los cargos que desempeñan u ocupan y que les permite gozar de ciertas preferencias de lugar, ubicación y atención, sobre las demás personas de la misma organización que ostentan cargos de inferior jerarquía.



ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

PRECEDENCIA

La precedencia tiene su máxima ley en el concepto de que el lugar de honor es ocupado por la máxima jerarquía (llamado punto "0")

-La derecha es el principal puesto de honor en el Protocolo.

ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

PRECEDENCIA

3 1 0 2 4

-Cuando ubicamos personas siempre debemos tener en cuenta que consideramos la derecha y la izquierda a partir de la ubicación central, mirando desde atrás de quién ocupa este lugar y no desde la platea.



IMAGEN GRÁFICA

Es sumamente importante tener una imagen gráfica coherente con la imagen perceptiva que se tiene de la Institución.

Evocar: Sobriedad Seriedad Transparencia

Siempre INFORMAR el antes, durante y después de la conclusión de la obra o proyecto.



RELACIONES PÚBLICAS

Son un conjunto de acciones de comunicación estratégica coordinadas y sostenidas a lo largo del tiempo, que tienen como principal objetivo fortalecer los vínculos con los distintos públicos, escuchándolos, informándolos y persuadiéndolos para lograr consenso, fidelidad y apoyo de los mismos en acciones presentes y futuras.



RELACIONES PÚBLICAS

AGRADECIMIENTOS

- Se usa tarjeta.
- Siempre se escribe en positivo.
- Se conserva el trato de usted.
- Es una forma de construir lazos de relación hacia el futuro.



“Una cadena es tan fuerte como
su eslabón más débil”

Thomas Reid

Gracias por su Atención