

MASTER "DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS"

UPCT.-CURSO 2009-2010

AUTORA: ANA M<sup>a</sup> FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ

DIRECTORA: ELENA DE LARA REY

## INDICE.-

• Resumen del Proyecto .....	3
• Introducción .....	4-5
• Departamento de Protocolo.....	6-21
1. Organigrama del Departamento .....	6
2. Funciones del Departamento .....	8-11
3. Manual de Atención al Cliente.....	11-12
I. Buenas Maneras.....	12-13
II. Imagen Personal.....	14-15
III. Los Saludos .....	16
IV. Las Presentaciones .....	17-18
V. Atención Telefónica .....	19
VI. Gestión de Quejas .....	20-21
• Planteamiento de la Investigación .....	22-23
• Resultado del Estudio.....	24-35
• Acciones de Mejora .....	36-39
1. Ficha de Visitas .....	37
2. Protocolo de Actuación con las visitas en el Hotel .....	38-39
• Conclusiones .....	40
• Bibliografía.....	41
• Encuesta.....	42-46
• Anexo 1 .....	47
• Anexo 2 .....	48-75
• Anexo 3 .....	76-79

## **RESUMEN DEL PROYECTO.-**

### **“PROCOLO EN HOTELES, UN VALOR AÑADIDO”.**

El presente trabajo versa sobre la importancia del Protocolo como una herramienta indispensable en los hoteles, para la diferenciación y tecnificación de un servicio de calidad.

Algunos “hoteles” creen que no lo necesitan, otros lo utilizan sin saber que lo hacen, y unos terceros han sabido ver en el protocolo su mejor aliado, en la constante búsqueda de la excelencia en el servicio, como rasgo diferenciador respecto a sus competidores.

La mayoría de hoteles disponen de infraestructuras adecuadas para la realización de eventos, las cuales podrían obtener una mayor rentabilidad con la correcta utilización de un servicio de “Protocolo”, que dedicase la debida atención a las mismas, con la intención de identificarse con una imagen de “calidad y profesionalidad”.

Podemos deducir que el protocolo ha sido el gran olvidado por muchas de las direcciones hoteleras que veían en él, una inversión innecesaria, en vez de un valor añadido.

***“Me lo contaron y lo olvidé; lo vi y lo entendí; lo hice y lo aprendí”.***  
***(Confucio).***

## INTRODUCCIÓN.-

El turismo representa un punto importante en la Balanza económica de la mayoría de los países. Es una de las grandes industrias a nivel mundial, existen gran variedad de tipos de turismo: familiar, de negocios, rural, de ocio....

La Región de Murcia, participa aproximadamente con el 7% en el PIB regional y crea en torno al 7% del empleo directo y más del 6% indirecto.

En los últimos años La Región de Murcia ha dejado de ser un destino únicamente de sol y playa, éste ha pasado a poder ofrecer “Patrimonio material e inmaterial” de gran interés que constituye una segunda naturaleza de particular atractivo.

La fuerte inversión en infraestructuras internas y externas que minimizan las debilidades y amenazas tradicionales, y la emergencia de nuevos productos turísticos con fuertes impactos que convierten a la Región en un lugar altamente atractivo. Sin olvidarnos de su punto fuerte como sigue siendo su situación geográfica del litoral y sus privilegiadas condiciones meteorológicas.

Actualmente y debido a la situación financiera por la que estamos atravesando el turismo ha disminuido el período de estancia vacacional y el gasto asignado para ese fin.

En estas circunstancias, el gran reto que tienen ante sí los responsables, a todos los niveles es conseguir que sus servicios sigan siendo atractivos para el público.

Algunos establecimientos ya se han dado cuenta de esta necesidad e intentan diferenciarse de sus competidores dando al cliente una mayor seguridad, calidad y compromiso a su mercado, adhiriéndose a normativas de calidad como la **ISO 9000, Q de Calidad**, o normas medioambientales como la **ISO 14000**.

El Protocolo es uno de los caminos para alcanzar ese propósito. Nos ayuda a plantear una serie de actuaciones para desarrollar un estilo propio y único, que permita grabar su marca, su empresa, en la mente de sus clientes, favoreciendo así su fidelización.

Con el Manual de Protocolo se crean un conjunto de normas, recomendaciones, metodologías y prácticas de cortesía, que contribuyen a reforzar un estilo propio, el cuidado de los detalles y la personalidad única de la empresa hotelera.

Aquellos hoteles que consigan diferenciarse de su competencia, habrán labrado el camino hacia el éxito.

## DEPARTAMENTO DE PROTOCOLO.-

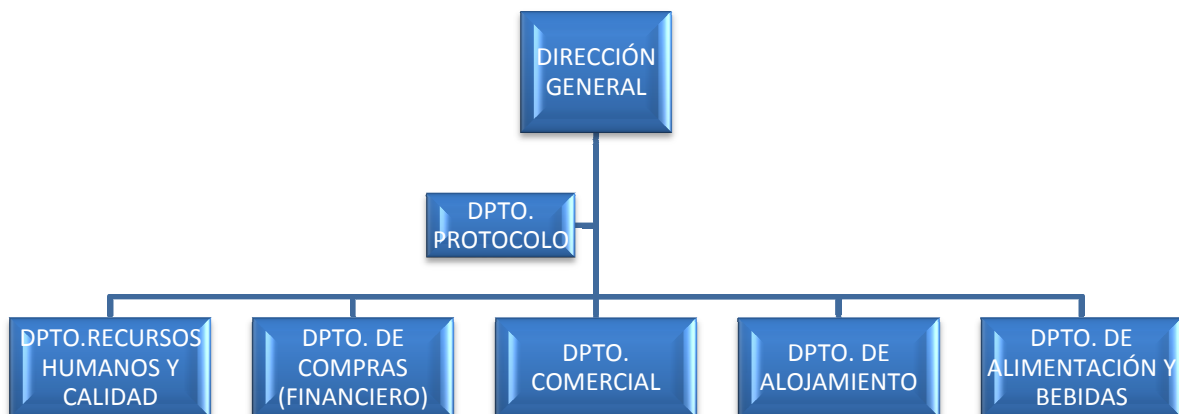
El Departamento de PROTOCOLO en la empresa hotelera, no siempre se encuentra ubicado en el lugar que le corresponde.

El Protocolo tiene que ser un departamento en el que se pueden incluir las Relaciones públicas (RR.PP), el Gabinete de Prensa, Comunicación Interna y Comunicación Externa, ocupando un lugar en el organigrama empresarial, adjunto a la Dirección del Hotel.

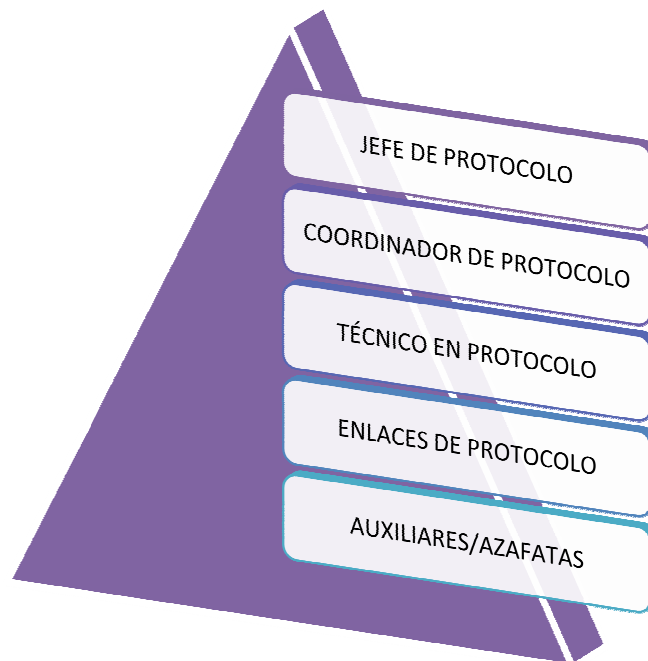
El citado Departamento, estará compuesto por varias personas, que de forma jerarquizada asumirán el rol que se les sea asignado, para que en caso de ausencia de alguno de ellos, el servicio pueda seguir ofreciéndose sin incidencias.

- **ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO.**

El Departamento de Protocolo, quedaría ubicado en el organigrama de la empresa, del siguiente modo:



El Departamento de Protocolo estaría formado:



- I. **Director/jefe de Protocolo.** Asume la responsabilidad general de la organización y la coordinación de todo el personal y de los proveedores.
- II. **Coordinador de Protocolo.** Es el segundo de abordó. Coordina a los proveedores, y asume las competencias del Director en su ausencia.
- III. **Técnicos de Protocolo.** Son responsables de los estratos inferiores.
- IV. **Enlaces.** Son los denominados “extras”, ya que son contratados para la ejecución del evento. Tienen conocimientos en protocolo a pesar de desarrollar trabajos indirectos con el evento en sí.
- V. **Auxiliares de Protocolo.** Conocen las reglas básicas de protocolo para poder desarrollar sus tareas.

- **FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO.-**

- Atención a personas o Entidades que visitan el Hotel.
  - Gestión de visitas.
  - Recibimiento de Autoridades y Vip´s.
  - De nuestros directivos a otras empresas.
  
- Organización y Coordinación de los actos propios de la empresa o de contratación externa, tales como:
  - Recepciones.
  - Cócteles.
  - Presentaciones.
  - Vinos de honor.
  - Entregas de premios.
  - Celebraciones.
  - Congresos.
  - Ferias.
  - Convenciones.
  - Seminarios.
  - Inauguraciones.
  - Mesas redondas.
  - Conferencias.
  - Ruedas de Prensa.
  - Comidas de Trabajo.
  - Entrega de insignias de antigüedad.
  - Patrocinio y Mecenazgo.
  - Aniversarios de la Empresa.
  - Reuniones.
    - De trabajo.
    - Formativas.
    - Informativas.
    - Negociaciones.



- Juntas Generales.

Para la realización de cualquier acto, reunión que se organicen en el Hotel se tendrán en cuenta unas reglas generales para su adecuada ejecución. (Se adjuntan en el Anexo 1).

Hay que tener en cuenta para la celebración de Actos Oficiales, los tratamientos y Ordenes de Precedencia, en virtud del R.D. 2099/1983. (Se adjunta como Anexo 2).

En los actos oficiales tendremos en cuenta el uso de las Banderas. (Anexo 3).

- Gestión de Viajes:
  - De imagen.
  - De información.
  - Comerciales.
  - Sociales.
  - De promoción.
- Otras funciones:
  - Cartas de agradecimiento.
  - Regalos Corporativos.
  - Respuesta a invitaciones.
  - Asesoramiento en el montaje y protocolo de la mesa.
  - Imagen personal y etiqueta social.
  - Felicitaciones y condolencias.
- Participación en el asesoramiento protocolario de actos celebrados en los establecimientos.
- Participación en los actos programados con motivo de la estancia de clientes VIP en los establecimientos.
- Participación en la organización de los servicios especiales solicitados a la empresa.

- El Dpto. de protocolo se encarga de organizar:
  - Regalos de empresa.
  - Uso de logotipos, banderas, escudos...
  - Libros de honor.
  - Redacción de invitaciones.
  - Tratamientos verbales y escritos.
  - Los saludos.
  - Protocolo en la mesa, Presidencias y precedencias.
  - Presencia y participación de la empresa en actos celebrados dentro y fuera del hotel.
  - Normativa protocolaria.
  - Imagen de la empresa; etiqueta, uniformidad...

El departamento de protocolo también dará cobertura a la secretaría general, direcciones generales, direcciones regionales y direcciones hoteleras, cuando así se precise.

Se hará cargo de:

- Los preparativos previos a la celebración, dentro o fuera, de actos institucionales, sociales o protocolarios.
  - La organización de actos, o apoyo a organizaciones exteriores, según los casos.
  - La organización de todo aquello que exija preparativos extraordinarios, dentro o fuera del ámbito empresarial pero con participación institucional.
  - Organización de visitas no protocolarias, pero de interés general a instalaciones de la empresa o actividades culturales por ella patrocinadas.
  - Participación en aspectos protocolarios de la decoración y estética de las instalaciones de la empresa, participación en el uso del "logo" e imagen de la empresa.
    - Atención a la relación con otras empresas e instituciones.
    - Participación en aspectos formativos sobre protocolo en el Plan de Formación de la empresa.

- Normalización protocolaria de la empresa.
- Preparación de agenda.
- Coordinación de la asistencia a los actos a los que es invitado.
- Reuniones internas y externas
- Consejo de Administración.
- Consejo de Dirección de la Cadena.
- Firmas de Acuerdos, Contratos, Convenios...
- Preparación y Recepción de visitas de personalidades.
- Información de actividades en la Cadena.
- Información de acontecimientos de la vida empresarial, política, social, etc.
- Definición de la Estrategia de Comunicación de la Compañía.
- La Política y Gestión de la Comunicación.
- La Comunicación interna.
- La Comunicación externa.
- Comunicación formal e informal.
- Funciones de Relaciones Externas.
- La Función de Relaciones como proceso comunicativo de envío y búsqueda de información entre organización y entorno.

- **MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE.**

El Departamento de Protocolo se encargará de elaborar el Manual de **Atención al cliente**. Este Manual va a ser muy importante en la empresa ya que con el vamos a poder dar un servicio bien hecho.

Desde el momento que el empleado inicia su relación laboral con el Hotel, se le debe crear una cultura de calidad en el servicio que se brinde a cada huésped.

Esta calidad va enfocada hacia la satisfacción total del cliente en cuanto a sus necesidades, deseos y expectativas.

Se deben establecer un conjunto de estándares de buen servicio que no solamente cumplan con las expectativas, sino que las superen.

En términos generales podemos contar con los siguientes aspectos:

- I. Buenas Maneras.
- II. Imagen Personal.
- III. Los Saludos.
- IV. Las Presentaciones.
- V. La Atención Telefónica.
- VI. Gestión de Quejas y Reclamaciones.

#### **I. Buenas Maneras:**

Las buenas maneras son importantes en cualquier situación de la vida diaria, La AMABILIDAD y La CORTESÍA se hacen imprescindibles en el día a día con el trato al cliente.

Estándares que el personal tiene que tener presentes:

- Dar la bienvenida al huésped
- Saludar
- Sonreír
- Mirar a los ojos y de frente
- Poner atención a la palabra del huésped
- Tratar al huésped por su apellido ó título
- Al hablar con el huésped hacerlo de forma amable, entusiasta y cortés.
- Responder rápida y eficientemente a las preguntas de los huéspedes o compañeros.
- Prever las necesidades de los huéspedes y compañeros.
- resolver posibles contrariedades.
- Ceder el paso a los clientes.
- Respetar el espacio personal de los clientes
- El cliente es lo primero, se debe dar prioridad a su atención
- No abrumar al cliente
- Ser discreto
- Ayudar a ancianos, niños ó personas minusválidas

- Ser amable y atento con los clientes ó personas que llaman por teléfono.
- Dar las gracias
- Despedir al cliente.

Para poder desarrollar los apartados anteriores el empleado tiene que tener unas condiciones personales necesarias para la buena integración en el puesto a desempeñar:

- Valorar al cliente, para nosotros debe ser la persona más importante del hotel.
- Ser positivo
- Jamás hacer comentarios negativos del hotel ante el huésped.
- Ser responsable
- Ser puntual
- Ser honrado.
- Ser buen compañero.
- Tener respeto hacia el resto de los compañeros de la empresa.
- Trabajar en equipo
- Unión con sus compañeros y jefe de departamento
- Tener cooperación con la empresa
- Evitar el desperdicio del material de trabajo.
- Mantener limpia el área de trabajo
- Promover los servicios del hotel
- Prevenir incendios y accidentes a huéspedes y empleados
- Valorar el trabajo, y el puesto a desarrollar.

## II. Imagen Personal

La imagen personal dentro del Hotel es uno de los puntos primordiales, ya que es lo primero que el cliente ve de nosotros, por lo que es un punto a favor o en contra en la búsqueda de la diferencia como empresa.

Marcar una diferencia para poder ofrecer un mejor servicio y un mejor trato nos permitirá favorecer la fidelización del cliente.

La buena presencia, hace a las personas más seguras de sí mismas, lo cual mejora en gran medida su desarrollo personal, profesional, lo que repercute en la identidad del hotel.

En definitiva cuando hablamos de **imagen personal**, no nos referimos solamente al atuendo que se lleve, sino que es algo más amplio, que abarca también: posturas, el saludo, el tono de la voz, la mirada, la risa y la sonrisa, la higiene, la cortesía, la educación, etcétera.

Nuestros empleados deberán tener en cuenta:

- Es necesario el aseo diario.
- El cabello limpio, y que esté fuera de la cara.
- La manos y uñas limpias, cuidadas y sin esmaltes llamativos.
- En cuanto al perfume, evitar aromas fuertes, optar por fragancias suaves y desodorante.
- Los hombres afeitados.
- El maquillaje femenino discreto.
- Evitar el mal aliento.
- No masticar chicle.
- No fumar
- No reír a carcajadas
- No gritar
- No se discutirá delante de los clientes.

- No correr por las instalaciones
- No comer delante del cliente
- Evitar joyas llamativas.
- No llevar “piercings” ni tatuajes visibles.
- El uniforme o ropa laboral, se llevara siempre en perfecto estado.
- Limpio y planchado.
- La falda del uniforme, no será minifalda.
- Medias sin fantasía.
- Zapatos limpios, con tacón medio.
- Si se dispone de placa identificativa, llevarla visible en todo momento
- Siempre se deberá ser puntual (se recomienda estar en el lugar de recepción de turistas al menos 15 minutos antes de la hora prevista).

### III. Los Saludos.

Una de las manifestaciones de las buenas maneras es el saludo, sin embargo no todo el mundo sabe saludar.

A través del saludo, podemos tener el primer contacto con el cliente e identificar el idioma para dar un servicio adecuado.

Hay que tener en cuenta unas reglas básicas para posibles situaciones:

- Hay que priorizar siempre al cliente presencial, frente a la llamada telefónica.
- Siempre que nos saludan se debe corresponder a éste, como señal de cortesía.
- Rechazar el saludo es considerado como falta de educación.
- Hay que saludar mirando a los ojos.
- Evitar las gafas de sol, aunque estemos en el exterior a no ser por alguna enfermedad ocular.
- Saludar siempre con una sonrisa.
- Lo más usual es el apretón de manos.
- Dar la mano con firmeza y decisión.
- No es apropiado saludar con un cigarro.

En cuanto al beso, es mejor no utilizarlo en el primer encuentro a no ser que haya cierta confianza.

En el caso de tener que saludar a una señora haciendo el besamanos no se besa la mano de la señora, sino que se hace el gesto.

Hay un saludo muy propio y exclusivo de las damas, la llamada genuflexión, que se empleará con cualquier miembro de la Familia Real.

Los caballeros al saludar a la Familia Real inclinarán ligeramente la cabeza en el caso de la reina y las infantas se usará el besamanos.



#### IV. Las Presentaciones.

Las presentaciones son un tema importante para la buena gestión con los clientes y los propios trabajadores, ya que hay ciertas normas para presentar correctamente cuando hablemos con los superiores.

Cuando nos presentan a una persona es importante retener el nombre. Si no lo hemos escuchado en un primer momento, pedir que nos lo repitan sería lo correcto para no vernos en apuros a medida que avance la conversación.

- Se presenta siempre a la persona de menor categoría al superior.
- El señor es presentado a la mujer.
- La persona joven debe ser presentada a la persona mayor.
- En igualdad de condiciones y si es de nuestro conocimiento, el soltero es presentado al casado.

En el caso que los actos sean con autoridades, las presentaciones de acompañaran de los tratamientos pertinentes.

El tratamiento es un título de cortesía, de respeto, de honor que se da a aquel con quien se habla, ya sea de viva voz o por escrito.

El cónyuge disfruta del mismo tratamiento que la persona principal que tiene derecho a la distinción.

Clasificación de los tratamientos más frecuentes:

- o *Majestad*: tratamiento dirigido a los Reyes.
- o *Alteza Real*: Se otorga al príncipe de Asturias, a sus hijos y a los Infantes de España.
- o *Excelencia o excelentísimo/a Señor/a*: se reserva para dignidades de los poderes del estado.
- o *Reverendísimo*: a los Arzobispos.
- o *Ilustrísimo/a Señor/a o Señoría Ilustrísima*: Determinadas categorías de la Administración Pública y de la carrera diplomática.

- *Señoría*: cortesía judicial y parlamentaria.
  - *Don/ Doña*: tratamiento de origen castellano–portugués que se ha generalizado en casi todos los países de influencia Ibérica. Se debe aplicar siempre delante del nombre de pila.
  - *Usted*: es una señal de respeto, se debe usar cuando no existe confianza entre las personas.
- Tratamientos en zonas muy restringidas, por ejemplo:
- *Serenísimo Señor*, para dirigirse a los Príncipes de la Casa Real.
  - *Monseñor*, es un tratamiento meramente eclesiástico.
  - *Eminencia*, otro tratamiento eclesiástico utilizado para los Cardenales de la Iglesia Católica

## V. Atención Telefónica.

El teléfono es otro de los medios por los que tenemos comunicación con nuestros clientes.

Es probable que los clientes puedan solicitar información de nuestro hotel a través de este medio, por ello la primera impresión vendrá dada por el modo en que sean atendidos.

Al teléfono hay que sonreír, las llamadas que se atienden con una sonrisa son recibidas con agrado.

Es necesario articular claramente para que nuestro oyente nos entienda sin dificultad.

Hay que hablar de una manera pausada para el buen entendimiento.

Por eso, son importantes unas pautas a seguir.

### a) Al Responder:

- Responder a la llamada en los primeros tonos.
- Mantener el teléfono aproximadamente a cinco centímetros de los labios. Para obtener una buena calidad de audición.
- No permanezca callado mientras le hablen.
- No mascar chicle ni morder lápices.
- Presentar al hotel al que llaman, identificarse.
- Expresar una fórmula de cortesía
- Responder con brevedad y siendo concisos.

### b) Si por el contrario llamamos:

- Identificar a la empresa y la persona que responde para tener la certeza que estamos llamando al sitio adecuado.
- Identificarnos, tanto como empresa y como persona.
- Plantear la necesidad que tenemos.
- Escuchar activamente.

## **VI. Gestión de quejas y reclamaciones.**

Dentro del servicio que vamos a dar a los huéspedes o clientes del hotel, hay que contar con la posibilidad de que quieran hacer una reclamación o poner una queja.

Las personas solemos recordar con mayor facilidad los malos servicios que los que fueron brindados correctamente.

Llegada esta situación es mejor tener un protocolo de actuación que los empleados del hotel conozcan, por lo que la gestión de éste momento transcurra de la manera más satisfactoria para ambas partes.

Sobre todo actuar con paciencia, tolerancia, con un tono de voz armónico y nunca elevado.

En términos generales para manejar una queja se deben seguir los siguientes pasos:

- a. Tener formas impresas de solicitudes y quejas, para ahorrar el tener que buscarlas en el momento dando la sensación de no tomar en serio al cliente.
  
- b. Prestar atención veraz a la queja del cliente:
  - Deje que hable (no lo interrumpa).
  - Mírele a los ojos.
  - Discúlpese.
  - Tome nota si fuera necesario.
  - Ofrezcale una posible solución, o un tiempo aproximado para su resolución.
  
- c. Adoptar alguna acción:

- Remitir la queja al departamento respectivo, anotando la hora y quien recibió la queja.
- Darle seguimiento hasta la solución.
- Comunicar la solución al cliente y volver a disculparse.

## • PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.-

El propósito de esta investigación es estudiar la oferta hotelera de la región de Murcia, en concreto en hoteles de TRES, CUATRO y CINCO estrellas. Se plantea si estos hoteles disponen de Departamento de Protocolo, o en su defecto, la existencia o no, de una persona que asuma las responsabilidades propias de un departamento como el de objeto de estudio.

El estudio se ha centrado en la procedencia de los ocupantes de los establecimientos hoteleros, así como la existencia de infraestructuras específicas para la realización y organización de eventos, de diversa índole.

Trata de averiguar si, en los hoteles objeto del estudio, éstos disponían de “Manual de Protocolo”, o similar, de modo que se siguieran unas pautas predefinidas ante la realización de un evento.

Con evento nos referimos, no solamente a la organización de celebraciones o convenciones, sino a cualquier incidencia posible, como la llegada al hotel de una comitiva de cierta relevancia, o la visita de algún VIP cuya llegada al hotel no hubiese sido concertada con anterioridad, entre otros.

Como objetivos del estudio se plantearon las siguientes cuestiones:

- Tipo de público.
- Existencia o no de un Departamento de Protocolo.
- Lugar que ocupa en el organigrama empresarial, dicho departamento.
- Existencia de un protocolo de actuación para las visitas.
- Existencia de ficha de visitas.
- Existencia de infraestructuras para la realización de eventos.
- Realización de eventos y tipos.
- Disponibilidad de material preciso para los eventos.
- Adecuación protocolaria a grupos extranjeros.

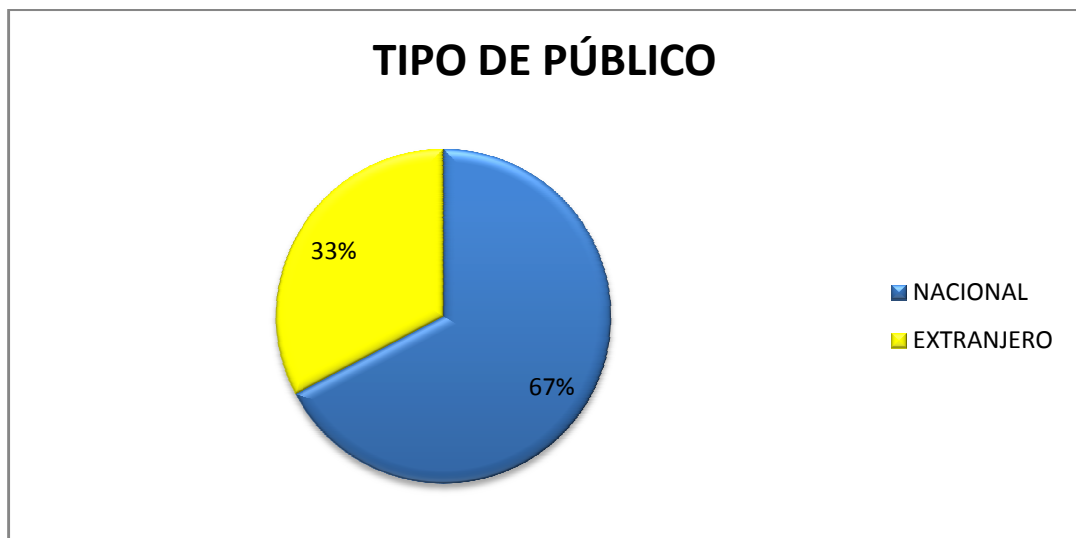
El estudio se ha llevado a cabo entre los meses de Mayo y Agosto del año 2010, a través de un cuestionario cerrado, formado por 31 preguntas, solicitando la colaboración de los empleados de los distintos hoteles, seleccionados por los requisitos anteriormente expuestos, explicando la finalidad e informando del carácter anónimo de la misma.

Las personas encargadas de cumplimentar la encuesta, han sido empleados de distintos departamentos, como los de Recepción, Dirección, Dpto. de Ventas o Administración, los cuales han prestado su colaboración a través de distintos medios, como son la entrevista personal concertada, sin concertar, conversación telefónica o por correo electrónico.

Los resultados de éste estudio se deben utilizar para observar las carencias del sector hotelero y a la vez poder, aportar alguna idea de mejora.

- **RESULTADOS DEL ESTUDIO.**

**MEDIA DE PÚBLICO EN HOTELES DE 3, 4 Y 5 \*, DE LA REGIÓN DE MURCIA.-**



(Gráfico 1)

La nacionalidad del turismo en la región de Murcia, es mayoritariamente nacional, teniendo en cuenta los datos obtenidos sobre hoteles de costa, céntricos y periféricos, y de las categorías de 3\*, 4\* y 5\*.

**HOTELES QUE DISPONEN DE DEPARTAMENTO DE PROTOCOLO.-**

De la encuesta practicada, se vislumbra la ausencia de Departamento de Protocolo, como tal, encontrándose ubicado en otros Departamentos, en los escasos hoteles que disponen del mismo.

Por lo que determinar su puesto en el organigrama de la empresa, resulta altamente complicado por la diversidad de Departamentos existentes para ese fin. Como puedan los departamentos de Marketing, Dirección, Ventas, Administración, etc...

En el mismo sentido, en aquellos hoteles donde carecen de Jefe de Protocolo, asume su función, distintas personas, en algunos casos lo hace el

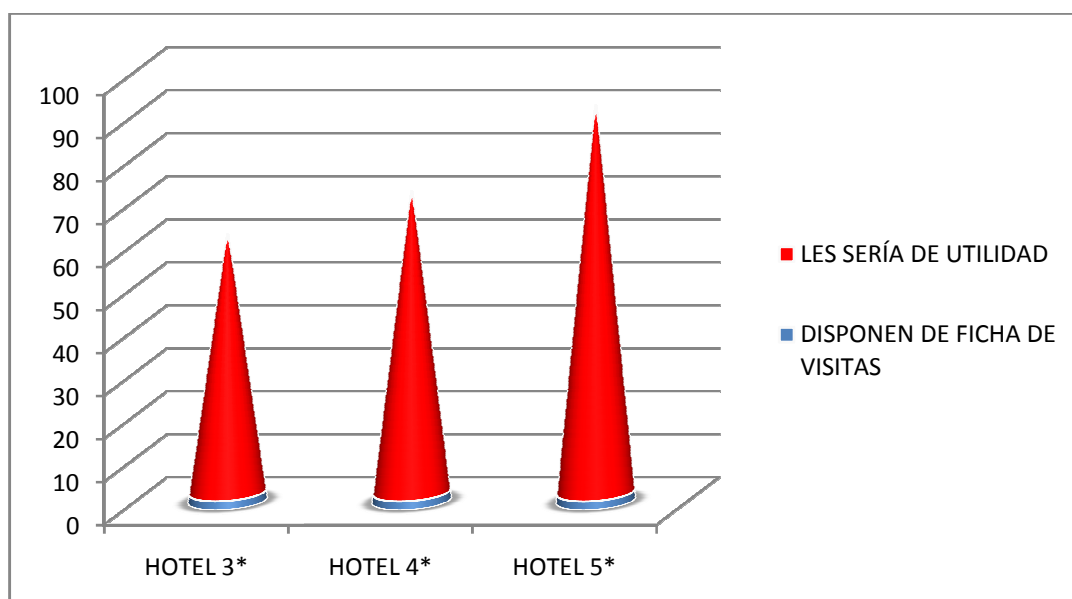


Director del Hotel, en otros el Jefe de Ventas, y otras ocasiones cualquier persona en la que éstos últimos deleguen.

Se ha podido comprobar que no hay una persona asignada a la atención de visitas realizadas en el centro hotelero, correspondiendo al personal de recepción su atención en caso de que se trate de visitas no concertadas, y en el caso de tratemos de visitas previamente concertadas, es la persona con la que el visitante tiene concertada su cita, quien atiende personalmente al visitante.

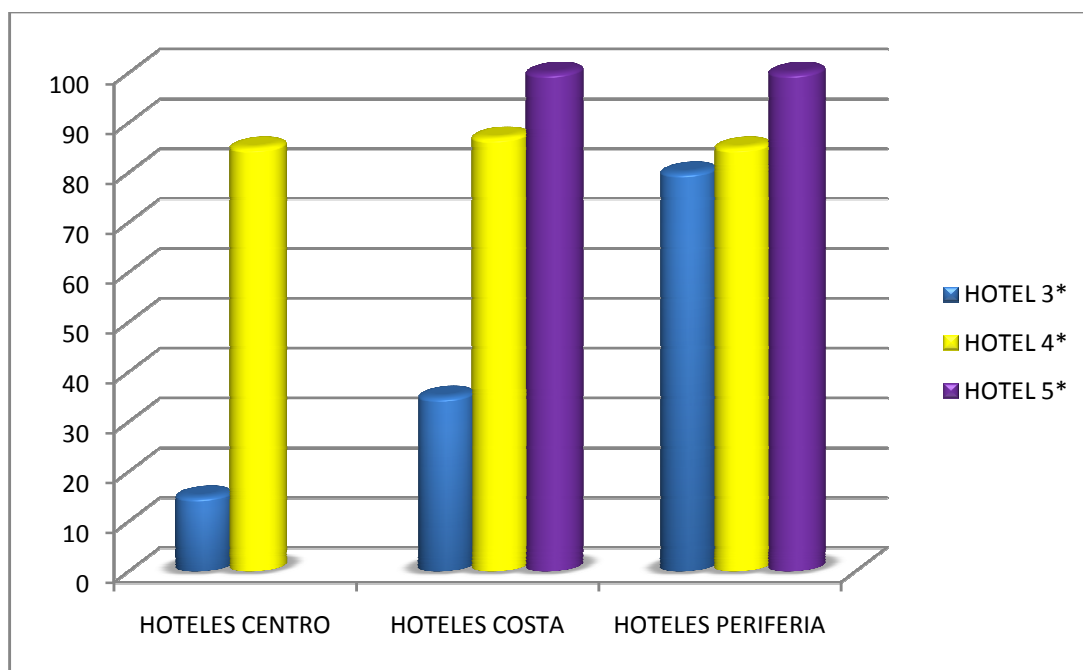
En la mayoría de los casos, en el Departamento de Recepción NO existe un protocolo de actuación en lo que se refiere al trato que dispensar a la persona que asiste a una visita, ya sea concertada o no, y si disponen de unas pautas sobre la actuación con los clientes, considerando éste hecho un punto a mejorar por las empresas del sector hotelero, ya que de no existir dicho protocolo no se dispensa el trato de calidad sobre aquel que viene a visitarnos, y desconociendo la importancia o relevancia del motivo de su visita.

A la consulta realizada en relación a la existencia de una “FICHA DE VISITA”, en el departamento de recepción, se ha comprobado que casi en su totalidad existe una ausencia de ésta, realizándose en ocasiones, mediante anotaciones en un libro de incidencias o a través de su Intranet.



(Gráfico 2)

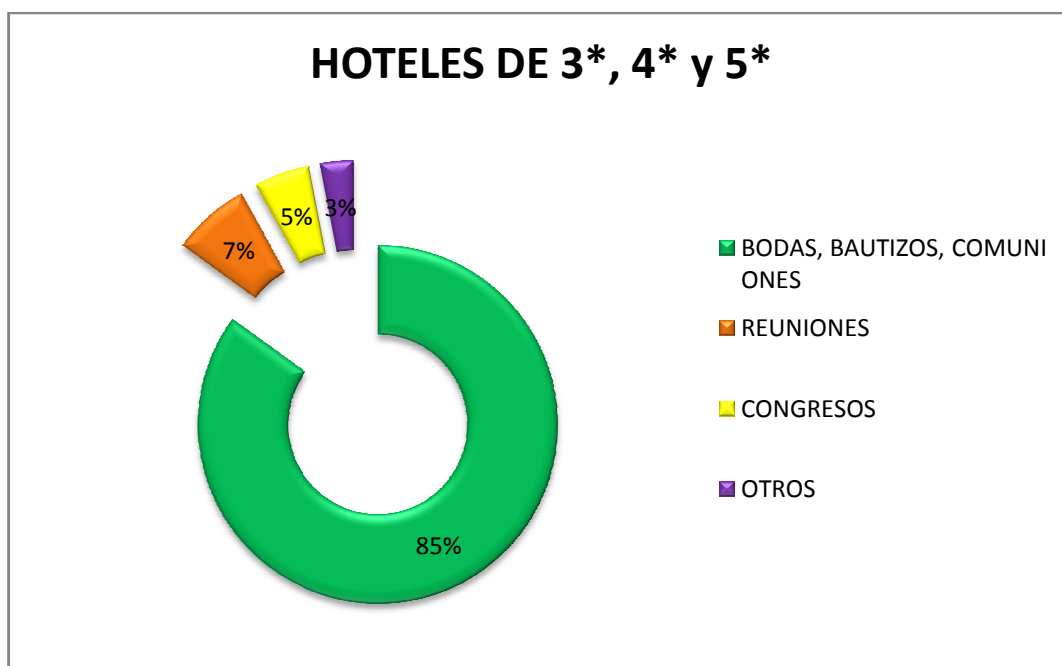
## HOTELES DE LA REGIÓN QUE REALICEN EVENTOS.-



(Gráfico 3)

El presente gráfico indica los hoteles que realizan eventos en la región de Murcia. En cuanto a hoteles de categoría 5\*, no se ha podido obtener indicador alguno dado que no existe ningún hotel de esa categoría en el centro, tomando como referencia la capital de la provincia.

## TIPOS DE EVENTOS



(Gráfico 4)

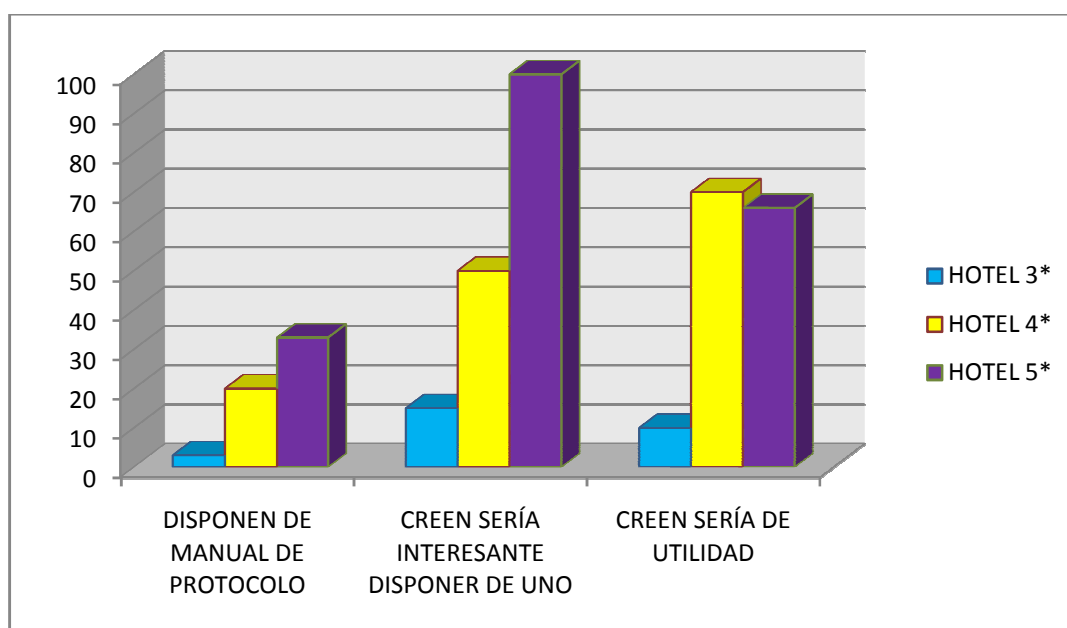
Tomando como referencia la totalidad de hoteles consultados, del estudio se desprende, los tipos de eventos realizados, ocupando un lugar privilegiado en los actos realizados, los correspondientes con celebraciones, tipo bodas, comuniones y bautizos, ya que proporcionalmente son los más demandados. Aunque reuniones de empresas, como consecuencia de presentación de productos, reuniones y períodos formativos, sean los eventos que toman cada vez más fuerza.

En cuanto a la pregunta sobre la disponibilidad de material preciso para la realización de eventos, la mayoría de los hoteles consultados, disponen del material propio para la realización de los eventos que realizan con más asiduidad, pero para aquellos que no lo están, suelen contratar a empresas específicas para que les proporcionen el material necesario del que carecen.

Respecto a la pregunta número 19, en la que se pregunta sobre la persona encargada de supervisar la organización y atención de los eventos que tengan lugar en las dependencias del hotel, hay contestaciones varias, en cuanto a la persona designada por la dirección del hotel como responsable de la organización y atención de un evento, en algunos casos puede ser designado el “Maître” o “Jefe de Sala”, en otras será el “Jefe de Ventas”, y en ocasiones es el propio Director del Hotel el encargado del evento.

Como se desprende de lo anterior hay eventos, que suelen ser supervisados el día de la celebración del mismo, por la persona que se encargó de la organización, y en otros la persona que lo supervisa es distinta a aquel que organizó la celebración del evento, quien suele ser una persona dependiente del mismo Departamento e inferior jerárquicamente.

### MANUALES DE PROTOCOLO.



(Gráfico 5)

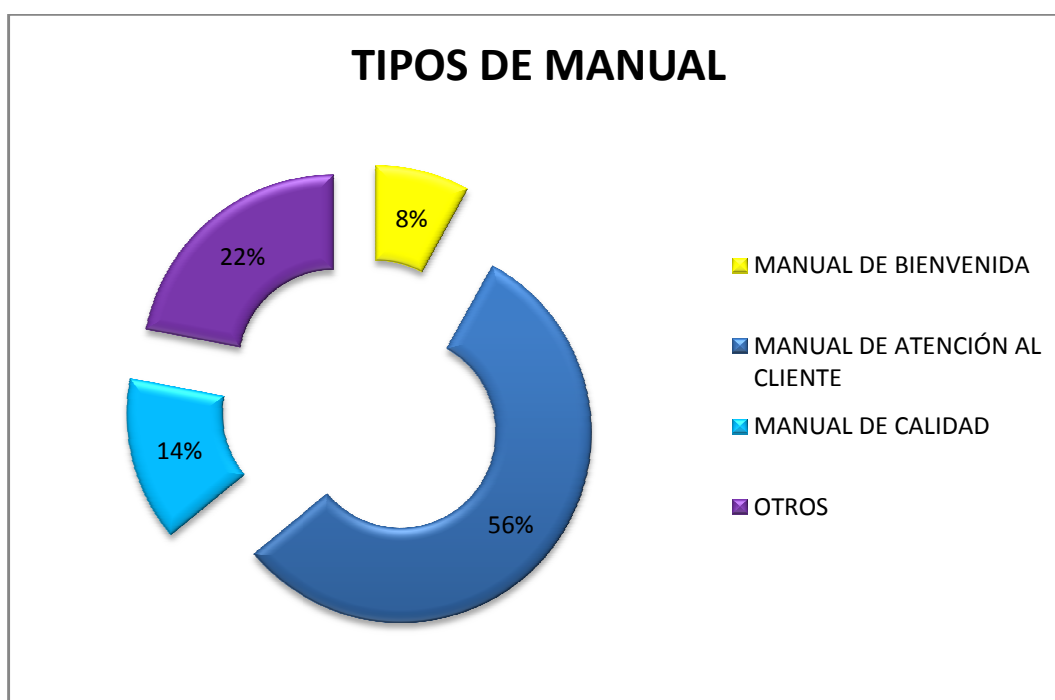
Este gráfico pone de manifiesto la práctica ausencia de Manuales de Protocolo en Hoteles de 3\*, considerando escasamente el 15% de los mismos, el posible interés por disponer uno, y apenas un 10% de los encuestados consideraría útil disponer de uno de ellos.

A medida que se incrementa las categorías de los hoteles encuestados, se incrementa tanto la disposición del mismo, como el interés por disponer un buen manual de protocolo.

En el caso de los hoteles de 4\*, se aprecia un interés ligeramente inferior por disponer de uno de ellos, a la creencia de que éste les pudiera ser de utilidad.

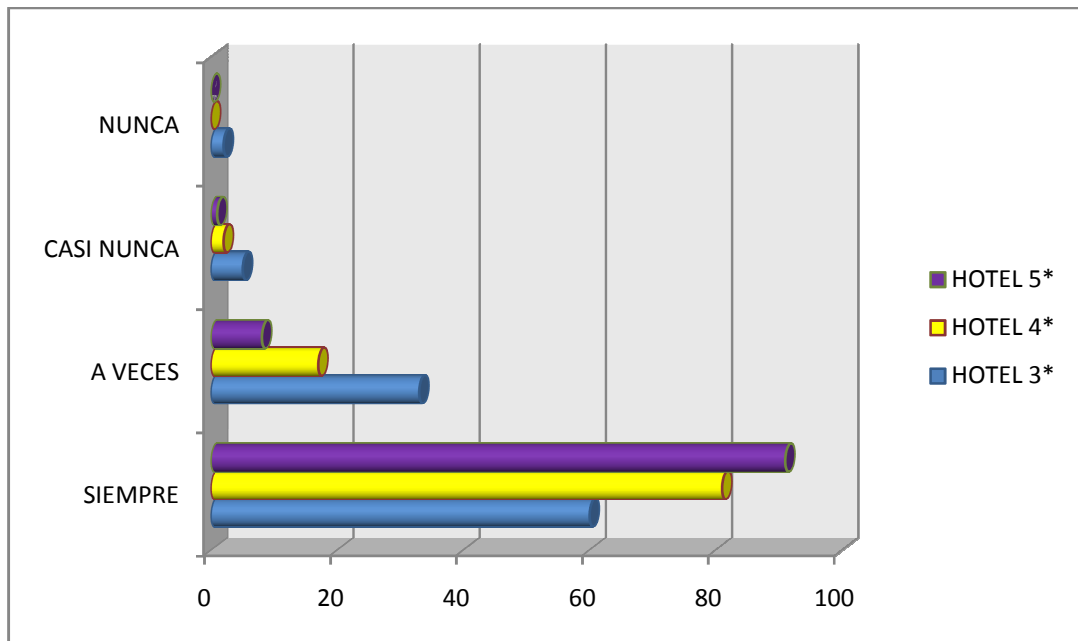
En el caso de los hoteles de 5\*, apreciamos un incremento significativo respecto al resto de hoteles de la región, en lo que se refiere al interés por disponer de uno, indicador que se ve reducido levemente en lo que se refiere a la utilidad de éste en sus empresas. Este dato podría ser contradictorio, por un lado se aprecia casi en un 100% de los encuestados, que consideraría útil o muy útil, disponer de un buen MANUAL DE PROTOCOLO, en cambio esa cifra se ve reducida hasta el 66%, respecto de aquellos que considerarían útil para sus hoteles, disponer de uno de ellos, paradójicamente esto se debe al hecho de la existencia de otros manuales internos, que según los directivos de las empresas sustituyen al manual específico en la materia.

### TIPOS DE MANUALES EN HOTELES DE 3\*, 4\* y 5\*



(Gráfico 6)

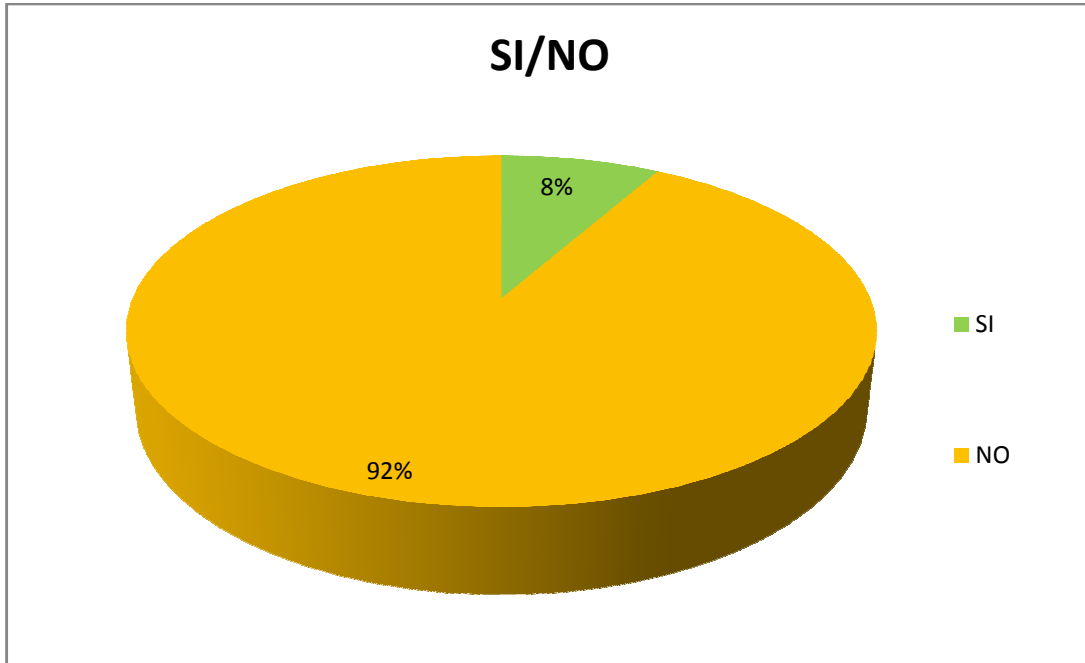
## ADECUACIÓN A UN GRUPO EXTRANJERO.



(Gráfico 7)

El presente gráfico representa la adecuación de los respectivos hoteles a grupos de visitantes procedentes de otros países, en él podemos apreciar una clara diferenciación del “SIEMPRE”, sobre el resto de opciones, esto viene dado bien, por la disposición de los hoteles en cuanto a atención se refiere, o bien porque los grupos suelen ir acompañados de un guía, previamente contratado por éstos, como dato más significativo podría ser la adecuación a un grupo procedente de un país oriental, por la cultura e idiomas tan distintos, y conscientes de éste hándicap, éstos grupos suelen contratar al guía con antelación y en ocasiones en origen.

**CONTRATACIÓN DE PERSONAL AJENO AL HOTEL, PARA LA ORGANIZACIÓN Y ATENCIÓN DE EVENTOS.**



(Gráfico 8)

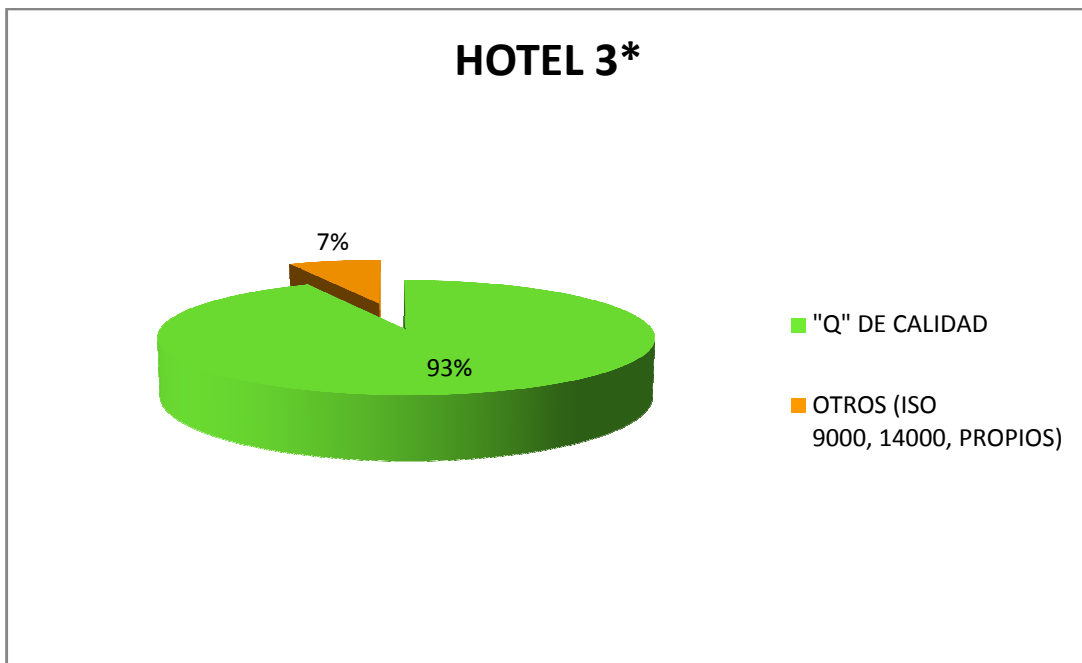


(Gráfico 9)

Como se observa en el Gráfico 8, se puede apreciar una abrumadora mayoría de un NO, contratación de personal ajeno al hotel, para la organización y atención a clientes o eventos, como ya se pudo observar en anteriores gráficos, los hoteles suelen emplear a personal propio de la empresa, aunque el puesto que normalmente desempeñen difiera del asignado para el evento, frente a un minoritario SI, el cual se identificaría con excepciones, relacionadas con eventos oficiales o con períodos determinados.

Respecto al Gráfico 9, se pueden apreciar los distintos tipos de contrataciones ajenas al personal del hotel, contratados éstos con un fin determinado, bien sea para un evento concreto o bien, para cubrir las necesidades de tipo campaña, (primavera-verano, otoño-invierno, etc...), también para temporadas concretas, Navidad, Semana Santa...

#### CRITERIOS DE CALIDAD.



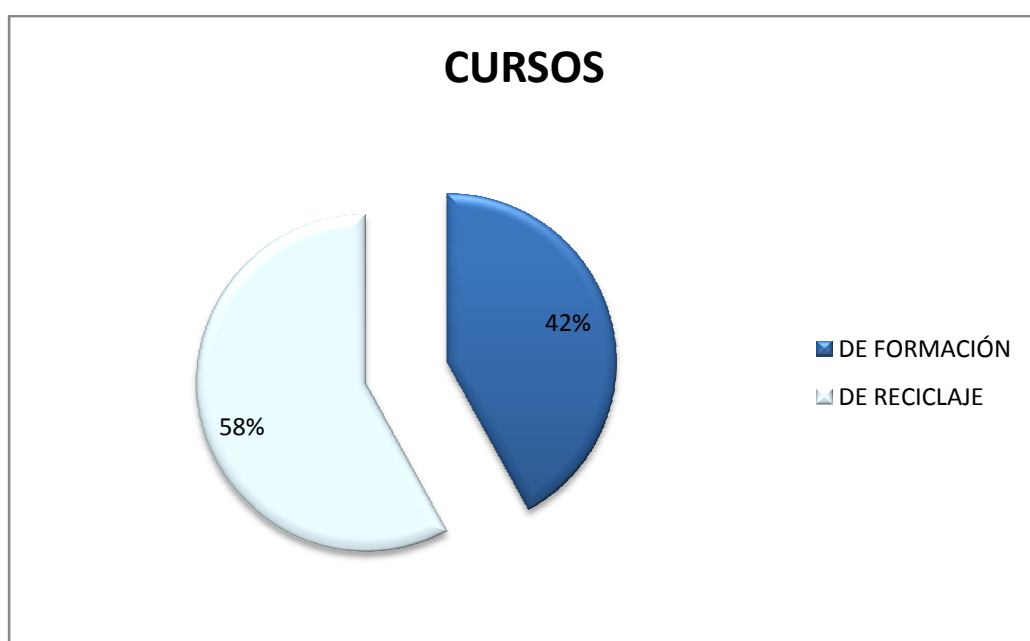
(Gráfico 10)



En el presente Gráfico, se han tenido en cuenta las distinciones de calidad, en el caso de la “Q” de Calidad, frente a otros tipos de reconocimientos, ya sean propios o certificados medioambientales.

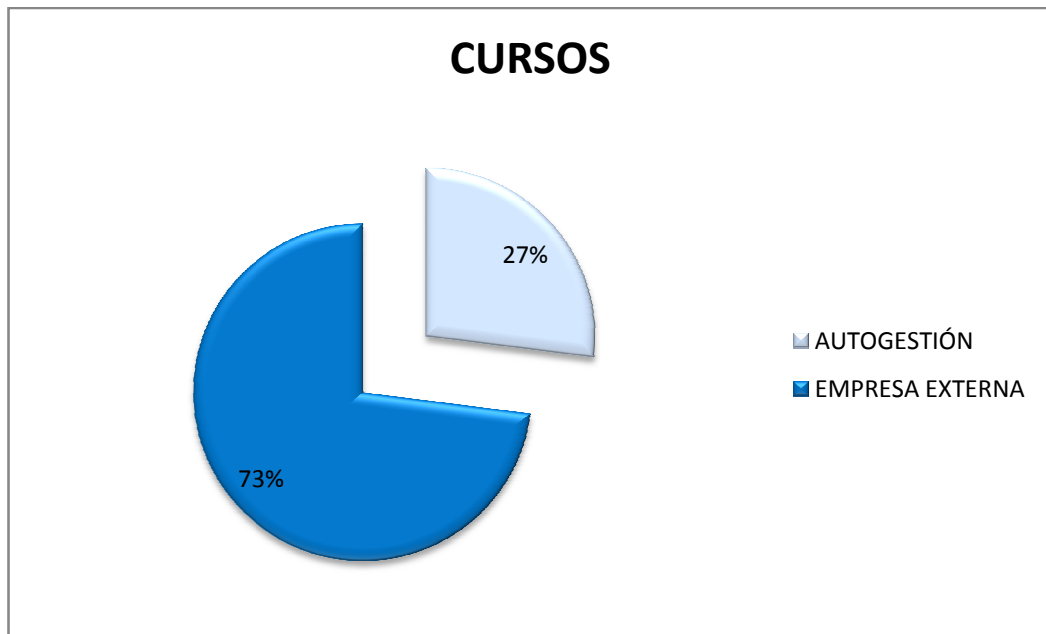
Dada la gran mayoría de los establecimientos que carecían del certificado de calidad “Q”, estos fueron preguntados acerca del posible interés por obtener esta certificación, frente a otros de carácter similar, y las respuestas fueron de diversa índole, basando la negativa en los parámetros que impone la norma de la citada certificación, dándole más valor a criterios de calidad materiales, como son el gramaje de las sábanas, frente a servicios humanos prestados, aparte de la constante inversión en material que conlleva, para seguir manteniendo año tras año la mencionada certificación de calidad.

## REALIZACIÓN DE CURSOS EN LA EMPRESA



(Gráfico 11)

## AUTOGESTIÓN DE LOS CURSOS O FORMACIÓN EXTERNA.



(Gráfico 12)

Los detalles de los Gráficos 11 y 12, son indicadores de:

1. En la mayoría de los hoteles encuestados se imparten menos cursos de formación que de reciclaje, esto es debido a que los primeros son impartidos una sola vez coincidiendo con la anexión del trabajador a la empresa hotelera, aunque en otros casos esos citados cursos son suplantados por manuales de actuación.

Los segundos, e impartidos en mayor medida se corresponden principalmente con los cursos impartidos al departamento de Hostelería, dígame camareros, personal de cocina, etc... dado que la cocina está sufriendo una constante adaptación a las nuevas tendencias culinarias.

2. La mayoría de los cursos impartidos, lo son a través de empresas externas especializadas, aunque la mayor parte de ellos se impartan en instalaciones del propio hotel.

En los casos, de cursos impartidos por la propia empresa, son los Jefes del Departamento concreto, los que se encargan de formar a los empleados de su propio departamento, facilitando la comunicación y entendimiento con los empleados, aunque en ocasiones pueda llegar a impartir el curso la Dirección del Hotel.

### **FACTORES DETERMINANTES DE LA ELECCIÓN DE CADA HOTEL.**

En cuanto a esta pregunta, planteada a los encuestados, se ha podido recabar información de diversa índole, con factores correspondientes a las características arquitectónicas o de servicios, de los distintos hoteles, aunque si un factor ha sido repetido por todos ellos, éste ha sido la del enclave geográfico del hotel, identificando a la Región de Murcia, con sus condiciones climatológicas, como única en la oferta turística nacional, ofertándose entre sus paquetes vacacionales la casi asegurada oferta “solariega”, además de poder ofrecer la posibilidad de una buena comunicación a través de sus renovadas infraestructuras y de su oferta, tanto en turismo de interior como exterior o de costa.

- **ACCIONES DE MEJORA**

Una vez llevado a cabo el estudio, se han observado unas áreas en los hoteles que son factibles de mejora como son:

- La tenencia de un departamento de protocolo
- Formar a los trabajadores en las reglas de protocolo, controlando que estas se lleven a cabo.
- Necesidad de saber cómo se atienden las visitas en el propio establecimiento.
- Llevar un control de la atención del departamento de recepción, tanto la atención por teléfono como presencial.
- Tener una persona de protocolo cualificada para desarrolla las funciones propias de este departamento, evitando así malas gestiones por parte de una persona que no esté preparada para las funciones que tiene que desempeñar.
- Tenencia de una ficha de visita, formato papel o Intranet
- Protocolo de actuación con las visitas

La cuidada atención al que nos visita es un buen comienzo. Se desprende la mejora con una ficha de visitas para el departamento de recepción donde a diario puedan ver las visitas programadas para el día y apuntar las posibles vistas para días posteriores.

Se filtraran las llamadas o visitas para posibles visitas con el jefe de protocolo que asignará el departamento o la persona adecuada para su atención.

## FICHA DE VISITAS

VISITAS CONCERTADAS		FECHA: .../.../...
NOMBRE Y APELLIDOS		
EMPRESA		
CARGO		
ASUNTO		
RECIBIDO POR...		
DPTO. DE ATENCIÓN		
OBSERVACIONES		

VISITAS SIN CONCERTAR		FECHA: .../.../...
NOMBRE Y APELLIDOS		
EMPRESA		
CARGO		
ASUNTO		
RECIBIDO POR...		
DPTO. DE ATENCIÓN		
OBSERVACIONES		

## **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN CON LAS VISITAS EN EL HOTEL.**

Para poder atender al visitante con una atención impecable, se deberá contar con unas normas estipuladas para que toda persona que se reciba tenga un trato exquisito.

Aquellas visitas concertadas, que sea con autoridades, estarán estipuladas y pactadas con los jefes del departamento de protocolo de dicha personalidad.

Para el resto de visitas al hotel que no sean de carácter oficial se procederá con unas normas estipuladas que pueden ser las siguientes:

1. Contar con una sala para la atención de visitas, si no se dispone de dicha sala, ubicar al cliente en el hall si hay sillones, salón de lectura, cafetería... No dejar a la visita de pie esperando en Recepción.
2. Donde decidamos ubicar a las visitas tiene que ser un lugar, tranquilo, con ventilación y buen mobiliario del hotel. Si hubiera música sería siempre de fondo, con un volumen que permita dialogar sin necesidad de elevar el tono de voz.
3. Gracias a la planificación podremos decidir donde atender a la visita que según el tema a tratar se encuentre a gusto.
4. Es de buen gusto y una deferencia con su visita, ofrecer un café/té o agua. Servido en una vajilla que estipulará el hotel para dicho cometido.
5. Se debe ofrecer si el hotel dispone, de lectura corporativa o del sector que le haga más amena la espera.
6. Si la visita está concertada, es preciso no hacer esperar al cliente ya que denota falta de respeto hacia nuestro visitante.

7. Si por el contrario, ha surgido un imprevisto se deberá avisar al cliente que la reunión o visita se va a demorar, para que este pueda decidir si puede o no esperar.
8. Las normas de atención a las visitas son necesarias del conocimiento de los empleados que puedan tener algún trato con el cliente, como puede ser recepción, dirección...
9. La atención de las visitas deberá estar jerarquizada. Se debe estipular quien es la persona que va a recibir al visitante. Se tendrá en cuenta el cargo de la persona que visita. Para no incidir a error el jefe de protocolo habrá asignado las visitas con antelación para poder cuadrar las agendas.
10. Una vez concluida la visita, se procederá a despedirla de la manera más cortés. Hay que recordar que es un invitado hasta el momento en que abandone las instalaciones.
11. Si nuestra visita es de un país diferente al nuestro se tratará de estar informado de sus costumbres para no herir la sensibilidad del visitante y se tendrá en cuenta los servicios de un traductor por si fueran necesarios.

- **CONCLUSIONES.**

En un mercado empresarial donde hay una gran variedad de oferta y un público cada vez más exigente con su dinero, hay que competir con algo que distinga y marque diferencias con las empresas del sector.

*¿Queremos que nuestro Hotel sea de paso o que perdure en el tiempo?*

No es necesario en los tiempos que corren, hacer grandes inversiones para diferenciarse, solo hay que cuidar los pequeños detalles y a los clientes como si fueran invitados en nuestra propia casa, donde tratamos que su estancia sea lo más cómoda posible, cuidando con esmero todos los detalles, siendo los perfectos anfitriones para que nuestro huésped se sienta único. Hay que conseguir que su estancia sea tan agradable que la próxima vez que tenga que viajar a nuestra ciudad no se plantee el mirar nuevos establecimientos sino que simplemente quiera repetir.

Para conseguir esto que en un principio puede parecer sencillo, hasta fácil hay que tener todos los detalles bien atados y planificados con antelación. Seguro que más de una vez habrán vivido casos en los que algo que parecía tan fácil se ha trastocado por no haberlo previsto con antelación. El Protocolo va a ayudar a que todo encaje correctamente sin dejar lugar a la improvisación.

En el Hotel todas las personas tienen que tener el mismo fin, atender correctamente al cliente. Desde la persona que atiende al teléfono, hasta el recepcionista que despide al huésped son como las figuras de ajedrez que gracias al protocolo queda delimitado su puesto y misión.

Tener un departamento de Protocolo, con gente cualificada marca la diferencia en la empresa, lo que se ve en la rentabilidad de la misma.

Hay que recordar que. **EL PROTOCOLO EN HOTELES, ES UN VALOR AÑADIDO.**



- **BIBLIOGRAFÍA.**

- ANTONIO BLANCO PRIETO. (2008) “Atención al cliente “Ed. Pirámide.
- MONTSE SOLÉ. (2003) “El Protocolo y la empresa” Ed. Planeta.
- MARÍA DEL CARMEN MARTINEZ GUILLÉN. (2007) “Manual básico de protocolo Empresarial y social” Ed. Díaz de Santos.
- LYDIA GONZALEZ, PILAR TALON.” Dirección Hotelera”. Ed. Síntesis.
- FERNANDO RAMOS.” La Comunicación corporativa e institucional. De la imagen al protocolo”. Ed. Universitas.
- JAVIER CERRA, JOSE A. DORADO, DIEGO ESTEPA, PEDRO E. GARCIA.”Gestión de producción de alojamientos y restauración”. Ed. SÍNTESIS.
- FERNANDO RAMOS FERNANDEZ. (2008) “El protocolo de empresa. Herramientas para crear valor”. Ed. Netbiblo.
- PABLOBATLLE, JOSÉ CARLOS SANJUÁN, JUAN SUNYÉ. (2008) “Buenas Maneras”. Ed. Cúpula.

## **ENCUESTA DE ACTUACION Y DIRECCIÓN PROTOCOLARIA EN EMPRESAS DEL SECTOR TURÍSTICO/HOTELERO**

Esta “ENCUESTA” ha sido diseñada y elaborada por Ana María FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ, como parte del trabajo de investigación llevado a cabo en el Sector Turístico/Hotelero, de los existentes en la Región de Murcia, y como complemento de la materia de investigación del Máster en Dirección y Gestión de Empresas Turísticas, de la Universidad Politécnica de Cartagena, Murcia, para el curso 2009/10.

La encuesta es totalmente anónima, los datos que integran la misma, serán tratados únicamente con el fin anteriormente citado, cuyos soportes físicos serán custodiados por la persona encargada de elaborar dicha “encuesta”, y la síntesis del resultado de los mismos será puesta a disposición de la Tutoría del mencionado “Máster en Dirección y Gestión de Empresas Turísticas”, de la Universidad Politécnica de Cartagena, Murcia.

Se agradece la colaboración de todas y cada una de las empresas del sector turístico, dígase “Hoteles”, que han prestado su tiempo, información y método de trabajo a la presente, sin cuya inestimable colaboración no habría sido posible, con el objetivo de mejorar si cabe, la actuación en cuanto a “PROTOCOLO”, de organización interna de las entidades empresariales dedicadas al sector turístico de la Región de Murcia.

**ENCUESTA DE ACTUACION Y DIRECCIÓN PROTOCOLARIA EN  
EMPRESAS DEL SECTOR TURÍSTICO/HOTELERO**

1. *¿Cuáles son sus clientes habituales?*

- *Familias*
- *Negocios*
- *Ocio*

2. *¿Qué nacionalidad predomina entre los clientes del hotel?*

3. *¿Tienen Departamento de Protocolo?*      SI       NO

4. *¿Qué puesto ocupa en el Organigrama de la Empresa/Hotel?*

DIRECCIÓN       ADMINISTRACIÓN       RECEPCIÓN   
OTRO

5. *¿Quién desempeña las funciones propias del Servicio de Protocolo?*

6. *¿Quién atiende a las visitas?*

7. *¿Se ofrecen cursos a los empleados?*

- *De formación*
- *De reciclaje*

8. *¿Los cursos los dan en el Hotel o se gestionan con empresas externas?*

9. *El personal de Recepción tiene conocimientos de Protocolo?*

SI       NO

10. Cuando hay una visita programada, ¿tienen constancia en Recepción?

SI  NO

11. ¿Tienen un procedimiento a seguir con las visitas?

SI  NO

12. ¿Existe algún formulario o ficha respecto a las visitas?

SI  NO

13. ¿Creen que les sería de utilidad? SI  NO

14. ¿Tienen salones para Organizar Eventos? SI  NO

15. ¿Realizan Eventos? SI  NO

En caso afirmativo, de que TIPO:

BODAS/BAUTIZ./COM.  CONGRESOS

REUNIONES  OTROS

16. ¿Disponen de material (Banderas, Megafonía, etc...) para los Eventos o los contratan?

DIPONEMOS

LO CONTRATAMOS

17. En el caso de que alquilen el material, ¿contratan a una empresa que se dedique a la "Organización de Eventos", o lo hacen directamente con una empresa que les facilite aquello que no poseen?

EMPRESA "ORG. DE EVENTOS"

EMPR. ESPECÍFICA

18. ¿Quién se encarga de la atención de los “eventos”?

JEFE DE SALA  DIRECTOR  JEFE DE VENTAS   
OTRO

19. Si esa persona, no está, ¿quién se encarga de sustituirle?

JEFE DE SALA  DIRECTOR  JEFE DE VENTAS   
OTRO

20. ¿Disponen de algún Manual de Protocolo? SI  NO

21. ¿Qué tipo de Manual tienen?

BIENVENIDA  ATENCIÓN AL CLIENTE   
CALIDAD  OTRO

22. ¿Creen que sería interesante disponer de un “Manual de Protocolo”?

SI  NO

23. ¿Creen que les sería de utilidad? SI  NO

24. Si reciben la visita de un grupo, y éstos proceden de otro País y diferente Cultura, ¿la atención dispensada a los mismos es acorde a sus costumbres y/o cultura?

SIEMPRE  A VECES  CASI NUNCA   
NUNCA

25. ¿Contratan servicios ajenos al Hotel, para la organización o atención de eventos y visitantes? SI  NO

- *En caso afirmativo:*

TRADUCTORES     PROTOCOLO     ANIMADORES   
OTROS

26. *¿Tienen la Q de Calidad?*    SI     NO

29. *¿Estarían interesados en conseguirla?* SI     NO

30. *¿Tienen algún reconocimiento de Calidad?* SI     NO

- *¿Cuál?:* Compromiso de Calidad     ISO 9000     OTROS

31. *OPCIONAL. ¿Cuáles cree que son los factores o puntos determinantes por los un cliente debería elegir su hotel frente a otros?*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## **ANEXO 1**

Para llevar a cabo una ceremonia, acto ó reunión se deberán tener en cuenta los siguientes elementos:

- La época en la que se va a realizar el acto.
- Las personas que van a participar.
- El aforo máximo del salón.
- La ventilación o en su defecto la calefacción del lugar.
- Si el Hotel tiene buenos accesos para llegar.
- Que los invitados sepan como llegar al Hotel.
- La Seguridad si el acto lo requiere.
- Ambientación y decoración:
  - Ornamentación
  - Banderas
  - Logotipos
  - Arreglos florales
  - Iluminación
  - Sonido
  - Pantalla
  - Micrófonos
  - Traductores
  - Tomas de corrientes diferentes, o adaptadores.
  - Acceso a Teléfono y fax.

Estos elementos se harán necesarios según el tipo de acto que se vaya a desarrollar, por lo que es conveniente revisarlos para que no nos falte nada.

## **ANEXO 2**

### **EI REAL DECRETO 2099/83 SOBRE ORDENACIÓN GENERAL DE PRECEDENCIAS EN ESPAÑA**

1. INTRODUCCIÓN AL REAL DECRETO
2. DESARROLLO DE LOS PRINCIPALES PUNTOS DEL R.D.
3. PRESIDENCIA, ANFITRIÓN E INVITADOS
4. LAS TRADICIONES
5. LOS RANGOS DE ORDENACIÓN
6. LA ORDENACIÓN INDIVIDUAL PARA LOS ACTOS EN LA CAPITAL DEL ESTADO
7. LA ORDENACIÓN INDIVIDUAL PARA LOS ACTOS EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA
8. LA ORDENACIÓN DEPARTAMENTAL
9. LA ORDENACIÓN COLEGIADA EN LA CAPITAL DEL ESTADO
10. LA ORDENACIÓN INTERNA COLEGIADA
11. LAS AUTONOMÍAS. Ordenamiento según fecha aprobación oficial de sus respectivos Estatutos de Autonomía en el BOE.



## 1. INTRODUCCIÓN AL REAL DECRETO.

En todo el territorio español, el protocolo de la vida oficial, a efectos de ordenación de autoridades se rige por el **Real Decreto 2.099/83, de 4 de agosto**. Es la norma básica a la que se atenderán todos los actos oficiales, ya sean de carácter general o especial.

Los puntos clave de este decreto podemos resumirlos en los siguientes conceptos:

- Mayor valencia a las investiduras electivas y de representación que a las definidas por designación.
- Mayor reconocimiento a las instituciones del mundo de la cultura.
- Creó la Jefatura de Protocolo del Estado, encargada de aplicar las normas del mencionado ordenamiento (<sup>1</sup>).
- División de actos oficiales en generales y especiales.
- La presidencia será ocupada por la autoridad que organiza el acto.
- Confiere mayor prelación a la autoridad de la propia residencia.
- Legaliza los usos y costumbres.
- Establece tres rangos de ordenación: el individual o personal, el departamental y el colegiado.
- No se reconoce la precedencia a la autoridad que se representa (sustituciones).
- Establece el ordenamiento, tanto en actos celebrados en la Villa de Madrid, como en las Comunidades Autónomas.
- Los Presidentes de las autonomías se ordenarán de acuerdo a la antigüedad de la publicación oficial del correspondiente Estatuto de Autonomía y en su caso por la antigüedad de los presidentes.

<sup>1</sup> El Consejo de Ministros del Gobierno de España aprobó, el pasado mes de mayo, por Real Decreto 838/1996 suprimir la Jefatura de Protocolo del Estado y crear la Dirección General de Protocolo, adscrita a la Secretaría General de la Presidencia. La nueva Dirección General asume las competencias de Protocolo del Estado y de Protocolo de la Presidencia del Gobierno.

- El Alto personal que acompaña a SS.MM los Reyes en actos oficiales se situarán en un lugar especial próximos a las reales personas, pero sin interferir el orden general y de precedencias.

- Regula el ordenamiento de los Embajadores de España en el extranjero cuando representantes de los Gobiernos ante los que se han acreditado visiten oficialmente nuestro país.
- Equipara al Presidente de la Diputación Foral de Navarra a los demás autonómicos, así como al Presidente del Parlamento Foral de Navarra a los de las Asambleas Legislativas de las Comunidades Autónomas.

**Real Decreto 557/2000, de 27 de abril, de reestructuración de los Departamentos ministeriales.**

**REAL DECRETO 558/2000, de 27 de abril, sobre las Vicepresidencias del Gobierno.**

## **2. DESARROLLO DE LOS PRINCIPALES PUNTOS DEL R.D.**

Según el Real Decreto los actos oficiales son aquellos que organizan la Corona, Gobierno o la Administración del Estado, Comunidades Autónomas o Corporaciones Locales. Pueden a su vez, ser de:

**Carácter General:** Aquellos que se efectúan con ocasión de conmemoraciones o acontecimientos nacionales, de las autonomías, provinciales o locales (Día de la Hispanidad, Día de una Comunidad Autónoma..., por citar algunos ejemplos). En estos casos las autoridades se ordenarán escrupulosamente como establece el Real Decreto.

**Carácter Especial:** Aquellos que se celebran con ocasión de conmemoraciones o acontecimientos propios del ámbito específico de sus respectivos servicios, funciones y actividades. Las autoridades se ordenarán en este caso según criterio del anfitrión, pero de acuerdo a su normativa específica, sus costumbres y tradiciones y, con los criterios que se establecen en este Real Decreto.

En función a esta división, los actos generales son aquellos que conmemoran un acontecimiento que afectan al conjunto de la sociedad, ya sea en el ámbito nacional, autonómico, provincial o local. Los actos especiales son aquellos que organizan las instituciones oficiales en el cometido de sus funciones. Estos últimos son los más habituales, siendo muy contados los primeros. De ahí la importancia de que las instituciones establezcan sus propias normativas al respecto.

### **3. PRESIDENCIA, ANFITRIÓN E INVITADOS.**

Los actos, según el Real Decreto, serán **presididos** por la autoridad que los organiza. En caso de que dicha autoridad no ostentase la presidencia, ocupará lugar inmediato a la misma.

La distribución de los puestos de las demás autoridades se hará según las precedencias que regula este Real Decreto, alternándose a la derecha e izquierda del lugar ocupado por la Presidencia. Si concurrieran varias personas del mismo rango y orden de precedencia, prevalecerá siempre la de la propia residencia.

### **4. LAS TRADICIONES.**

Aunque para los actos de carácter general se establece un ordenamiento inflexible, se abre la puerta a posibles modificaciones, siempre y cuando éstas vinieran justificadas por “la tradición inveterada del lugar cuando, en relación con determinados actos oficiales, hubiera asignación o reserva en favor de determinados entes o personalidades”. Idéntica posibilidad indica para los de carácter especial, para los que añade el factor “costumbre”.

### **5. LOS RANGOS DE ORDENACIÓN.**

En los actos oficiales, las autoridades presentes pueden ser ordenadas conforme a estos tres criterios:

- **Individual o personal**, que regula el orden singular de las autoridades, titulares de cargos públicos o personalidades.
- **Departamental**, que regula el orden de los ministerios.
- **Colegiado**, que regula la prelación entre las Instituciones y Corporaciones cuando asistan a los actos oficiales.

## **6. LA ORDENACIÓN INDIVIDUAL PARA LOS ACTOS EN LA CAPITAL DEL ESTADO.**

Las autoridades, de forma individual, en los actos celebrados en la Villa de Madrid, en su condición de Capital del Estado y sede de las Instituciones generales (queda fuera del contexto de la Comunidad Autónoma de Madrid), se ordenaran de la siguiente forma (Art. 10 R.D.):

1. Rey o Reina.
2. Reina consorte o Consorte de la Reina.
3. Príncipe o Princesa de Asturias.
4. Infantes de España.
5. Presidente del Gobierno.
6. Presidente del Congreso de los Diputados.
7. Presidente del Senado.
8. Presidente del Tribunal Constitucional.
9. Presidente del Consejo General del Poder Judicial.
10. Vicepresidentes del Gobierno, según su orden.
11. Ministros del Gobierno, según su orden.
12. Decano del Cuerpo Diplomático y Embajadores extranjeros acreditados en España.
13. Ex Presidentes del Gobierno.
14. Presidentes de los Consejos de Gobierno de las Comunidades Autónomas, según su orden.
15. Jefe de la Oposición.
16. Alcalde de Madrid.
17. Jefe de la Casa de Su Majestad el Rey.
18. Presidente del Consejo de Estado.
19. Presidente del Tribunal de Cuentas.
20. Fiscal general del Estado.
21. Defensor del Pueblo.
22. Secretarios de Estado, según su orden, y Presidente de la Junta de Jefes de Estado Mayor (hoy llamado Jefe de Estado Mayor de la Defensa) y Jefes de Estado Mayor de los Ejércitos de Tierra, Mar y Aire.
23. Vicepresidentes de las Mesas del Congreso de los Diputados y Senado, según su orden.

- 24.** Presidente del Consejo Supremo de Justicia Militar (suprimido por la disposición derogatoria de la Ley Orgánica 4/1989 de 15 de julio).
- 25.** Delegado del Gobierno en la Comunidad Autónoma de Madrid.
- 26.** General Jefe de la Región Militar Centro, Almirante Jefe de la Jurisdicción Central de Marina y General Jefe del Mando Aéreo del Centro y Primera Región Aérea.
- 27.** Jefe del Cuarto Militar y Secretario general de la Casa de Su Majestad el Rey.
- 28.** Subsecretarios y asimilados, según su orden.
- 29.** Secretarios de las Mesas del Congreso de los Diputados y del Senado, según su orden.
- 30.** Presidente de la Asamblea Legislativa de la Comunidad de Madrid.
- 31.** Encargados de Negocios Extranjeros acreditados en España.
- 32.** Presidente del Instituto de España.
- 33.** Jefe de Protocolo del Estado (hoy llamado Jefe del Departamento de Protocolo de la Presidencia del Gobierno).
- 34.** Directores generales y asimilados, según su orden.
- 35.** Consejeros de Gobierno de la Comunidad Autónoma de Madrid.
- 36.** Miembros de la Mesa de la Asamblea Legislativa de la Comunidad Autónoma de Madrid.
- 37.** Presidente y Fiscal del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Autónoma de Madrid.
- 38.** Diputados y Senadores por Madrid.
- 39.** Rectores de las Universidades con sede en Madrid, según la antigüedad de la Universidad.
- 40.** Gobernador militar de Madrid (hoy Comandante Militar de la Provincia de Madrid).
- 41.** Tenientes de Alcalde del Ayuntamiento de Madrid.

## **7. LA ORDENACIÓN INDIVIDUAL PARA LOS ACTOS EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA.**

La ordenación de las autoridades, en cambio, en los actos celebrados en el territorio propio de una Comunidad Autónoma (se incluye la de Madrid) será como sigue. (R.D. 2099/83, Art. 12)

1. Rey o Reina.
2. Reina consorte o consorte de la reina.
3. Príncipe o Princesa de Asturias.
4. Infantes de España.
5. Presidente del Gobierno.
6. Presidente del Congreso de los Diputados.
7. Presidente del Senado.
8. Presidente del Tribunal Constitucional.
9. Presidente del Consejo General del Poder Judicial.
10. Presidente del Consejo de Gobierno de la Comunidad Autónoma (ver nota 1).
11. Vicepresidentes del Gobierno según su orden (ver nota 1).
12. Ministros del Gobierno, según su orden.
13. Decano del Cuerpo Diplomático y Embajadores y Embajadores extranjeros acreditados en España.
14. Ex Presidentes del Gobierno.
15. Presidentes de los Consejos de Gobierno de otras Comunidades Autónomas.
16. Jefe de la Oposición.
17. Presidente de la Asamblea Legislativa de la Comunidad Autónoma.
18. Delegado del Gobierno en la Comunidad Autónoma.
19. Alcalde del municipio del lugar.
20. Jefe de la Casa de Su Majestad el Rey.
21. Presidente del Consejo de Estado.
22. Presidente del Tribunal de Cuentas.
23. Fiscal general del Estado.
24. Defensor del Pueblo.

25. Secretarios de Estado, según su orden, y Presidente de la Junta de Jefes de Estado Mayor (hoy llamado Jefe de Estado Mayor de la Defensa) y Jefes de Estado Mayor, de los Ejércitos de Tierra, Mar y Aire . (Ver nota 2)
26. Vicepresidentes de las Mesas del Congreso de los Diputados y del Senado, según su orden.
27. Presidente del Consejo Supremo de Justicia Militar (hoy suprimido por la disposición derogatoria de la Ley Orgánica 4/1989 de 15 de julio). (Ver nota 3)
28. General Jefe de la Región o Zona Militar, Capitán General y Almirante Jefe de la Zona Marítima, General Jefe de la Región o Zona Aérea y Almirante de la Flota, según su orden.(ver nota 4) .
29. Jefe del Cuarto Militar y Secretario general de la Casa de Su Majestad el Rey. (Ver nota 5).
30. Consejeros de Gobierno de la Comunidad Autónoma según su orden.
31. Miembros de la Mesa de la Asamblea Legislativa de la Comunidad Autónoma.
32. Presidente y Fiscal del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Autónoma.
33. Subsecretarios y asimilados, según su orden.
34. Secretarios de las Mesas del Congreso de los Diputados y del Senado, según su orden.
35. Encargados de Negocios Extranjeros acreditados en España.
36. Presidente del Instituto de España.
37. Jefe de Protocolo del Estado (hoy Jefe del Departamento de Protocolo de la Presidencia del Gobierno). (Ver nota 6)
38. Gobernador civil de la provincia donde se celebre el acto. (Cargo suprimido: ver nota 7)
39. Presidente de la Diputación Provincial, Mancomunidad o Cabildo Insular.
40. Directores generales y asimilados, según su orden.
41. Diputados y Senadores por la provincia donde se celebre el acto.
42. Subdelegado del Gobierno (ver nota 7)
43. Rectores de Universidad en cuyo distrito tenga lugar el acto, según la antigüedad de la Universidad.
44. Delegado insular del Gobierno, en su territorio. (Cargo suprimido: ver nota 8)

45. Presidente de la Audiencia Provincial. (Ver nota 9)
46. Comandante Militar de la Provincia y Jefes de los Sectores Naval y Aéreo. (Ver nota 10)
47. Directores Insulares del Gobierno. (Cargo suprimido: Ver nota 8)
48. Tenientes de Alcalde del Ayuntamiento del lugar.
49. Comandante militar de la plaza, Comandante o Ayudante militar de Marina y Autoridad aérea local.
50. Representantes consulares extranjeros.

**Notas:**

1. Orden modificado por sentencia del Tribunal Constitucional, a consecuencia de un recurso de la Generalitat de Catalunya. En el decreto original los Vicepresidentes de Gobierno iban por delante del Presidente de la Comunidad Autónoma.
2. El Presidente de la Junta de Jefes de Estado Mayor recibe actualmente el nombre de Jefe de Estado Mayor de la Defensa (Ley Orgánica 1/84)
3. El Consejo Supremo de Justicia Militar ha sido suprimido por la disposición derogatoria de la Ley Orgánica 4/89 y por lo tanto desaparece la figura de su Presidente, no siendo reemplazada por ninguna otra.
4. Según diversa normativa las denominaciones de las regiones y zonas militares y las de los Jefes de estas así como la de los Jefes de las Zonas Marítimas y Jefes de las Regiones o Zonas Aéreas, han cambiado con respecto a las existentes cuando se promulgó el RD 2099/83.
5. Este orden relativo entre ambos se debe a que en la organización de la Casa de Su Majestad, el Rey vigente en el momento de promulgarse el Real Decreto de precedencias, el segundo Jefe de la Casa era el Jefe del Cuarto Militar, y no el secretario General como sucede en la actualidad.
6. Por la disposición final, del RD 838/1996, se suprimen la Jefatura de Protocolo del Estado y la Jefatura de protocolo de la Presidencia del Gobierno, asumiendo las funciones de ambas el departamento de Protocolo de la Presidencia de Gobierno, cuyo Jefe tiene categoría de Director General.
7. En lugar del Gobernador Civil aparece el cargo de Subdelegado del Gobierno, si bien no ocupa el mismo puesto que aquel. En la disposición



transitoria segunda del RD 617/1997 se le asigna el puesto inmediatamente anterior al previsto para los Rectores de Universidad.

**8.** En lugar del Delegado Insular del Gobierno, aparece el cargo de Director Insular, al que, en la disposición transitoria segunda del RD 617/1997, se le asigna el puesto inmediatamente anterior al previsto para los Tenientes de Alcalde.

**9.** Actualmente no existen Audiencias Territoriales, solo Audiencias Provinciales.

**10.** El cargo de Gobernador Militar no existe en la actualidad. En este sentido debe tenerse en cuenta lo siguiente:

“Hasta tanto se determine, dentro del Ordenamiento General de Precedencias del Estado, las autoridades que ejerzan las funciones de Comandantes Militares en el ámbito Provincial o Insular, tienen la precedencia asignada a los antiguos Gobernadores Militares” (artículo 29.1.Orden 220/97).

“Hasta tanto se determine, dentro del Ordenamiento General de Precedencias del Estado, el lugar que ocupará el Delegado de Defensa, será el que corresponda por razón de su empleo militar y antigüedad, entre las autoridades militares de las estructura periférica de las Fuerzas Armadas...” (Disposición transitoria segunda del RD 2206/93).

## **8. LA ORDENACIÓN DEPARTAMENTAL.**

El Real Decreto 2089/83 establece el orden de los ministerios, que se ha actualizado en el año 2000. En el **Tema 14** se desarrolla ampliamente este tema.

## **9. LA ORDENACIÓN COLEGIADA EN LA CAPITAL DEL ESTADO.**

La ordenación de Instituciones y Corporaciones en los actos oficiales de carácter general, en los actos celebrados en la Villa de Madrid, en su condición de capital del Estado, es la siguiente:

- 1.** Gobierno de la Nación.
- 2.** Cuerpo Diplomático acreditado en España.
- 3.** Mesa del Congreso de los Diputados.
- 4.** Mesa del Senado.
- 5.** Tribunal Constitucional.

6. Consejo General del Poder Judicial.
7. Tribunal Supremo.
8. Consejo de Estado.
9. Tribunal de Cuentas.
10. Presidencia del Gobierno.
11. Ministerios, según orden.
12. Instituto de España y Reales Academias.
13. Consejo de Gobierno de la Comunidad Autónoma de Madrid.
14. Asamblea Legislativa de la Comunidad Autónoma de Madrid.
15. Tribunal Superior de Justicia de Madrid.
16. Ayuntamiento de Madrid.
17. Claustro Universitario.

#### **10. LA ORDENACIÓN INTERNA COLEGIADA.**

Cuando la ordenación estipulada por el organizador del acto sea la colegiada, la institución y corporación se situará conforme a las precedencias antes señaladas, de tal forma que el primer miembro sea la más alta autoridad de dichas instituciones, siguiendo -conforme a su propio orden- el resto de los integrantes.

#### **LA ORDENACIÓN MIXTA:**

El Real Decreto también dispone que cuando sean convocadas conjuntamente autoridades y colegios de Instituciones o Corporaciones a los actos de carácter general, cada uno de estos últimos se situará a continuación de la autoridad de que dependa, según el orden fijado y el lugar en que se celebre, salvo que la autoridad organizadora, de acuerdo con la Jefatura de Protocolo del Estado, determinase la precedencia solamente por el orden de las autoridades en cuyo caso las Instituciones y Corporaciones se situarán a continuación de la última de aquellos y por el orden establecido.

#### **LA RESIDENCIA Y LA ANTIGÜEDAD:**

Otro de los criterios importantes que se fijan en esta normativa se refiere al apartado 2, del artículo 4º, que señala: “Si concurrieran varias personas del mismo rango y orden de precedencia, prevalecerá siempre la de la propia

residencia”. Eso supone que si en un acto participasen dos autoridades de rango similar, tendrá preeminencia el que reside en la localidad donde se celebra aquél. Por ejemplo, si en La Coruña se celebrase un acto, y al mismo concurrieran los Capitanes Generales de la VI Región Militar Noroeste y el de la Primera Región Aérea, aquel tendría preferencia puesto que la sede de la Capitanía se encuentra en La Coruña.

Este es un concepto que se contrapone con la habitual cortesía que preside el protocolo privado, donde por lo general a los invitados de fuera se les suele conferir una mejor posición.

No obstante, la precedencia en favor del más antiguo se mantiene en ambos casos, en el oficial y el privado. Si varias autoridades de un mismo rango concurrieran a un acto, y ninguna de ellas residiera en la localidad donde se celebra (o residieran todas) se ordenarán de acuerdo a la mayor antigüedad en el cargo. En el protocolo privado, además de la antigüedad, se tiene en cuenta la edad física, de forma que el más viejo precede al más joven.

En otros casos, como en el de las universidades existentes en el territorio de una Comunidad Autónoma, sus rectores y corporaciones no se ordenan por la antigüedad de sus mandatarios, sino por la de la propia Universidad. Si hubiera coincidencia lo harán por la fecha de toma de posesión de sus titulares.

### **LAS REPRESENTACIONES/ SUSTITUCIONES:**

El Artículo 9º del Real Decreto 2099/83, por el que se aprueba el Ordenamiento General de Precedencias del Estado, establece que “la persona que represente en su cargo a una autoridad superior a la de su propio rango, no gozará de la precedencia reconocida a la autoridad que representa y ocupará el lugar que le corresponde por su propio rango, salvo que ostente expresamente la representación de Su Majestad el Rey o del Presidente del Gobierno.”

En virtud a este artículo, a efectos de Protocolo, no se admiten pues, las representaciones. Sin embargo, este artículo cada día es más discutido por los profesionales del protocolo, quienes solicitan el reconocimiento de la sustitución accidental (caso del Presidente del Gobierno en funciones, Alcalde accidental, etc.). De hecho, en la práctica, numerosos profesionales reconocen estos casos.

## **11. LAS AUTONOMÍAS. Ordenamiento según fecha aprobación oficial de sus respectivos Estatutos de Autonomía en el BOE.**

El artículo 13 del Real Decreto establece que el orden de los Presidentes de los Consejos de Gobierno de las Comunidades Autónomas se regirá por la antigüedad en la fecha de publicación oficial de sus respectivos Estatutos de Autonomía en el BOE. (En caso de coincidencia en la publicación oficial, se ordenarán de acuerdo a la antigüedad de la fecha oficial de su nombramiento).

El mismo Decreto confiere trato de igualdad con el resto de los presidentes autonómicos al Presidente de la Diputación Foral de Navarra, así como el Presidente de su Asamblea Legislativa en relación a los presidentes de asambleas legislativas de otras comunidades autónomas. En función a estos criterios, y una vez repasada las fechas de publicación en el Boletín Oficial del Estado de los respectivos Estatutos de Autonomía, observamos que la antigüedad de las Comunidades queda como sigue:

### **1. Comunidad Autónoma del País Vasco (BOE, 22-12-1979)**

- **Presidente del Gobierno Vasco** (con tratamiento de Lehendakari).
  - **Presidente del Parlamento Vasco** (con tratamiento de Excelentísimo)
  - **Consejeros del Gobierno Vasco** (con tratamiento de Excelentísimo)
- Provincias: Álava, Guipúzcoa y Vizcaya.

### **2. Comunidad Autónoma de Cataluña (BOE, 22-12-1979)**

- **Presidente de la Generalitat de Cataluña** (con tratamiento de Muy Honorable, "Molt Honorable").
  - **Presidente del Parlamento de Cataluña** (con tratamiento de Muy Honorable, "Molt Honorable")
  - **Consellers del Consejo Ejecutivo** (con tratamiento de "Honorables").
- Provincias: Barcelona, Girona, Lleida y Tarragona.

### **3. Comunidad Autónoma de Galicia (BOE, 28-4-81)**

- **Presidente de la Xunta de Galicia** (con tratamiento de Excelentísimo)
  - **Presidente del Parlamento de Galicia** (excelentísimo).
  - **Conselleiros de la Xunta de Galicia** (excelentísimos).
- Provincias: La Coruña, Lugo, Orense y Pontevedra.

**4. Comunidad Autónoma de Andalucía (BOE, 11-1-1982)**

- **Presidente** de la Junta de Andalucía (Excelentísimo).
- **Presidente** del Parlamento de Andalucía (Excelentísimo).
- **Consejeros** de la Junta de Andalucía (excelentísimos).

Provincias: Almería, Cádiz, Córdoba, Granada, Huelva, Jaén, Málaga y Sevilla.

**5. Comunidad Autónoma del Principado de Asturias (BOE, 11-1-1982)**

- **Presidente** del Principado de Asturias (Excelentísimo).
- **Presidente** de la Junta General del Principado de Asturias (excelentísimo).
- **Consejeros** del Consejo de Gobierno del Principado de Asturias (ilustrísimos).

Provincia: Asturias.

**6. Comunidad Autónoma de Cantabria (BOE, 11-1-1982)**

- **Presidente** de la Diputación Regional de Cantabria (excelentísimo).
- **Presidente** de la Asamblea Regional de Cantabria (excelentísimo).
- **Consejeros** del Consejo de Gobierno de la Diputación Regional de Cantabria (excelentísimos).

Provincia: Cantabria.

**7. Comunidad Autónoma de La Rioja (BOE, 19-6-1982)**

- **Presidente** de La Rioja (excelentísimo).
- **Presidente** de la Diputación General de la Rioja (excelentísimo).
- **Consejeros** del Consejo Ejecutivo de La Rioja (ilustrísimos).

Provincia: La Rioja.

**8. Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (BOE, 19-6-1982)**

- **Presidente** de la Región de Murcia (Excelentísimo).
- **Presidente** de la Asamblea Regional de Murcia (Excelentísimo).
- **Consejeros** del Consejo de Gobierno de Murcia (Excelentísimo).

Provincia: Murcia

#### **9. Comunidad Valenciana (BOE,18-7-82)**

- **Presidente** de la Generalidad Valencia (Muy honorable, "Molt Honorable")
  - **Presidente** de las Cortes Valencianas ("Molt Excel·lent Sr. D.").
  - **Consejeros** del Gobierno Valenciano ("Honorables").
- Provincias: Alicante, Castellón de la Plana y Valencia.

#### **10. Comunidad Autónoma de Aragón (BOE, 16-8-82)**

- **Presidente** de la Diputación General de Aragón (Excelentísimo).
  - **Presidente** de las Cortes de Aragón (Excelentísimo).
  - **Consejeros** de la Diputación General de Aragón (excelentísimos).
- Provincias: Huesca, Teruel y Zaragoza.

#### **11. Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha (BOE, 16-8-82)**

- **Presidente** de Castilla-La Mancha (Excelentísimo).
  - **Presidente** de las Cortes de Castilla-La Mancha (Excelentísimo).
  - **Consejeros** del Consejo de Gobierno (Ilustrísimos).
- Provincias: Albacete, Ciudad Real, Cuenca, Guadalajara y Toledo.

#### **12. Comunidad Autónoma de Canarias (BOE, 16-8-82)**

- **Presidente** del Gobierno de Canarias (Excelentísimo).
  - **Presidente** del Parlamento de Canarias (Excelentísimo).
  - **Consejeros** del Gobierno de Canarias (Excelentísimos).
- Provincias: Las Palmas y Santa Cruz de Tenerife.

#### **13. Comunidad Foral de Navarra (BOE, 16-8-82)**

- **Presidente** de la Diputación Foral de Navarra o del Gobierno de Navarra (Excelentísimo).
  - **Presidente** del Parlamento de Navarra (Excelentísimo).
  - **Consejeros** de la Diputación Foral de Navarra o del Gobierno de Navarra (Ilustrísimos).
- Provincia: Navarra.

**14. Comunidad Autónoma de Extremadura (BOE, 26-2-83).**

- **Presidente** de la Junta de Extremadura (Excelentísimo).
- **Presidente** de la Asamblea de Extremadura (Excelentísimo).
- **Consejeros** de la Junta de Extremadura (excelentísimos).

Provincias: Badajoz y Cáceres.

**15. Comunidad Autónoma de las Islas Baleares (BOE, 1-3-83)**

- **Presidente** del Gobierno de las Islas Baleares (Muy Honorable,"Molt Honorable").
- **Presidente** del Parlamento de las Islas Baleares (Excelentísimo).
- **Consejeros** del Gobierno de las Islas Baleares (Honorable).

Provincia: Baleares.

**16. Comunidad de Madrid (BOE, 1-3-1983)**

- **Presidente** de la Comunidad de Madrid (Excelentísimo).
- **Presidente** de la Asamblea de Madrid (Excelentísimo).
- **Consejeros** del Consejo de Gobierno de Madrid (Excelentísimo).

Provincia: Madrid

**17. Comunidad Autónoma de Castilla y León (BOE, 2-3-1983)**

- **Presidente** de la Junta de Castilla y León (Excelentísimo).
- **Presidente** de las Cortes de Castilla y León (Excelentísimo).
- **Consejeros** de la Junta de Castilla y León (Excelentísimo).

Provincias: Ávila, Burgos, León, Palencia, Salamanca, Segovia, Soria, Valladolid, Zamora.

## **LAS PRECEDENCIAS OFICIALES EN ESPAÑA.**

### **REAL DECRETO 2099/1983, DE 4 DE AGOSTO POR EL QUE SE APRUEBA EL ORDENAMIENTO GENERAL DE PRECEDENCIAS EN EL ESTADO.**

El advenimiento de un Estado social y democrático de Derecho Instituido y sancionado por la vigente Constitución de 1.978 bajo la forma política de Monarquía parlamentaria, ha determinado necesariamente la implantación de una nueva estructura de poderes e Instituciones, unipersonales o colegiados, cuya presencia y vigencia articulan la imagen política y administrativa de la Nación.

**S**ingular relieve entraña, además, la constitucional organización territorial del Estado, en cuyo seno, y sin mengua de su unidad, nacieron y se integran, en proceso normativo ya concluso, las diecisiete Comunidades Autónomas radicadas en el respectivo marco de su territorio, de tal modo que todo el mapa nacional traduce la configuración del nuevo Estado de las Autonomías.

La proyección del signo democrático y social en el Estado supone, por otro lado, una distinta graduación en la presencia de la autoridad o cargo público, por corresponder mejor valencia a las investiduras electivas y de representación que a las definidas por designación, resultando asimismo indeclinable un mayor reconocimiento a las instituciones del mundo de la cultura.

Todo ello plantea la necesidad inmediata de proveer, dentro del régimen del protocolo del Estado, a la regulación de la ordenación de precedencias que, en la asistencia a los actos oficiales, cumpla atribuir y reconocer a la Corona, Autoridades, Instituciones Corporaciones y personalidades del estado que, singular o colegiadamente, ostentan la titularidad, investidura o representación de aquellas, toda vez que las normas pretéritas de precedencias aparte de ser precarias y obsoletas, han quedado en gran medida derogadas por la nueva estructura constitucional.

Con el presente Ordenamiento de precedencias se da respuesta al planteamiento expuesto, resolviendo de modo preciso y casuístico la pronunciación correspondiente en los títulos II y III. En lo restante, título preliminar y título I, se recogen los principios generales definitorios y paliativo de las precedencias, significando su estricto alcance al ámbito de la materia, su no extensión a cualquier otra atribución de grado, jerarquía o funciones fuera del protocolo, la clasificación y tratamiento según se contemple la personal o singular, la departamental, y la colegiada representativa de las Instituciones o Corporaciones.



En su virtud, de acuerdo con el artículo 97 de la Constitución, al amparo del artículo 24 de la Ley de Régimen Jurídico de la Administración del Estado, a propuesta del Presidente del Gobierno y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 3 de agosto de 1.983.

**DISPONGO:**

Artículo 1º Se aprueba el Reglamento adjunto del "Ordenamiento General de Precedencias del Estado".

Art. 2º El presente Real Decreto y el texto reglamentario que por el mismo se aprueba entrarán en vigor el día siguiente de su publicación en el "Boletín Oficial del Estado".

**TÍTULO PRELIMINAR**

**Art. 1º.**

1. El presente Ordenamiento general establece el régimen de precedencias de los cargos y entes públicos en los actos oficiales.
2. El alcance de sus normas queda limitado a dicho ámbito, en que su determinación confiera por sí honor o jerarquía, ni implique, fuera de él, modificación del propio rango, competencia o funciones reconocidas o atribuidas por la Ley.

**Art. 2º.**

1. La Jefatura de "Protocolo del Estado se encargará de aplicar las normas del presente Ordenamiento general" de precedencias.
2. El Servicio de Protocolo del Ministerio de Asuntos Exteriores se coordinará con la Jefatura de Protocolo del Estado cuando hay que determinar:
  - a) La precedencia entre los representantes diplomáticos, autoridades, personalidades, Corporaciones o Colegios de instituciones, españoles o extranjeros, que asistan a actos públicos de carácter internacional, a celebrar en España o en el extranjero, organizados por el Estado.
  - b) La precedencia entre la precitada concurrencia cuando asista a cualquier acto público que, no estando directamente organizado por el Estado, tenga especial relevancia y significado para las relaciones exteriores de España. En este caos, el Ministerio de Asuntos Exteriores actuará en coordinación con la entidad organizadora.

## **TÍTULO PRIMERO**

### **CAPÍTULO PRIMERO**

#### **Clasificación y presidencia de los actos**

**Art. 3º** A los efectos del presente Ordenamiento, los actos oficiales se clasifican en:

**a)** Actos de carácter general, que son todos aquellos que se organicen por la Corona, Gobierno o la Administración del Estado, Comunidades Autónomas o Corporaciones Locales, con ocasión de conmemoraciones o acontecimientos nacionales, de las autonomías, provinciales o locales.

**b)** Actos de carácter especial, que son los organizados por determinadas instituciones, organismos o autoridades, con ocasión de conmemoraciones o acontecimientos propios del ámbito específico de sus respectivos servicios, funciones y actividades.

#### **Art.4º**

**1.** Los actos serán presididos por la autoridad que los organice. En caso de que dicha autoridad no ostentase la presidencia, ocupará lugar inmediato a la misma. La distribución de los puestos de las demás autoridades se hará según las precedencias que regula el presente Ordenamiento, alternándose a derecha e izquierda del lugar ocupado por la presidencia.

**2.** Si concurrieran varias personas del mismo rango y orden de precedencias, prevalecerá siempre la de la propia residencia.

### **CAPÍTULO II**

#### **Normas de precedencia**

#### **Art. 5º**

**1.** La precedencia en los actos oficiales de carácter general organizados por la Corona, el Gobierno o la Administración del Estado, se ajustará a las prescripciones del presente ordenamiento.

**2.** En los actos oficiales de carácter general organizados por las Comunidades Autónomas o por la Administración Local, la precedencia se determinará relativamente, de acuerdo con lo dispuesto en el presente Ordenamiento, por su normativa propia y, en su caso, por la tradición o costumbre inveterada del lugar.

En ningún caso podrá alterarse el orden establecido para las Instituciones, Autoridades y Corporaciones del Estado, señaladas en el presente Ordenamiento.

No obstante, se respetará la tradición inveterada del lugar cuando, en relación con determinados actos oficiales, hubiera asignación o reserva en favor de determinados entes o personalidades.

**Art. 6º.** La precedencia en los actos oficiales de carácter especial, se determinará por quien los organice, de acuerdo con su normativa específica, sus costumbres y tradiciones y, en su caso, con los criterios establecidos por el presente Ordenamiento.

**Art. 7º**

1. Los actos militares serán organizados por la autoridad de las Fuerzas Armadas que corresponda, y en ellos se estará a lo dispuesto en el Reglamento de Actos y Honores Militares y demás disposiciones aplicables.

2. Para la presidencia de dichos actos se estará a lo dispuesto en este Ordenamiento.

3. Las autoridades de la Armada con insignia a flote, cuando concurren a actos oficiales de carácter general que se celebren en la ciudad donde se encuentren los buques de guerra, serán debidamente clasificados, según su rango, por la autoridad que organice el acto.

**Art. 8º.** El régimen general de precedencias se distribuye en tres rangos de ordenación: el individual o personal, el departamental y el colegiado.

1. El individual regula el orden singular de las autoridades, titulares de cargos públicos o personalidades.

2. El departamental regula la ordenación de los Ministerios.

3. El colegiado regula la prelación entre las Instituciones y Corporaciones cuando asistan a los actos oficiales con dicha presencia institucional o corporativa, teniendo así carácter colectivo y sin extenderse a sus respectivos miembros en particular.

**Art. 9º** La persona que represente en su cargo a una autoridad superior a la de su propio rango no gozará de la precedencia reconocida a la autoridad que representa y ocupará el lugar que le corresponde por su propio rango, salvo que ostente expresamente la representación de Su Majestad el Rey o del Presidente del Gobierno.

## **TÍTULO II**

Precedencia de autoridades en los actos oficiales de carácter general organizados por la Corona, el Gobierno o la Administración del Estado.

**Art. 10º.** En los actos en la villa de Madrid, en su condición de capital del Estado y sede de las Instituciones generales, regirá la precedencia siguiente:

1. Rey o Reina.
2. Reina consorte o Consorte de la Reina.
3. Príncipe o Princesa de Asturias.
4. Infantes de España.
5. Presidente del Gobierno.
6. Presidente del Congreso de los Diputados.
7. Presidente del Senado.
8. Presidente del Tribunal Constitucional.
9. Presidente del Consejo General del Poder Judicial.
10. Vicepresidentes del Gobierno, según su orden.
11. Ministros del Gobierno, según su orden.
12. Decano del Cuerpo Diplomático y Embajadores extranjeros acreditados en España.
13. Ex Presidentes del Gobierno.
14. Presidentes de los Consejos de Gobierno de las Comunidades Autónomas, según su orden.
15. Jefe de la Oposición.
16. Alcalde de Madrid.
17. Jefe de la Casa de Su Majestad el Rey.
18. Presidente del Consejo de Estado.
19. Presidente del Tribunal de Cuentas.
20. Fiscal general del Estado.
21. Defensor del Pueblo.
22. Secretarios de Estado, según su orden, y Presidente de la Junta de Jefes de Estado Mayor y Jefes de Estado Mayor de los Ejércitos de Tierra, Mar y Aire.
23. Vicepresidentes de las Mesas del Congreso de los Diputados y Senado, según su orden.
24. Presidente del Consejo Supremo de Justicia Militar.
25. Delegado del Gobierno en la Comunidad Autónoma de Madrid.

26. Capitán General de la Primera Región Militar, Almirante Jefe de la Jurisdicción Central de Marina y Teniente General Jefe de la Primera Región Aérea.
27. Jefe del Cuarto Militar y Secretario general de la Casa de Su Majestad el Rey.
28. Subsecretarios y asimilados, según su orden.
29. Secretarios de las Mesas del Congreso de los Diputados y del Senado, según su orden.
30. Presidente de la Asamblea Legislativa de la Comunidad de Madrid.
31. Encargados de Negocios Extranjeros acreditados en España.
32. Presidente del Instituto de España.
33. Jefe de Protocolo del Estado.
34. Directores generales y asimilados, según su orden.
35. Consejeros de Gobierno de la Comunidad Autónoma de Madrid.
36. Miembros de la Mesa de la Asamblea Legislativa de la Comunidad Autónoma de Madrid.
37. Presidente y Fiscal del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Autónoma de Madrid.
38. Diputados y Senadores por Madrid.
39. Rectores de las Universidades con sede en Madrid, según la antigüedad de la Universidad.
40. Gobernador militar de Madrid.
41. Tenientes de Alcalde del Ayuntamiento de Madrid.

**Art. 11º.**

1. La precedencia interna de los altos cargos de la Presidencia del Gobierno determinará por dicha Presidencia.
2. La ordenación de los Ministros, Secretarios de Estado, Subsecretarios y Directores Generales; así como de sus asimilados, se hará atendiendo al orden de Ministerios.
3. La ordenación de autoridades dependientes de un mismo Ministerio se hará por el Ministerio respectivo.

**Art. 12º.** En los actos en el territorio propio de una Comunidad Autónoma regirá la precedencia siguiente:

1. Rey o Reina.
2. Reina consorte o consorte de la reina.
3. Príncipe o Princesa de Asturias.
4. Infantes de España.
5. Presidente del Gobierno.
6. Presidente del Congreso de los Diputados.
7. Presidente del Senado.
8. Presidente del Tribunal Constitucional.
9. Presidente del Consejo General del Poder Judicial.
10. Presidente del Consejo de Gobierno de la Comunidad Autónoma.
11. Vicepresidentes del Gobierno según su orden.
12. Ministros del Gobierno, según su orden.
13. Decano del Cuerpo Diplomático y Embajadores extranjeros acreditados en España.
14. Ex Presidentes del Gobierno.
15. Presidentes de los Consejos de Gobierno de otras Comunidades Autónomas.
16. Jefe de la Oposición.
17. Presidente de la Asamblea Legislativa de la Comunidad Autónoma.
18. Delegado del Gobierno en la Comunidad Autónoma.
19. Alcalde del municipio del lugar.
20. Jefe de la Casa de Su Majestad el Rey.
21. Presidente del Consejo de Estado.
22. Presidente del Tribunal de Cuentas.
23. Fiscal general del Estado.
24. Defensor del Pueblo.
25. Secretarios de Estado, según su orden, y Presidente de la Junta de Jefes de Estado Mayor y Jefes de Estado Mayor, de los Ejércitos de Tierra, Mar y Aire.
26. Vicepresidentes de las Mesas del Congreso de los Diputados y del Senado, según su orden.
27. Presidente del Consejo Supremo de Justicia Militar.
28. Capitán General de la Región Militar, Capitán General y Comandante General de la Zona Marítima, Jefe de la Región o Zona Aérea y Comandante General de la Flota, según su orden.
29. Jefe del Cuarto Militar y Secretario general de la Casa de Su Majestad el Rey.

30. Consejeros de Gobierno de la Comunidad Autónoma según su orden.
31. Miembros de la Mesa de la Asamblea Legislativa de la Comunidad Autónoma.
32. Presidente y Fiscal del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Autónoma.
33. Subsecretarios y asimilados, según su orden.
34. Secretarios de las Mesas del Congreso de los Diputados y del Senado, según su orden.
35. Encargados de Negocios Extranjeros acreditados en España.
36. Presidente del Instituto de España.
37. Jefe de Protocolo del Estado.
38. Gobernador civil de la provincia donde se celebre el acto.
39. Presidente de la Diputación Provincial, Mancomunidad o Cabildo Insular.
40. Directores generales y asimilados, según su orden.
41. Diputados y Senadores por la provincia donde se celebre el acto.
42. Rectores de Universidad en cuyo distrito tenga lugar el acto, según la antigüedad de la Universidad.
43. Delegado insular del Gobierno, en su territorio.
44. Presidente de la Audiencia Territorial o Provincial.
45. Gobernador militar y Jefes de los Sectores Naval y Aéreo.
46. Tenientes de Alcalde del Ayuntamiento del lugar.
47. Comandante militar de la plaza, Comandante o Ayudante militar de Marina y Autoridad aérea local.
48. Representantes consulares extranjeros.

**Art. 13º.**

1. Los Presidentes de Consejos de Gobierno de las Comunidades Autónomas se ordenarán de acuerdo con la antigüedad de la publicación oficial del correspondiente Estatuto de Autonomía.
2. En el caso de coincidencia de la antigüedad de la publicación oficial de dos o más Estatutos de Autonomía, los Presidentes de dichos Consejos de Gobierno se ordenarán de acuerdo a la antigüedad de la fecha oficial de su nombramiento.
3. La precedencia interna entre los miembros del Consejo de Gobierno de las Comunidades Autónomas se determinará por la propia Comunidad.

### **TÍTULO III**

#### **Ordenación de Instituciones y Corporaciones en los actos oficiales de carácter general organizados por la Corona, el Gobierno o la Administración del Estado.**

**Art. 14º.** En los actos en la villa de Madrid, en su condición de capital del Estado y sede de las Instituciones generales, regirá la precedencia siguiente:

1. Gobierno de la Nación.
2. Cuerpo Diplomático acreditado en España.
3. Mesa del Congreso de los Diputados.
4. Mesa del Senado.
5. Tribunal Constitucional.
6. Consejo General del Poder Judicial.
7. Tribunal Supremo.
8. Consejo de Estado.
9. Tribunal de Cuentas.
10. Presidencia del Gobierno.
11. Ministerios, según su orden.
12. Instituto de España y Reales Academias.
13. Consejo de Gobierno de la Comunidad Autónoma de Madrid.
14. Asamblea Legislativa de la Comunidad Autónoma de Madrid.
15. Tribunal Superior de Justicia de Madrid.
16. Ayuntamiento de Madrid.
17. Claustro Universitario.

#### **Art. 15º.**

1. La Presidencia del Gobierno tendrá precedencia sobre los Departamentos ministeriales de la Administración Central del Estado.
2. La precedencia de los Departamentos ministeriales es la siguiente:
  - Ministerio de Asuntos Exteriores.
  - Ministerio de Justicia.
  - Ministerio de Defensa.
  - Ministerio de Economía y Hacienda.



- Ministerio de Interior.
- Ministerio de Obras Públicas y Urbanismo.
- Ministerio de Educación y Ciencia.
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- Ministerio de Industria y Energía.
- Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación.
- Ministerio de la Presidencia.
- Ministerio de Transportes, Turismo y Comunicaciones.
- Ministerio de Cultura.
- Ministerio de Administración Territorial.
- Ministerio de Sanidad y Consumo.

**3.** Las Instituciones y Corporaciones mencionadas en el artículo 14 establecerán su orden interno de precedencia de acuerdo con sus normas.

**Art. 16.** En los actos en el territorio de una Comunidad Autónoma regirá la precedencia siguiente:

1. Gobierno de la Nación.
2. Cuerpo Diplomático acreditado en España.
3. Consejo de Gobierno de la Comunidad Autónoma.
4. Mesa del Congreso de los Diputados.
5. Mesa del Senado.
6. Tribunal Constitucional.
7. Consejo General del Poder Judicial.
8. Tribunal Supremo de Justicia.
9. Asamblea Legislativa de la Comunidad Autónoma.
10. Consejo de Estado.
11. Tribunal de Cuentas.
12. Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Autónoma.
13. Ayuntamiento de la localidad.
14. Presidencia del Gobierno.
15. Ministerio, según su orden.
16. Consejerías de Gobierno de las Comunidades Autónomas, según su orden.
17. Instituto de España y Reales Academias.
18. Gobierno Civil de la Provincia.

19. Diputación Provincial, Mancomunidad o Cabildo Insular.

20. Audiencia Territorial o Provincial.

21. Claustro Universitario.

22. Representaciones consulares extranjeras.

**Art. 17º.** Cuando sean convocadas conjuntamente Autoridades y Colegios de Instituciones o Corporaciones a los actos de carácter general, cada uno de estos últimos se situará a continuación de la autoridad de que dependa, y según el orden establecido en los artículos 10 a 14 y 12 a 16, según tenga lugar el acto en Madrid o en el territorio de una Comunidad Autónoma, salvo que la autoridad organizadora, de acuerdo con la Jefatura de Protocolo del Estado, determinase la precedencia solamente por el orden de las autoridades, en cuyo caso las Instituciones y Corporaciones se situarán a continuación de la última de aquellas y por el orden establecido en los artículos 10 y 12, respectivamente según el lugar del acto.

#### **TÍTULO IV**

##### **Normas adicionales**

**Art. 18º** La Casa Real, por orden de S.M. el Rey, comunicará oportunamente a la Jefatura de Protocolo del Estado los miembros de la Familia Real que asistan en cada caso al acto oficial de que se trate, a efectos de su colocación, de acuerdo con el Orden General de Precedencias.

**Art. 19º** El Alto Personal de la Casa de S.M. el rey, cuando acompañe a SS.MM. los Reyes en actos oficiales, se situarán en un lugar especial y adecuado, de acuerdo con las características y circunstancias de cada caso, sin interferir el orden general y de precedencias, con la proximidad necesaria a las Reales Personas, para que pueda cumplir, cerca de Ellas, la misión que le corresponde.

**Art. 20º.** Los Embajadores de España en ejercicio que asistan en función de su cargo, a los actos en que se encuentren presentes los Jefes de Estado extranjeros ante quienes estén acreditados, a los miembros de sus Gobiernos, se colocarán inmediatamente a continuación del lugar señalado en este Ordenamiento por los ex Presidentes de Gobierno.

**Art. 21º.**

1. El Presidente de la Diputación Foral de Navarra tendrá la misma precedencia que los Presidentes de los Consejos de Gobierno de las Comunidades Autónomas.

2. El Presidente del Parlamento Foral de Navarra tendrá la precedencia correspondiente a los Presidentes de las Asambleas Legislativas de las Comunidades Autónomas, y los parlamentos forales, las propias de los miembros de las Asambleas Legislativas de las Comunidades Autónomas.

### **DISPOSICIÓN FINAL DEROGATORIA**

Quedan derogados el Decreto 1483/1968, de 27 de junio, y el Decreto 2622/1970, de 12 de septiembre, así como cuantas disposiciones de igual o inferior rango que se opongan a lo establecido en este Ordenamiento.

Dado en Palma de Mallorca a 4 de agosto de 1983.

### **ANEXO 3**

#### **EL USO DE LAS BANDERAS.**

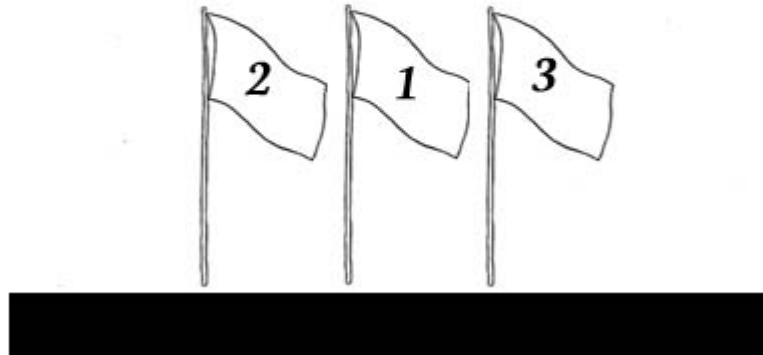
#### **LA COLOCACIÓN DE LA BANDERA NACIONAL.**

Cuando el acto que se organiza requiere de la presencia de banderas. Hay que tener en cuenta su disposición en lugares de honor. Las banderas tienen que tener un orden determinado.

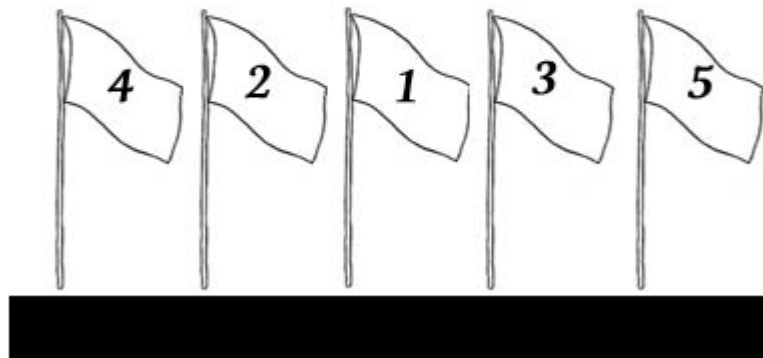
En el caso de que en la reunión o acto solo exista una posición central, como en un escenario, una mesa presidencial... la bandera nacional siempre tiene que ocupar el lugar de mayor honor, donde luzca la bandera nacional, no podrá haber otras de mayor tamaño, es posible que no todas las banderas que se coloquen tengan el mismo tamaño, que sería lo más adecuado, pero en todo caso las banderas colocadas no pueden ser de mayor tamaño que la bandera española.

Como hemos visto en el orden de precedencias en el que se colocan a las personas de mayor a menor importancia con las banderas sucede lo mismo. Si el número de banderas es impar, la bandera española se situará en el centro, a partir de ésta se continuará con el resto de banderas que se irán posicionando partiendo de la derecha de la española.

## Colocación número impar de banderas

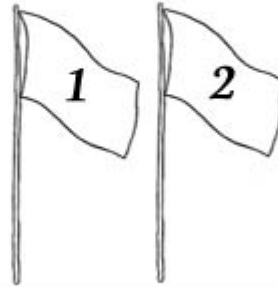


## Colocación número impar de banderas

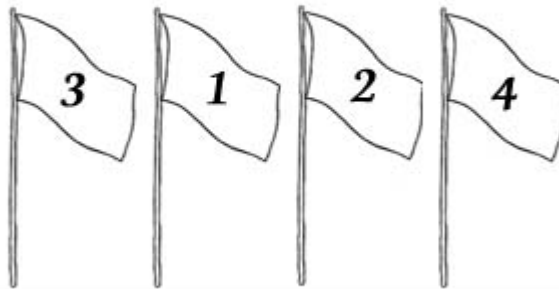


En el caso de que las banderas sean par, la bandera de más importancia sería la del centro en este caso la española y a partir de esta se empezarían a colocar, esta vez, empezando por la izquierda por orden de importancia.

## Colocación número par de banderas

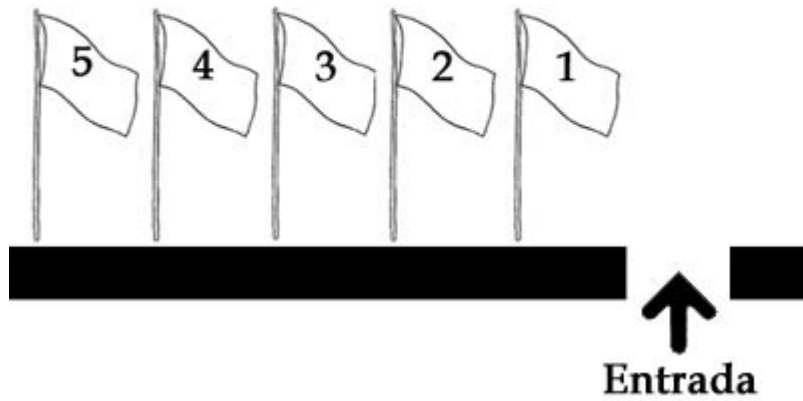


## Colocación número par de banderas



Si las banderas no se encontraran dentro del recinto sino a la puerta del Hotel, se podrían disponer en una línea única situada a la derecha o izquierda.

### Colocación de banderas en línea única.



Si por el contrario en la entrada del Hotel hay dos líneas de banderas, éstas serán iguales empezando y terminando por la misma bandera.

### Colocación de banderas en línea doble

