ASEP
Autoridad Nacional
de los Servicios Públicos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DE RELACIONES PÚBLICAS

Procedimiento para Regular los servicios que presta el área de Protocolo

Área	Proceso
Relaciones Públicas	Protocolo

Revisado por		Aprobado por
Jefe de la Oficina de Relaciones Públicas	Jefe de la Oficina de Desarrollo Institucional	Director Ejecutivo

Código	Estado de Revisión	Fecha de Revisión
P-ASEP-RRPP-03	1.0	noviembre, 2016

CONTENIDO

HISTORIAL DE CAMBIOS

I. ASPECTOS GENERALES

A. OBJETIVO
B. ALCANCE
C. RESPONSABLES
D. NORMAS DE CONTROL INTERNO
E. GLOSARIO

II. ACTIVIDADES

HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Fecha del Cambio	Autor	Motivo del Cambio

I. ASPECTOS GENERALES

A. OBJETIVO

Documentar las actividades que realiza el área de Protocolo para dar atención a solicitudes procedentes del Despacho Superior y demás unidades administrativas de la entidad en lo relativo a la organización, coordinación y/o desarrollo de reuniones, actos protocolares y eventos de distinto tipo, en el ámbito institucional, interinstitucional, nacional e internacional.

B. ALCANCE

Este procedimiento aplica a los funcionarios de la Oficina de Relaciones Públicas que realizan funciones relacionadas con el área de Protocolo y aquellas unidades administrativas que participan en el proceso.

C. RESPONSABLES

- Jefe de la Oficina de Relaciones Públicas
- Supervisor de Protocolo
- Oficiales de Protocolo
- Funcionarios de la Oficina de Relaciones Públicas

D. NORMAS DE CONTROL INTERNO

- La Oficina de Relaciones Públicas a través de su área de Protocolo es la unidad responsable de llevar la agenda semanal de trabajo del Administrador General, con el fin de realizar las gestiones protocolares que requieran las actividades que éste tenga programadas dentro y fuera de la entidad, durante ese periodo.

- El servicio de asesoría o de apoyo práctico que ofrece el área de Protocolo está destinado a las diferentes unidades administrativas de la ASEP que requieran del mismo.

- Un representante del área de Protocolo debe estar presente en las reuniones de trabajo en que se trate el tema de nuevos proyectos a desarrollar por la entidad, con el fin de que los conozca y pueda organizar y brindar el apoyo de su especialidad en los momentos precisos.

E. GLOSARIO

- **Protocolo:** Conjunto de reglas para la celebración de ceremonias diplomáticas o de palacio establecidas por decreto o por costumbre. Conjunto de reglas de cortesía o de urbanidad establecidas en un lugar o en una actividad.

II. ACTIVIDADES

PASO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
A.	**ATENCIÓN DE VISITAS DE PERSONAS DE ALTO NIVEL**	
1	Cuando se programe la visita de inversionistas o empresarios interesados en invertir en alguno de los servicios regulados por la ASEP o la visita de personas provenientes de otros países, tales como concesionarios, embajadores, otros, designa al Oficial de Protocolo que atenderá esta visita.	Supervisor de Protocolo
2	Coordina una reunión con el Despacho Superior, en la que se atenderá a estas personas. Dependiendo del tema a tratar, coordina además con: • El Director Nacional del sector regulado de interés y la Oficina de Asesoría Legal, cuando se trate de inversionistas o empresarios interesados en invertir en alguno de los servicios regulados. • La Oficina de Relaciones Internacionales, si los visitantes representan algún organismo internacional. • Alguna otra unidad administrativa relacionada.	
3	Organiza carpetas en las que se incluye material informativo sobre la ASEP y los servicios que ésta regula, las que distribuirá a los visitantes a su llegada a la Institución.	Oficial de Protocolo
4	Coordina con el Jefe de la Oficina de Relaciones Públicas el tipo de cobertura que se requiere, según la ocasión (solo fotos, solo nota de prensa o cobertura completa).	
5	Reserva un salón de reuniones y equipo audiovisual, de ser necesario, para lo cual coordina con las unidades responsables de ambos servicios (Departamento de Servicios Generales y Unidad de Informática).	
6	El día de la visita, recibe a las personas en la puerta de entrada del edificio y los acompaña al salón de reuniones.	
7	Entrega a cada visitante, una carpeta con información de la ASEP.	Supervisor de Protocolo / Oficial de Protocolo
8	Presenta a los Directivos de la entidad y entrega a los visitantes, tarjetas de presentación de estos Directivos.	

9	Se mantiene como apoyo en el salón durante el desarrollo de la reunión.	Oficial de Protocolo
10	Elabora informe sobre el evento atendido, el que presenta al superior inmediato.	
B.	**ATENCIÓN A DIRECTIVOS DE LA ASEP**	
1	Cuando alguno de los Directores Nacionales tenga que asistir a algún acto, reunión o evento en representación del Administrador General de la entidad, designa al Oficial de Protocolo que atenderá a este funcionario antes y durante su participación en el mismo.	Supervisor de Protocolo
2	Coordina los detalles con los organizadores del acto, reunión o evento de que se trate.	
3	Organiza los documentos que debe llevar consigo el día del evento (tarjetas de presentación del Directivo, entre otros). En caso de que el Directivo tenga que participar como orador, incluye el Currículo de éste y el discurso que ofrecerá.	Oficial de Protocolo
4	El día del evento se apersona al lugar antes de la llegada del Directivo, con el fin de ubicar y asegurar el puesto que éste ocupará; obtiene copia del programa a desarrollar.	
5	A la llegada del Directivo, lo recibe y le entrega copia del programa. Lo presenta a los organizadores y personalidades invitadas, a quienes les entrega una tarjeta de presentación de éste y lo acompaña a su lugar asignado. En caso de que el Directivo participe en el evento como orador, entrega, además de las tarjetas de presentación, el Currículo del mismo. Al Directivo le facilita el discurso que ofrecerá.	
6	Elabora informe sobre el evento atendido, el que presenta al superior inmediato.	
C.	**ORGANIZACIÓN DE EVENTOS**	
1	Envía una solicitud de apoyo para la organización y/o desarrollo de un evento, del cual describe su tipo (reunión, recepción de visitantes, feria, evento para celebración de alguna fecha distintiva, otro), lugar (dentro o fuera de las instalaciones de la ASEP) y el apoyo requerido.	Unidad administrativa solicitante
2	Recibe y evalúa la solicitud y designa al Oficial de Protocolo que atenderá la misma.	Supervisor de Protocolo

3	Se reúne con el solicitante para determinar los detalles y responsabilidades de ambas áreas (solicitante y Protocolo).	Oficial de Protocolo
4	Orienta al solicitante sobre opciones para llevar a cabo el evento.	
5	Coordina reuniones con otras instituciones, organismos o empresas, de requerirse, previa aprobación del Despacho Superior.	
6	En caso de que el solicitante considere necesario extender invitaciones oficiales, coordina con el Jefe de la Oficina de Relaciones Públicas y la unidad solicitante el diseño de las mismas y solicita su impresión. Dependiendo del tipo de evento, utiliza la lista de personalidades que mantiene actualizada para estos fines y colabora con la distribución de las invitaciones	
7	Coordina los detalles del evento (decoración, brindis, atención de invitados especiales, actividades a desarrollar como parte del evento, correcta ubicación de banderas, estandartes y logos, otros), con el fin de asegurar que el mismo se lleve a cabo sin contratiempos, cuidando la imagen corporativa.	
8	Durante el evento, se mantiene a disposición del solicitante.	
9	Elabora informe sobre el evento atendido, el que presenta al superior inmediato.	