

Artículo de Investigación

El protocolo como figura para preservar las tradiciones universitarias

The Protocol as a Figure to Preserve University Traditions

Silvia Rubín Ruiz: UPAEP, México.

silvia.rubin@upaep.mx

Fecha de Recepción: 25/04/2024

Fecha de Aceptación: 25/10/2024

Fecha de Publicación: 24/12/2024

Cómo citar el artículo

Rubín, S. (2025). El protocolo como figura para preservar las tradiciones universitarias [The Protocol as a Figure to Preserve University Traditions]. *European Public & Social Innovation Review*, 10, 01-16. <https://doi.org/10.31637/epsir-2025-976>

Resumen

Introducción: En una instancia universitaria ocurren un sinnúmero de actividades que se enmarcan en el quehacer de la comunidad que la compone: estudiantes, profesores, investigadores, administrativos, directivos, funcionarios y hasta egresados. **Metodología:** Estudio de caso que parte de un análisis del protocolo universitario salmantino a través de pares, de una reflexión posterior y su adaptación cultural al redactar el manual que contempla tanto la división de los actos, su naturaleza y su ejecución presencial o en línea. **Resultados:** La generación de un manual y la implementación de una estrategia de comunicación para su socialización, conocimiento y uso nos ha permitido cuidar la imagen de nuestros actos, consiguiendo a través de su organización, aquello que deseamos comunicar desde la excelencia. **Discusión:** En la fase de ejecución, contar un protocolo bien definido con criterios y estrategias ha permitido establecer el orden y la forma de comunicación, tanto para quienes los organizan como para quienes participan de ellos. Se logra un mejor desempeño respecto a los que no cuentan con ello. **Conclusiones:** El protocolo y el ceremonial, al establecer correctamente las precedencias de autoridades y al conocer y acercar las herramientas necesarias para la organización de cualquier acto, permiten comunicar la identidad UPAEP tanto interna como externamente.

Palabras clave: Protocolo; Identidad; Ceremonial; Presidencias; Simbolismos; Eventos; Ceremonias; Tradición.

Abstract

Introduction: In a university instance, endless activities occur which are part of the work of the community that comprises it: students, professors, researchers, administrators, managers, officials and even graduates. **Methodology:** self-study case, which is based on an analysis of the Salamanca university protocol with our peers, a subsequent reflection and a cultural adaptation when writing the Manual, which contemplates both the division of the acts, their nature and their in-person or online execution. **Results:** The generation of a manual and the implementation of a communication strategy for its socialization, knowledge and use, has allowed us to take care of the image of our events, achieving with excellence, through its organization, what we wish to communicate. **Discussions:** In execution, having a well-defined protocol, with criteria and strategies, has allowed order and communication both for those who organize them and for those who participate in them, achieving better performance and near perfection compared to those who do not have it. **Conclusions:** The protocol and the ceremonial, by correctly establishing the precedence of authorities, and by knowing and providing the necessary tools for the organization of any event, allow the UPAEP identity to be communicated both internally and externally.

Keywords: Protocol; Identity; Ceremonial; Presidencies; Symbolisms; Events; Ceremonies; Tradition.

1. Introducción

El cuidado del protocolo y la imagen universitaria son una preocupación por la que, durante décadas, los departamentos de Comunicación o Protocolo han velado por la celebración de actos públicos, ya sean al interior o exterior de la misma institución. Ello es debido a que todo lo que ocurra en un acto se circunscribe a una normativa y al simbolismo que imprime identidad. No debe de olvidarse que es precisamente la tradición la que procura intrínsecamente el origen, la historia, así como el desarrollo de un organismo, en este caso, de tipo educativo.

Cabe entonces la pregunta de si el protocolo con el paso del tiempo, debe de adecuarse a las nuevas realidades, mediando entre tradición y vanguardia. Antes de responder, debiera de recordarse que es el mismo protocolo el que dicta las normas a las que se apega la institución para cuidar de la identidad propia y de la transmisión de la misma. Es por ello que, en la actualidad, se vuelve polémica la discusión sobre cómo abordarlo, en un mundo cambiante, de ritmo vertiginoso, de avance tecnológico y social, en contraste con los parámetros históricos que ofrecen sentidos y explicaciones de la naturaleza institucional universitaria.

La discrepancia citada, ha sido tema de debate entre expertos en los últimos años, y si bien llegar a un convencionalismo general está aún en vías de lograrse, sobre todo en países fuera del territorio español, para quienes se rigen por la tradición salmantina sí hay un acuerdo general sobre su relevancia, tal y como se refleja en las Conclusiones del IV Encuentro de Responsables de Protocolo y Relaciones Institucionales de las Universidades Españolas: “El protocolo universitario constituye un elemento fundamental en el ámbito de la comunicación institucional que debe adaptarse a las exigencias que hoy se le plantean, sin perder su autonomía, su tradición y su propia filosofía” (Corcuera, 2009).

Aunado al dilema entre la tradición y la tecnología, se suma también el del relajamiento de las formas en el protocolo, es decir, el que los cambios sociales en usos y costumbres se han ido relajando paulatinamente, lo que deja entrever menos formalismos en ciertos actos públicos. Por ello, el replanteamiento sobre cómo proceder es un tema vigente y de competencia de los equipos de protocolos cuyo principal objetivo es velar para que todos los elementos

protocolarios y los que de otras áreas se relacionan con éste para que estén en perfecta sintonía y así transmitir sin equívocos lo que somos, lo que se pretende que otros sepan y conozcan de nosotros; lo que queremos reflejar en todo momento como Universidad.

Pero no se debe olvidar la definición misma del término que permitirá tener una guía hacia los “nuevos tiempos”, como la que expone Corcuera (2009) en su Compendio de Manuales de Estilo, la Universidad Nacional de Santiago del Éstero:

El protocolo establece las normas, decretos y reglamentaciones que deberán observarse en el ceremonial, es lo menos parecido a una aplicación directa o ciega de las normas, usos y costumbres, y tienen mucho de creativo, pero al contrario de lo que se ha pensado normalmente, no tanto artístico como innovador, sino que está basado en el estudio y el conocimiento. (p.109)

O bien, la acotación muy oportuna que en el Manual de Protocolo Universitario por Corcuera (2009) se señala:

El Protocolo es hoy un componente cada vez más necesario y está presente en todos los sectores de la sociedad, y no solo en el oficial. El mundo de la empresa, el deporte, la comunicación, el mundo cultural y artístico, la universidad y las propias organizaciones no gubernamentales necesitan de esta disciplina que trata de poner orden a todos los elementos que lo componen, organizar eventos de acuerdo con unos objetivos, criterios y estrategias y facilitar, ante todo, la comunicación y el entendimiento. (p.4)

En ambos casos el Protocolo apunta a regular las ceremonias y a las autoridades que participan en este. Sin embargo, ésta sería una visión un tanto escueta de esta disciplina que afortunadamente se va academizando. Y a su vez, se debe de tener cuidado y no limitar el ejercicio protocolario a un asunto de relaciones públicas, puesto que pareciera que todo protocolo tiende al establecimiento de las relaciones institucionales (Sánchez, 2013) y ello condicionaría la organización, logística y ejecución de los actos universitarios que son el punto medular de estudio.

Como consecuencia y casi como última reflexión introductoria, consideramos al Protocolo en una acepción más amplia, la cual dicta que éste consiste en “el conjunto de normas, usos sociales y costumbres que determinan cual es el orden de celebración de un determinado acto o evento, bien público o privado” (Sánchez, 2011, p.23).

Vale la pena recordar que el protocolo universitario al que tanto hemos aludido, en muchas de las instancias educativas de pregrado y grado en América Latina-se remiten a la fuerte tradición ceremonial existente en las universidades más antiguas como las de Salamanca y la Complutense; y al respecto, Ramos (2007) se refiere a los actos universitarios distinguiendo entre los actos legislativos, administrativos, oficiales de carácter especial y académicos, que revelan una estructura sistemática protocolaria.

Por último, como referencia mayoritaria sobre este tópico, a nivel de fuentes de consulta, las investigaciones de Suárez Pinilla (2006) y Ramos Fernández (2007) son las referencias más vastas para cualquier investigación al respecto, sumándose a los Compendios de los Encuentros de Responsables de Protocolo y Relaciones Institucionales de las Universidades Españolas realizados hasta la actualidad.

Y en ninguno de los casos referenciados existe una directriz concreta sobre la evolución del protocolo y su consonancia con las tecnologías, las cuales más temprano que tarde, hicieron

su aparición en un momento cúlpe mundial: la pandemia ocasionada por la Covid-19.

1.1. Clasificación de los actos y su protocolo

Es importante clarificar cómo los actos son vistos y organizados por su propia naturaleza. Y cabe señalar que tampoco ha sido tarea fácil entre los expertos y/o los ejecutantes de los protocolos universitarios. Ramos (2007) establece una clasificación en la que distingue entre actos legislativos, administrativos, oficiales de carácter especial y académicos.

Sin embargo, Corcuera (2009) propone otra clasificación: actos solemnes, actos administrativos, actos académicos y otros actos. Y se observa una más dictada por la tradición salmantina que divide a las ceremonias en solemnes, ordinarias y luctuosas (Secretaría General, 2020).

Aunado a ello, se puede agregar que existe una diferenciación más y de suma importancia: la distinción entre ceremonia y evento como actos institucionales. Esta es la clasificación que se ha utilizado en el estudio que ahora se presenta y, por tanto, se incide en ellos para precisarlos conforme al Manual General de Protocolo (MAGEPI) de UPAEP (2020), resultado de la indagación, lectura de literatura, experiencia situada y adaptación al entorno.

Las Ceremonias son aquellos actos de carácter institucional y oficial, cuya realización debe guiarse por un ceremonial preestablecido. Su organización y ejecución es responsabilidad del Departamento de Protocolos y Relaciones Institucionales. Dependiendo de su naturaleza, estos deben ser presididos por la Junta de Gobierno, autoridades académicas y en algunos casos puede incluirse algún otro miembro relevante o que tenga relación. (p.6)

Las Ceremonias tendrán tres clasificaciones: solemnes, ordinarias y luctuosas.

Se entiende que “las ceremonias de carácter solemne deben considerar los símbolos y formalismos extraordinarios que mantienen la riqueza de las nobles tradiciones universitarias y salvaguardan una línea de seriedad y respeto”. (UPAEP, p.7)

Pertenecen a este grupo, en la Institución objeto de estudio desde el protocolo, la Primera Cátedra, la Investidura de Rector, el Doctorado Honoris Causa, Profesor Emérito y Profesor Honorífico. Las ordinarias entonces son aquellas que se remiten a un carácter de rendición de cuentas como el Informe del Rector, las Ceremonias de Grado, el Premio Académico Cruz Forjada o la Conformación del Consejo Universitario. Por su parte, las luctuosas, que se caracterizan por ser extraordinarias y de carácter simbólico.

Por su parte, se entiende por evento institucional a aquel acto

cuya realización debe guiarse por un guion preestablecido. Su organización y ejecución es responsabilidad del colaborador o área institucional que tenga relación con el evento y tomando en consideración la naturaleza del mismo. El Departamento de Protocolos y Relaciones Institucionales, tendrá el compromiso de brindar el apoyo necesario para que dicho acto se desarrolle cuidando la estructura del guion, tipo de recinto, los formalismos y estándares establecidos dentro del protocolo. (p.10)

En esta categoría se encuentran los eventos académicos (sesiones del Consejo Universitario congresos, jornadas, simposios, seminarios, encuentros y paneles de carácter académico, Juramentos de Ciencias de la Salud -Medicina, Odontología, Enfermería y Fisioterapia-,

Reconocimientos EGEL del CENEVAL, nombramientos de directores de programas académicos, acreditaciones, reacreditaciones y certificaciones de programas académicos, firmas de convenios de carácter académico, agradecimientos de carácter académico), los administrativos (nombramientos de la red directiva, congresos, jornadas, simposios, seminarios, encuentros y paneles de carácter institucional; entrega de becas, acreditaciones, reacreditaciones y certificaciones institucionales; firmas de convenios de carácter institucional, premiaciones -*Duc in Altum*, Premio Águila, Tetrahélice, Reconocimiento a la antigüedad y Reconocimiento de la trayectoria en favor de la educación, Reconocimiento al maestro solidario y Premio al Mérito docente-, agradecimientos de carácter institucional, donaciones, inauguraciones de espacios e instalaciones, deportivos, culturales, comerciales, promocionales y de relaciones públicas. Finalmente, por otros eventos se entendería aquellos no considerados y que pueden ocurrir tanto de forma interna o externa a UPAEP.

1.1.1. Planeación, organización y ejecución

En lo que refiere a las actividades previas o que acompañan a un acto, ceremonia o evento institucional es recomendable conocer y verificar aquellos detalles que permitirán una mejor realización de estas.

La planificación como refiere Corcuera (s.f.) consiste en la “fase de recogida y captación de datos: objetivo que persigue el acto, presupuesto, fines y, en base a esto, invitación e invitados, ceremonial acorde con la naturaleza del acto, simbología que se va a utilizar como herramienta de comunicación” (p.15).

Contar con formatos de apoyo logístico y administrativo facilitará la identificación y seguimiento de las requisiciones de diversa índole que se tengan que considerarse. Y por supuesto, no debe de olvidarse el establecer reuniones tanto en la planeación, en el previo y *a posteriori* del acto institucional. Como refiere la literatura en general, estas reuniones ayudan a transmitir seguridad, compromiso y protagonismo a todos los que intervendrán de alguna manera; y no tan sólo deben de ser con quienes están directamente involucrados como organizadores o con participaciones durante el acto en sí, sino que implica una visión más amplia en la que se relacionan más personas: técnicos informáticos, técnicos de sonido, personal de seguridad, auxiliares de servicio y miembros de nuestro equipo (Academia de Relaciones Públicas y Protocolo A.C., 2013; CEDEM, 2014;). Considerar todos los aspectos, permite que uno se prepare inclusive para las incidencias y se sepa cómo actuar para la toma de decisiones no dubitativas y de conocimiento general del equipo con quienes se interactúa. Cuidando todos estos aspectos, “es indudable que un acto bien estudiado y preparado tiene muchas posibilidades de éxito” (Corcuera, 2009, p.17).

1.1.2. El Ceremonial

Son también de consideración el conjunto de formalidades que enmarcan el ambiente de los actos y ceremonias, así como la forma operativa de aplicar el ceremonial, el ordenamiento de los concurrentes, en razón de la invitación y de su presencia frente al anfitrión, así como la jerarquización de las instituciones para su proyección. Además de peculiaridades tales como los detalles de la etiqueta, el trato, las visitas, los símbolos en un recinto o los himnos y piezas musicales, entre otros. Todo ello se reflejará en el ceremonial.

Por tanto, el Ceremonial se refiere a todo el ambiente que rodea los actos oficiales y las ceremonias de acuerdo con las normas que se establezcan por el equipo responsable de protocolo, que velará por preservar el funcionamiento de la actividad universitaria hacia la sociedad. En función del tipo de acto nuestro ceremonial tendrá características distintivas.

Para precisar, se abordan algunas conceptualizaciones del término: “formalidades de un evento. (Reglas y formalidades para actos públicos y solemnes)” (UP, 2019, p.1).

“Palabra de origen latino, que, como sustantivo, indica la serie de formalidades para cualquier acto público o solemne. Libro en el que están escritas las ceremonias que se deben observar en ciertos actos públicos” (UNCUYO, 2009, p.7).

En definitiva, la vida universitaria y las ceremonias son un binomio inseparable, y por dicha evidencia, deben acompañarse del ceremonial para un desarrollo óptimo que culminará rigiendo el funcionamiento cotidiano de la universidad. En este punto debe recordarse que

las universidades utilizaban el ceremonial como una manifestación pública de su actividad a través de sus ritos, ceremonias, emblemas e insignias, de manera que el ceremonial universitario era utilizado, ya desde antiguo, como un medio de comunicación de la actividad universitaria hacia la sociedad en la que se encontraba (Corcuera, 2009, p.19).

Y si bien el ceremonial universitario ha conservado sus características esenciales, también ha evolucionado, como más adelante se señala para reflexionar en la experiencia analizada.

2. Metodología

El diseño de estudio para el presente trabajo tiene por objetivo destacar al protocolo universitario como instrumento que salvaguarda la identidad de la UPAEP en las ceremonias y eventos. La metodología empleada responde a un estudio de caso para revisar la naturaleza de la Institución y su apego a los usos y costumbres que declara en sus tradiciones. Por lo que es necesario comprender

que la UPAEP no nació en la paz, sino en la lucha por la defensa de los principios de la fe católica y de la autonomía y dignidad universitarias, agredidos por la escalada violenta del sectarismo; defensa realizada por los fundadores y por la Organización a la que muchos de ellos pertenecían (UPAEP, 2016, p.8)

Y considerar que

La UPAEP nació con una clara y bien definida idea de su ser y de su razón de ser, idea sobre la que se constituye y sostiene su identidad y por ende su propósito y misión. Esta identidad está definida por el carisma que se plasma en los rasgos particulares que le dan su unicidad y en el que se encuentra la razón, sentido, misión y propósito de todo su pensamiento y acción.

Así, la identidad de la UPAEP se cimienta en tres ejes principales, que son:

- I. El firme propósito de retomar y sostener la esencia, naturaleza, misión y valores perennes de la *Universitas*;
- II. La identidad católica, que proporcionó los principios fundamentales y el marco de referencia de los laicos que la fundaron, y de muchos de sus colaboradores y simpatizantes;
- III. El espíritu, las motivaciones y expectativas propias de los fundadores, que legaron su carácter a la génesis y desarrollo de este singular proyecto educativo. (UPAEP,

2016, p.9)

A su vez en su Ideario establece que

La Universidad, es pues, ALMA MATER, fuente nutricia del saber, savia vivificante y unificadora del espíritu, conjunción de saberes multidisciplinares, que busca la unidad en la diversidad. Es decir, un espíritu común que se proyecta hacia la vida y hacia la sociedad para impregnarlas de la riqueza y del orden de la cultura, y contribuir así, a saciar la sed de Absoluto que hay en el corazón humano. (UPAEP, 2016, p.18)

Y en su *Reglamento General de Ceremonias* destaca “los actos institucionales que se celebran de acuerdo con determinadas normas, dictadas por la reglamentación y la costumbre universitaria” (UPAEP, 2024, p.1), en cuyo artículo tercero asienta que “todas las Ceremonias requerirán de sus respectivas reglas ceremoniales establecidas por la Rectoría y vigiladas por el Departamento de Protocolos y Relaciones Institucionales” (UPAEP, 2024, p.2).

Este *Reglamento General de Ceremonias* considera los artículos 4 a 16 para explicar lo referente a la vestimenta académica, y finalmente, en su artículo 17, hace alusión a las interpretaciones del himno de invocación *Veni Creator Spiritus* y del himno universitario *Gaudeamus Igitur*; ambos propios de la tradición salmantina.

Una vez revisados los documentos institucionales se realizó una inspección de los actos institucionales, tanto de los que dependen directamente de la Dirección de Protocolos y Relaciones institucionales, como de todos aquellos que son independientes ya sea porque los organiza la Academia o bien alguna otra área administrativa. La inspección se realizó por tres células de trabajo: la de diseño gráfico, la de logística y la de protocolo; así fueron evaluados todos y cada uno de los actos, con lista de cotejo que permitía valorar al menos la existencia de una ficha técnica que permitiera conocer los pormenores del acto en sí, para compartir con las máximas autoridades que presiden una lista de cotejo de lo general a lo particular, el orden de la presidencia, el cronograma de trabajo, el presupuesto asignado y los proveedores.

Algunos ejemplos de cómo se efectuaban los actos institucionales los tenemos en la Tabla 1.

Tabla 1

Ejemplos de los actos institucionales UPAEP 2018 y 2012 antes de la elaboración del Manual

Ceremonia de grado 2018: https://bitly.cx/246gD	Juramento Médico 2018: https://bitly.cx/ccsly
Informe del Rector 2018: https://bitly.cx/xqACy	Informe del Rector 2019: https://bitly.cx/DR6h8

Elaboración propia (2024)

Cabe acotar que, por aquellas épocas, ambos ejemplos eran considerados en la categoría de ceremonias; y pocas eran las que se transmitían en vivo. Es más, en algunas ocasiones se realizaba circuito cerrado, pero no se levantaban evidencias en video y mucho menos, se realizaba una transmisión, salvo escasas ocasiones como las que se comparten.

No fue hasta el periodo académico de otoño 2019 que se incorporó el uso de elementos audiovisuales en el evento de mayor magnitud en el Informe del Rector.

Tras dicho ejercicio se constató la gran diferencia entre los actos a cargo del equipo de Protocolos y los que no, teniendo estos últimos grandes carencias en planeación, logística, ejecución, protocolo y conducción. En primera instancia se decidió normalizar a través de un Manual, que hasta ese momento era inexistente, para establecer desde los conceptos más elementales, la definición de protocolo, la de ceremonial, la clasificación de los actos, vestimenta académica, regalos institucionales y el tratamiento de las autoridades. Además de construir archivos de fácil manipulación con matrices de actos y presidencias, aulas y recintos, colores de decanatos por programa académico, formatos de diseño, así como de símbolos y equipamiento. Desde la Coordinación de Protocolos y contenidos institucionales se comenzó la redacción del Manual.

También se inició una etapa de capacitación como recomienda el Instituto de Fomento, Empleo y Formación (IFEFF, 2012) con los fundamentos del Protocolo para los Maestros de Ceremonias, que se ofertó a través del Plan de Formación Institucional (PFI) el cual es gratuito para todos los colaboradores UPAEP. Dicho curso se impartió presencial y virtualmente (el primer grupo fue presencial a inicios de marzo de 2020 pero al declararse la pandemia, se migró su impartición a formato virtual; posteriormente, en el segundo semestre de 2022, se retomó el impartirlo presencialmente). El contenido de este curso versó sobre conocer el contenido del ceremonial, los requisitos o pasos para llevar a cabo un evento, el papel del maestro de ceremonias y su comunicación verbal y no verbal, la vestimenta académica, y la vestimenta para acudir al acto.

A partir de ello había que corroborar si los supuestos de la tradición estaban bien aplicados, dado que como no estaba reflejada por escrito, esta había pasado de boca en boca de la generación fundadora y a cargo de las ceremonias, a un par de equipos como mínimo (con sus respectivos cambios o integraciones de colaboradores) que gestionaron el protocolo universitario.

Si bien la lectura de la literatura resultó una muy buena orientación para la determinación de definiciones y un primer ordenamiento de los actos, además de un referente organizado sobre todos los aspectos a cuidar desde los responsables del protocolo, no era suficiente. Así que surgió la encomienda de contactar a los expertos en materia; los pares desde la universidad de origen de la tradición, la Universidad de Salamanca en España.

La agenda de los días 28 y 29 de enero estuvo conformada por dos actividades principales respectivamente: la observación del desarrollo de la Ceremonia de Santo Tomás de Aquino bajo un esquema de lista de cotejo con respecto a los momentos del protocolo que en UPAEP se manejan para actos solemnes (Himno Veni Creator Spíritus, bienvenida, presentación de autoridades conforme a presidencia, desarrollo, Gaudeamus Íguitur, despedida), y una entrevista.

Un instrumento de entrevista situada fue diseñado por la misma Coordinadora de Protocolo y contenidos institucionales para ser aplicado a los pares de cada una de las células de trabajo: protocolo, logística y diseño gráfico; de estas categorías se hace mención desglosada un poco más adelante. Tres de los seis miembros del equipo de Protocolo UPAEP, es decir, la mitad del equipo, tuvo la oportunidad de entrevistarse con el respectivo equipo par.

Cabe aclarar que el día 28 el trío de UPAEP si bien fue invitado especial espectador en el Paraninfo, tuvo oportunidad de realizar por medio de su diseñadora gráfica un registro fotográfico de la Ceremonia misma, así como de todos los elementos de vestimenta académica. Y que pudo contrastarse con la literatura del catálogo de orientaciones trabajado en los Encuentros de Responsables de Protocolo (CRUE y AEIPU, 2010). Se tuvo también acceso al

salón del revestimiento y a los materiales de lectura del acto solemne.

La estructura de la entrevista abordó los siguientes tres aspectos y llevada por el responsable en cuestión:

- a) protocolo (clasificación y relevancia de los actos, deber ser de las presidencias-precedencias, himnos, símbolos, vestimenta académica; papel del maestro de ceremonias, de los bedeles y de las autoridades que presiden, la elaboración del ceremonial y la conducción, así como empleo de materiales audiovisuales), llevada por la Coordinadora de Protocolo,
- b) diseño (personalidad gráfica en las invitaciones de los actos, en el revestimiento del recinto, en el manejo de redes sociales y la salvaguarda de los regalos institucionales), dirigida por la coordinadora de diseño.
- c) logística (manejo, envío de invitaciones y confirmación para los actos, distribución de asientos para invitados especiales, revisión y equipamiento del recinto; entrega de diplomas o estatuillas), efectuada por el Jefe de Protocolo.

El registro de respuestas se capturó en anotaciones tipo toma de apuntes o cuadro de doble entrada para permitir el comparativo, las cuales al regreso se compartieron con el resto del equipo de protocolos para hacer de su conocimiento el *know-how* de los pares; con mayor énfasis en los temas de los cuales se tenía duda, tales como clasificación de los actos con su debida vestimenta, la actualización del diseño de cada evento, los presentes según el tipo de acto e invitado, y la confirmación de asistencia; para entonces tomar las decisiones propias para aplicarse en UPAEP: es decir, –cuáles eran los puntos débiles que debían enmendarse qué consideraciones debían implementarse, y qué adaptaciones protocolarias realizar conforme al contexto local.

Derivado de la visita, de la puesta en común y de la lectura previa de la literatura la Coordinación de Protocolo y Contenidos Institucionales, incorporó en la redacción del Manual General de Protocolo (MAGEPI) todas las consideraciones pertinentes, ya fueran por refuerzo, cambios o adaptaciones.

De primera instancia parecía que el Manual estaba listo, pero entonces se presentó la pandemia por la Covid-19 que implicó una reorganización de las actividades de todo el mundo y en todas las áreas. Dada la situación, los actos institucionales migraron a las redes sociales y por ende había que establecer un protocolo para desarrollar en línea ceremonias y eventos; así que desde la Coordinación de Protocolos se desarrollaron tanto los lineamientos generales como ceremoniales (guiones) tipo por cada clasificación de los actos institucionales que debían efectuarse completamente en línea, y adelantar también la posibilidad futura de los actos híbridos.

3. Resultados

Los hallazgos del ejercicio efectuado han permitido corroborar que la generación del MAGEPI ayuda a la orientación general de la comunidad universitaria cuando quieren organizar un evento; inclusive facilita un autoservicio para verificar detalles y autogestionarse; y de persistir alguna duda o requerir asesoría, contactar al equipo de Protocolos con mayor conocimiento de causa. La socialización del Manual, conocimiento y uso ha permitido cuidar la imagen de los actos institucionales, consiguiendo homologar no tan sólo los criterios del referente del protocolo, sino los de la organización, garantizando en la ejecución, aquello que deseamos comunicar. Y la capacitación de 60 personas también ofreció un canal de difusión entre colaboradores de otras áreas, además de permitir descargar a la persona que estaba prácticamente a cargo de esa responsabilidad (Coordinadora de Protocolos) en todos los actos

institucionales y beneficiar en que ésta únicamente atendiera los institucionales, lo que permitiría, además de la atención a los presididos por el Sr. Rector y máximas autoridades, lograr mayor versatilidad y participación desde las otras áreas que organizan eventos, descansando en su propio personal.

El MAGEPI se sometió al escrutinio del Secretario General, del Señor Rector y de la Junta de Gobierno previamente a su publicación digital en el correo del día para colaboradores. Como parte del ejercicio, durante la elaboración, también fue reconsiderada la ubicación más pertinente y natural del equipo de Protocolos en el organigrama institucional, pasando entonces de la Secretaría General a la Rectoría.

Como ya se mencionó con anterioridad, conscientes de la evolución de las tecnologías que han ido incidiendo en los quehaceres cotidianos, éstas han sido consideradas en el protocolo de los actos institucionales, incorporándose con mayor pertinencia en las ceremonias y eventos, conviviendo natural y armoniosamente con los elementos característicos de la tradición universitaria. La Coordinación de Protocolos ha sido la responsable no sólo del desarrollo de los ceremoniales sino también de los guiones de los materiales audiovisuales.

Se muestran, en este mismo apartado de resultados, los ejemplos que ilustran la transición e incorporación tecnológica que se había considerado previamente en 2019, pero a la que la pandemia por la Covid-19 en 2020 impulsó a implementar en términos audiovisuales. El uso tecnológico de ceremonias y eventos implicó también el pasar de la logística en formato papel a digital. Esto significa que todo el control de planeación de los actos institucionales, los ceremoniales y registros se reflejaban en formato impreso. Para aquellas ceremonias o eventos que implicaban un registro previo este se hacía manual, subrayando en una hoja la presencia del participante; lista que luego se entregaba como base de datos para la conducción. Ya poco antes de la aparición del virus SARS-CoV2 se había logrado migrar hacia la digitalización, lo que implicó el envío masivo pero dirigido y personalizado de invitaciones al acto -ceremonia o evento- a los participantes (premiados, graduados o asistentes), vía correo electrónico. Dicho correo se acompaña de la imagen (o diseño gráfico) personalizado por evento, bajo una línea discursiva y visual propia del mismo evento.

Una vez que el usuario recibe la invitación digital tiene la posibilidad de confirmar su asistencia o informar de su inasistencia seleccionando un botón. Dependiendo de la respuesta se emite en automático un correo que le dirá, en el primer caso, las indicaciones de participación (orden del día, horario obligatorio de registro el día de la ceremonia o evento) y la generación de un código QR con el cual se le asigna un número de participación; en el segundo caso, se origina un correo que le indica en qué momento calendario y ante qué instancia deberá presentarse a recibir el premio o documentación del acto al que fue invitado. Merece mención el hecho de que la imagen (diseño gráfico) que se empleó para la invitación, también forma parte de la experiencia del acto puesto que, bajo dicho concepto, se generan los *spots* fotográficos en el recinto, el *back* del escenario y toda la comunicación de redes sociales.

Al momento del registro, cuando el participante muestra el código QR que le fue enviado en su confirmación, se activa en el listado su presencia para la ceremonia o evento en un el listado digital y se le entrega un tarjetón con el número de participación, el cual coincide con el número de asiento que deberá tomar en el recinto. Dicho listado cuando se descarga por completo es actualizado en tiempo real tanto para los miembros del *staff* que estarán realizando un pase de lista en el asiento, como para los miembros de logística que retiran diplomas o preseas de quienes no asistieron para agilizar la entrega certera y sin errores de los mismos, y para el maestro de ceremonias, quien en un momento dado, dentro del ceremonial, hace uso de esa base de datos para la mención de todos aquellos que subirán al estrado a saludar a las

autoridades que presiden y a recibir.

En caso de que, en el momento del pase de lista, no se encontrara la persona, se cancela su asistencia y ésta se refleja automáticamente en la base de datos, lo que se traduce en información valiosa para quienes controlan la entrega de diplomas o premios y en la misma conducción: así se evita nombrar a alguien que no está o entregar físicamente de manera errónea.

He aquí las evidencias cronológicas de lo descrito anteriormente para validar la evolución audiovisual, tecnológica, de logística y elementos de recinto sumados a la tradición del protocolo institucional. Los resultados se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 2

Resultados evolutivos del protocolo en los actos institucionales UPAEP

Aniversario 47, 2020: https://bitly.cx/siqy	Cruz Forjada 2021: https://bitly.cx/iQHic
Primera Cátedra 2020: https://bitly.cx/RJ4a	Grado 2021: https://bitly.cx/pu5v https://bitly.cx/oCR0 https://bitly.cx/txT3W https://bitly.cx/C2sZu
Informe del Rector 2020: https://bitly.cx/qvgPO	Resumen Grado 2021: https://bitly.cx/5iA7
Juramento Médico 2020: https://bitly.cx/lwDKR	Doctorado Honoris Causa 2021: https://bitly.cx/O0hH
GALA 2020: https://bitly.cx/yRsB7	Juramento Médico 2021: https://bitly.cx/wFW0
Extracto GALA: https://bitly.cx/O6D4	Cruz Forjada marzo 2022 https://bitly.cx/CMmP
Aniversario 48, mayo 2021: https://bitly.cx/BJNB	Grado mayo 2022 https://bitly.cx/fl51a https://bitly.cx/Mk1bs https://bitly.cx/FBgQ
Día del maestro 2021: https://bitly.cx/vNvz	Aniversario 49, mayo 2022: https://bitly.cx/BYmA
Entrega de Becas 2021: https://bitly.cx/CdE3o	Entrega Becas 2022: https://bitly.cx/YYGnJ
Primera Cátedra 2021: https://bitly.cx/8F6V	Informe del Rector 2022: https://bitly.cx/qign
Informe del Rector 2021: https://bitly.cx/Zd5gG	Doctorado Honoris Causa 2022: https://bitly.cx/cspwQ

Elaboración propia (2024)

4. Discusión

Una vez normalizada la presencialidad en las actividades universitarias y coincidiendo con el 50 Aniversario UPAEP, se consolidó la conjunción protocolaria de la y la vanguardia de los actos y eventos.

En el año 2023 se consolidó el uso del Manual entre la comunidad, ya que el marco de los 50 años UPAEP invitaba a realizar varios eventos conmemorativos por distintas instancias: se convirtió en un referente de consulta y los actos se reforzaron con una estrategia comunicacional para que cualquiera que quisiera organizar un evento en este marco de festejos, contactara a Protocolos para solicitar la orientación: dependiendo de la agenda y de la demanda del mismo evento, se resolvía si sólo se les asesoraba en todos los aspectos y ejecutaban solos o bien, si había mayor involucramiento en la planeación y el apoyo en la ejecución. Se comparten los referentes prácticos en la tabla que se muestra a continuación:

Tabla 3

Eventos conmemorativos al 50 Aniversario UPAEP

Gala alumni: https://www.facebook.com/alumniupae/p/videos/1255370665390331	Juramentos: Medicina: https://www.facebook.com/UPAEP/videos/1636460083503370 Enfermería: https://www.facebook.com/UPAEP/videos/773204954253605 Fisioterapia: https://www.facebook.com/UPAEP/videos/6098449423597688
Forjadores: https://www.facebook.com/UPAEP/videos/924529312199904	Grado: https://www.facebook.com/UPAEP/videos/723233156269098 https://www.facebook.com/UPAEP/videos/919787119271547
EGEL: https://www.facebook.com/UPAEP/videos/548719153954892	Primera cátedra 2023: https://m.facebook.com/watch/?v=809724757468207
Aniversario 3,2,1: https://www.facebook.com/UPAEP/videos/186260880976554	Informe del rector 2022-2023: https://www.facebook.com/UPAEP/videos/1032517564762368
Aniversario tradicional: https://www.facebook.com/UPAEP/videos/220207647399010	Cruz forjada prepas y licenciatura: https://www.facebook.com/UPAEP/videos/1467610640663645/?app=fbl https://www.facebook.com/UPAEP/videos/2501767386644833/?app=fbl
Testigo aniversario: https://www.facebook.com/UPAEP/videos/1196853474366571	Expociencias Internacional 2023: https://www.facebook.com/UPAEP/videos/1368970414000803
Gala de oro: https://www.facebook.com/UPAEP/videos/194091659861186	Grado noviembre 2023 https://www.facebook.com/UPAEP/videos/1489889721586451 https://www.facebook.com/UPAEP/videos/677235537543774 https://www.facebook.com/UPAEP/videos/1047634466553857

Nota: Todos los eventos fueron transmitidos por redes institucionales.

Elaboración propia (2024)

Más tres ediciones especiales de las que fuimos sede, pero que por motivos de contenidos confidenciales y de las instituciones que pertenecen a los organismos, no se transmitieron en línea por su grado de confidencialidad, y que fueron: la XIX Asamblea Anual de Rectores de

AMIESIC y la Reunión de subregión México, Centroamérica y el Caribe de ODUCAL, la LXXXIV Asamblea de FIMPES “Crecer en la paz: el papel de las universidades en la reconstrucción social”, la IX Conferencia Internacional ANUIES 2023.

La anfitriónía fue concedida por postulación dado que en ese año festejamos el primer gran jubileo de la vida de la UPAEP y, por ende, las actividades se volcaron en dicho momento histórico, invitando a los asistentes a seguir participando de actos como este, que nos recuerdan nuestro compromiso académico y social adquirido desde los orígenes de UPAEP hace 50 años.

Independientemente de las evidencias perceptibles por observación de las actuales ceremonias y a partir del referente del MAGEPI, se ha implementado a partir de este año, un ejercicio de evaluación dividido en dos: el primer instrumento de ellos, a través de una encuesta para estudiantes participantes y familiares acompañantes bajo el modelo SERVQUAL que gestiona la Coordinación de Evaluación de procesos para la investigación institucional. Para evaluar la calidad del servicio en función de atributos, la UPAEP ha adecuado instrumentos fundamentados en la escala SERVQUAL, que miden la calidad de servicios como diferencia entre las percepciones y las expectativas de los usuarios de los servicios.

La metodología SERVQUAL creada por Parasuman, Seithmal y Berry (Citado en Duque Oliva, 2005), consiste en un cuestionario con preguntas estandarizadas que tienen como objetivo identificar los elementos que generan valor para el cliente y a partir de esta información revisar los procesos con el objeto de introducir áreas de mejora.

Para la generación del cuestionario se identificaron criterios de contextualización basados en indicadores medibles que se categorizaron, en un principio en diez criterios que posteriormente se agruparon en cinco dimensiones: 1. Fiabilidad, 2. Elementos tangibles, 3. Capacidad de respuesta, 4. Seguridad, y 5. Empatía.

La aplicación en UPAEP se basa en los siguientes criterios:

Tipo de estudio	Estudio de opinión
Población sujeta a estudio	Estudiantes, familiares y/o acompañantes que asistieron a la ceremonia de Cruz Forjada Otoño 2019.
Representatividad	-
Número de cuestionarios recibidos	57
Periodos de evaluación	Evaluación continua sujeta a requerimiento. Resultados del 06-mar-2021-abr-20
Tipo de muestreo	Censal
Método de recolección de datos	Aplicación en línea
Tipo de evaluación	Percepción de encuestados
Dimensiones evaluadas	Cuatro (4). Fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y tangibles.

De acuerdo a los resultados de la dimensión, la interpretación es en los rangos de 1.00 a 2.99 se requiere atención inmediata, 3.00 a 3.99 oportunidad de mejoría identificada y 4.00 a 5.0 se cumple con los criterios de calidad.

El instrumento se resumió en cuatro ítems que evalúan tres momentos de servicio y el cuarto ítem sobre tangibles (calidad de materiales y elementos de la ceremonia). En este formato, los insatisfechos pasan a una pregunta posterior por cada ítem para elegir y exponer razones de

insatisfacción con comentarios. La página de cierre permite dejar comentarios tanto para satisfechos, neutrales, así como para insatisfechos. En este caso, se aplicará la encuesta en las Ceremonias que dependen en su totalidad del equipo de Protocolos. El segundo instrumento entrevistas de cinco preguntas a 11 autoridades académicas que han participado en diversas ceremonias también coordinadas por Protocolos.

Nuestra Ceremonia de Cruz Forjada, obtuvo la evaluación de 4.63 para tangibles, 4.85 para empatía, 4.78 para capacidad de respuesta y 4.74 para fiabilidad.

Con los resultados de ésta y de las futuras aplicaciones se podrán validar las experiencias tanto de participantes como de autoridades, lo que permitirá futuras investigaciones derivadas de la vivencia del protocolo universitario para explorar nuevas preguntas surgidas del estudio actual.

Por el momento, sólo se cuenta con el resultado audiovisual del protocolo de los actos del año 2024 en los ejemplos que se muestra en la Tabla 3; con los resultados de estas ejecuciones y de las encuestas, podremos realizar intervenciones en las ceremonias correspondientes al verano y otoño 2024.

Tabla 4
Ceremonias 2024

Cruz Forjada 2024: https://bitly.cx/ipqEZ	Profesor Emérito 2024: https://bitly.cx/JRSQr
---	---

Elaboración propia (2024)

En ambos casos se aplicaron también los principios de logística y diseño que ya fueron explicados con antelación, mismos que se desprenden del MAGEPI.

5. Conclusiones

Si bien el ámbito del protocolo es todavía un área de exploración, ya existen bases asentadas que aportan las definiciones de todos los conceptos involucrados en el tema y garantizan un estándar de realización en las instituciones universitarias.

En el estudio de caso presentado, sin duda, el protocolo universitario, establecido a través del Manual General (MAGEPI), ha ayudado a salvaguardar la identidad de UPAEP en las ceremonias y eventos, respetando la tradición salmantina, pero a su vez estandarizando que los eventos más relevantes de la institución vayan a cargo del equipo de Protocolos o bien de alguna otra instancia; sin olvidar que pueden y deben convivir para los nuevos públicos presentes y a distancia, los usos y costumbres de nuestros orígenes e historia, combinados con las nuevas tendencias, la incorporación de elementos audiovisuales, el diseño gráfico, las experiencias situadas y la tecnología que apoya en la resolución logística.

En la medida en la que más áreas de la Universidad hagan uso de las recomendaciones del MAGEPI se logrará una homologación y un estándar de calidad de ceremonias y eventos.

Cabe señalar que, a raíz de la celebración del 50 Aniversario, más áreas recurrieron a la asesoría de Protocolos y comenzaron a cuidar la planeación, así como la realización de sus eventos que fueron conducidos por su propio maestro de ceremonias ya capacitados. De esta buena práctica quedan los precedentes y ya varios eventos académicos y culturales que ocurren con

periodicidad se remiten al equipo de Protocolos para la asesoría, validación, orientación de conducción e inclusive apoyo para la ejecución cuando esta conlleva la intervención parcial o total. Eso sí, siempre la Coordinación de Protocolos redacta los ceremoniales y con los responsables del área en cuestión los valida para una corresponsabilidad.

Destacamos que el MAGEPI se ha actualizado conforme a los cambios de reorganización jerárquicos (organigrama) que ha sufrido la Institución en este último año, como pasar de ocho decanatos a únicamente seis, lo que implicó replantear no sólo para el manual, sino a nivel logístico, el color de los Decanatos

Se añade además que se continuará con la aplicación de las encuestas con la metodología en todas las ceremonias organizadas por Protocolos.

Otra evidencia de buenas prácticas, a partir de la implementación del MAGEPI, es la expresa solicitud de velar y ejecutar las Ceremonias de Grado del Campus Tehuacán, de los 10 planteles de Prepas UPAEP y ahora, inclusive, de los Colegios (Preescolar, Primaria y Secundaria).

Con base en los resultados y sus discusiones, al inicio de 2024, desde la Red Directiva se ha encargado una encomienda especial al equipo de Protocolos: gestionar el proceso de eventos UPAEP para que sea esta área quien organice un calendario-agenda de todos los actos institucionales (tanto los que directamente dependen del área de Protocolos, como los de otras instancias), y se les asesore para su planeación y ejecución homologando así criterios. Si bien ya se ha iniciado con la recolección de información de todas las áreas involucradas, se empezará a trabajar en la interfaz durante el periodo de otoño 2024.

6. Referencias

- Academia de Relaciones Públicas y Protocolo, A.C. (2013). 1er Congreso Latinoamericano Relaciones Públicas y Protocolo. ACADEMIAYRRPP: Guadalajara, México.
- CEDEM. (2014). *Protocolo y Ceremonial*. Unidad de Desarrollo Jurídico Municipal.
- Corcuera, M. (2009). *Manual de Protocolo Universitario*. Universidad de Burgos.
- Corcuera, M. (2009). *Manual de Protocolo Universitario*. VIII Encuentro de Responsables de Protocolo y Relaciones Institucionales de las Universidades Españolas Universidad de Burgos.
- CRUE y AEIPU. (2010). *Catálogo de orientaciones sobre el uso del traje académico y sus colores*. IX Encuentros de Responsables de Protocolo.
- IFEFF. (2012). *Manual del curso Protocolo*. Instituto de Fomento, Empleo y Formación.
- Ramos, F. (2007). *El protocolo universitario*. Universidad.
- Sánchez, D. (2011). *Fundamentos del ceremonial y del protocolo*. Editorial Síntesis.
- Sánchez, D. (2013). Análisis comparativo de la normativa sobre protocolo de las Universidades españolas. *Revista Internacional de Relaciones Públicas*. Volúmen III(5), 49-68 <http://dx.doi.org/10.5783/RIRP-5-2013-04-49-68>

Secretaría General Universidad de Salamanca. (2020). Conversación personal con la Sección de Protocolo.

Universidad de Palermo. (2019). Ceremonial y Protocolo. UP.

Universidad Nacional de Santiago del Éstero. (s.f.). *Ceremonial y Protocolo*. Compendio de Manuales de Estilo - Dirección de Comunicaciones y Medios Audiovisuales. UNSE.

Universidad Nacional del Cuyo. (2009). Manual de Protocolo, Ceremonial y Etiqueta. UNCUIYO.

Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla. (2016) *Ideario*. UPAEP.

Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla. (2020) *Manual General de Protocolo*. UPAEP. <https://bitly.cx/5dWD>

Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla. (2024) *Reglamento General de Ceremonias*. UPAEP.

CONTRIBUCIONES DE AUTORES/AS, FINANCIACIÓN Y AGRADECIMIENTOS

Agradecimientos: El presente texto se circunscribe a la difusión del Manual General de Protocolos (MAGEPI) y a las experiencias derivadas de éste, tanto en la época de pandemia por la Covid-19 como en la postpandemia.

AUTORA:

Silvia Rubín Ruiz
UPAEP, México

Coordinadora de Protocolos y Contenidos Institucionales en UPAEP desde 2017. Participación en diseños curriculares de Programas de Pensamiento Crítico en modalidades escolarizada, no escolarizada y mixta. Asignaturas que imparte a nivel Posgrado: Comunicación y escritura académica y Reflexión y Transformación de la práctica docente. Ponencias internacionales: TELEDU 2016 (Colombia), MEIN 2016 (Punta Cana, República Dominicana), Experiencias Educativas (Puebla, México), INTED 2015, INTED 2014, ICERI 2013, EDULERAN 2013, INNODOCT 2013, ICERI 2012, EDULEARN 2012, INTED 2012 (España), LUMEN 2012 y 2014 (Rumania), ICOM 2004 (Cuba). Previamente, Coordinadora de Contenidos (2007) en Televisión Local (Televisa Puebla) del Programa dominical FORO, conductora, reportera, y editora. Productora del Noticiero Al Tanto Matutino (2006), Editora de noticias Al Tanto Nocturno (2002), Redactora de noticario (1999).

silvia.rubin@upaep.mx