

 Supersalud 	GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN21
	MANUAL DE PROTOCOLO, CEREMONIAL Y EVENTOS INSTITUCIONALES	VERSIÓN	01
		FECHA	20/02/2026

Manual de protocolo, ceremonial y eventos institucionales

Superintendencia Nacional de Salud

Fecha del documento (20 –02– 2026)

	GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN21
	MANUAL DE PROTOCOLO, CEREMONIAL Y EVENTOS INSTITUCIONALES	VERSIÓN	01
		FECHA	20/02/2026

Contenido

OBJETIVO.....	2
ALCANCE	3
NORMATIVIDAD	3
DEFINICIONES	4
ABREVIATURAS.....	6
ROLES Y RESPONSABILIDADES	6
POLITICAS DE OPERACIÓN	8
I. ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE EVENTOS INSTITUCIONALES	10
1.1 Tipología de eventos	10
1.1.1 Eventos Tipo A.....	10
1.1.2 Eventos Tipo B.....	11
1.1.3 Eventos Tipo C.....	12
1.2 Etapas de la planificación de un evento (objetivo, cronograma, presupuesto)	13
1.3 Invitaciones confirmaciones y difusión del evento	14
1.4 Responsabilidades del equipo organizador	14
II. PROTOCOLO, CEREMONIAL Y SIMBOLOGÍA INSTITUCIONAL	16
2.1 Uso y manejo de símbolos institucionales	17

	GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN21
	MANUAL DE PROTOCOLO, CEREMONIAL Y EVENTOS INSTITUCIONALES	VERSIÓN	01
		FECHA	20/02/2026

2.2	Orden de precedencias	17
III.	EJECUCIÓN Y DESARROLLO DEL EVENTO	19
IV.	CIERRE Y EVALUACIÓN (POST – EVENTO)	21

OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la planeación, organización y desarrollo de eventos institucionales con el fin de garantizar una imagen sólida de la identidad de la Superintendencia Nacional de Salud, SNS.

	GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN21
	MANUAL DE PROTOCOLO, CEREMONIAL Y EVENTOS INSTITUCIONALES	VERSIÓN	01
		FECHA	20/02/2026

ALCANCE

Este manual aplica a todos los eventos organizados por la Superintendencia Nacional de Salud, tanto de carácter interno como externo. Es de obligatorio cumplimiento para las Direcciones, Delegaturas, Oficinas y dependencias que hacen parte de la SNS.

NORMATIVIDAD

- **Ley 2232 de 2022.** Por la cual se establecen medidas tendientes a la reducción gradual de la producción y consumo de ciertos productos plásticos de un solo uso y se dictan otras disposiciones. 08 de julio de 2022. D.O. No. 52089.
- **Ley 1712 de 2014.** Por la cual se establece el marco normativo para la transparencia y el derecho de acceso a la información pública en Colombia. 06 de marzo de 2014. D.O. No. 49084.
- **Ley 1618 de 2013.** Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. 27 de febrero de 2013. D.O. No. 48717.
- **Ley 1680 de 2013.** Por la cual se garantiza a las personas ciegas y con baja visión, el acceso a la información, a las comunicaciones, al conocimiento y a las tecnologías de la información y de las comunicaciones. 20 de noviembre de 2013. D.O. No. 48980.
- **Ley 1581 de 2012.** Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. D.O. No. 48587
- **Ley 1098 de 2006.** Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia. D.O. No. 46446.

	GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN21
	MANUAL DE PROTOCOLO, CEREMONIAL Y EVENTOS INSTITUCIONALES	VERSIÓN	01
		FECHA	20/02/2026

- **Decreto 1080 de 2021.** Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia Nacional de Salud. 10 de septiembre de 2021. D.O. No. 51793.
- **Decreto 1967 de 1991.** Por el cual se reglamenta el uso de los símbolos patrios: la Bandera, el Escudo y el Himno Nacional. 15 de agosto de 1991. D.O. No. 39973.
- **Decreto 770 de 1982.** Por el cual se expide el Reglamento de Protocolo y Ceremonial de la Presidencia de la República. 12 de marzo de 1982. D.O. No. 36005.
- **Resolución 1519 de 2020:** Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos. 7 de diciembre de 2020. D.O. No. 51521.
- **Política de Política de Protección y Tratamiento de Datos Personales del SNS.** Alojada en la página web de la Supersalud con el código DIPI04, proceso Gobierno y Gestión de Datos e Información.

DEFINICIONES

- **Anfitriónazgo:** Nombre que se le otorga a determinada persona, cuya función es atender a sus invitados.
- **Catering:** Servicio profesional de preparación, presentación y suministro de alimentos y bebidas para eventos, reuniones o celebraciones, adaptado a las características y necesidades de cada ocasión.
- **Ceremonial:** Manifestación formal del protocolo entendido como la manera ordenada en que se desarrollan los actos públicos, de acuerdo con tradiciones, normas jurídicas y sociales.

	GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN21
	MANUAL DE PROTOCOLO, CEREMONIAL Y EVENTOS INSTITUCIONALES	VERSIÓN	01
		FECHA	20/02/2026

- **Etiqueta:** Son aquellas observaciones que regulan el lenguaje, la conducta exterior, la actitud y el comportamiento de las personas frente a determinadas instituciones, actos públicos, entre otros. Otero (2011)
- **Precedencia:** Es el orden jerárquico que se asigna a las personas y autoridades en actos protocolarios, con base en disposiciones legales, reglamentarias o costumbres.
- **Protocolo:** Conjunto de normas y disposiciones jurídicas que regulan el ceremonial de los actos públicos y oficiales, así como las relaciones entre instituciones y autoridades. López-Nieto (2003).
- **Público objetivo:** Representa el grupo de ciudadanos, organizaciones o entidades con características, necesidades e intereses específicos hacia los cuales se dirigen los mensajes y acciones comunicativas de una entidad. Pizcueta (2023).
- **Minuto a minuto:** El minuto a minuto es una herramienta que describe cronológicamente y con precisión horaria cada acción relevante en un evento, lo que facilita la coordinación y el cumplimiento eficaz del guion ceremonial (Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, 2020).
- **Habladores o señala puestos:** son identificadores físicos, normalmente en formato de tarjetas, carteles o pequeños displays, ubicados en la mesa principal, escenario o zonas de relevancia del evento. Su función principal es señalar de manera visible y ordenada el nombre, el cargo y, si corresponde, el área o institución a la que pertenece cada persona ubicada en un puesto destacado, facilitando el reconocimiento y el respeto a la precedencia.
- **Guion de presentación del evento:** Es un documento que sirve como guía detallada para el presentador (a) o maestro (a) de ceremonias, indicando la secuencia, contenido y responsables de cada intervención y momento durante el desarrollo del acto. Su función es garantizar orden, coherencia y

	GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN21
	MANUAL DE PROTOCOLO, CEREMONIAL Y EVENTOS INSTITUCIONALES	VERSIÓN	01
		FECHA	20/02/2026

fluidez, asegurando que todos los participantes conozcan la estructura prevista y los mensajes clave de la ceremonia.

- **Streaming:** Transmisión en tiempo real de contenido multimedia -audio y video- a través de internet, lo que permite que los espectadores puedan ver, escuchar e interactuar con un evento en directo desde cualquier lugar.

ABREVIATURAS

SNS: Superintendencia Nacional de Salud.

SGSSS: Sistema General de Seguridad Social en Salud.

ROLES Y RESPONSABILIDADES

- **Profesional designado (área organizadora):** Define las directrices principales, aprueba el presupuesto, valida la lista de invitados y asume la representación institucional, participando en la instalación o clausura cuando corresponda. De igual forma, articula las distintas áreas de la entidad para asegurar el éxito del evento. Se encarga de la planeación integral, la coordinación de recursos, la definición de responsabilidades. Consolida el plan operativo, supervisa la logística, coordina el guion técnico y asegura que los tiempos y los recursos se utilicen de manera eficiente. Elabora y controla el presupuesto, gestiona los contratos con proveedores, garantiza el cumplimiento de los compromisos económicos. Asegura la transparencia en la gestión de los recursos.
- **Profesional especializado (Oficina de comunicaciones):** Se encarga de garantizar la imagen institucional. Diseña las piezas de comunicación, maneja la relación con los medios de comunicación, gestiona la difusión en

	GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN21
	MANUAL DE PROTOCOLO, CEREMONIAL Y EVENTOS INSTITUCIONALES	VERSIÓN	01
		FECHA	20/02/2026

las redes sociales, y asegura que los mensajes transmitidos respondan a la estrategia de posicionamiento de la entidad. Además, coordina el protocolo, la cobertura audiovisual, documenta la actividad y mide su impacto. Al coordinar el protocolo asegura el orden jerárquico y respeto institucional durante el evento; define el minuto a minuto, la precedencia de las autoridades organiza la ubicación en la mesa principal, coordina el uso de símbolos (banderas) y se encarga de la atención de los invitados especiales, conferencistas, autoridades y delegaciones. Garantiza que el evento se desarrolle de manera formal, respetuosa y en concordancia con las normas de ceremonial vigentes.

- **Maestro (a) de ceremonia:** Es la voz oficial del evento y tiene la responsabilidad de conducirlo con fluidez, respeto y precisión. Guía la agenda, mantiene la atención del público y asegura la correcta transición entre los diferentes momentos del evento. Su estilo debe ser claro y alineado con el tono institucional.
- **Profesional universitario para apoyo logístico (área organizadora):** Asegura el correcto funcionamiento físico del evento. Coordina el montaje del escenario, la señalización, el registro de asistentes, la alimentación, el transporte y la ambientación de los espacios, en caso de requerirse. Garantiza que los recursos materiales y humanos estén disponibles y funcionen de manera adecuada. Tiene bajo su responsabilidad la calidad del sonido, la iluminación, la proyección audiovisual y el respaldo de la infraestructura digital de los eventos virtuales o híbridos, asegurando plataformas estables y la conectividad. Su labor es clave para que los discursos y presentaciones sean percibidas de manera clara, evitando fallas e interrupciones.

	GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN21
	MANUAL DE PROTOCOLO, CEREMONIAL Y EVENTOS INSTITUCIONALES	VERSIÓN	01
		FECHA	20/02/2026

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- **Uso de identidad visual:** Las Direcciones, Delegaturas, Oficinas y dependencias que hacen parte de la SNS, en el marco de la organización de eventos institucionales de carácter interno y externo, deben asegurar que los elementos de su identidad visual (paleta de colores, fuentes, logotipos y piezas comunicacionales) estén acordes con las directrices definidas en el Manual de Imagen Institucional de la Superintendencia Nacional de Salud (2004).
- **Comunicación interna y externa:** La Oficina Asesora de Comunicaciones Estratégicas e Imagen Institucional, en la difusión de invitaciones, piezas gráficas y contenidos digitales de los eventos internos y externos, debe garantizar la aplicación uniforme de los lineamientos de diseño y tono comunicacional definidos en el Manual de Imagen Institucional. Las Direcciones, Delegaturas, Oficinas y dependencias que hacen parte de la SNS deben realizar la solicitud de asesoría para eventos.
- **Ambientación de espacios:** El equipo logístico, en la disposición de escenografía, señalización, instalación de banderas, pendones y demás símbolos institucionales, durante de los eventos internos y externos, debe velar porque los recursos físicos utilizados reflejen la identidad visual institucional.
- **Inclusión y sostenibilidad medioambiental:** Cada Dirección, Delegatura, Oficina y/o dependencia que organice un evento interno o externo de la SNS debe garantizar la inclusión de todas las personas, asegurando la accesibilidad y participación de grupos diversos, incluyendo personas con discapacidad, diferentes géneros, condiciones étnico-culturales y demás poblaciones vulnerables.

	GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN21
	MANUAL DE PROTOCOLO, CEREMONIAL Y EVENTOS INSTITUCIONALES	VERSIÓN	01
		FECHA	20/02/2026

- **Uso de imagen, voz y datos personales.** En los eventos internos y externos de la SNS, todo registro audiovisual que permita identificar a una persona (imagen, voz o nombre) se considera tratamiento de datos personales y debe ajustarse a la normatividad vigente en Colombia y a la Política de Protección y Tratamiento de Datos Personales de la entidad. Cuando se tenga prevista la realización de registros audiovisuales, el área organizadora del evento deberá gestionar el diligenciamiento del formato institucional ‘Autorización y cesión de derechos de imagen, voz, y registro audiovisual’, el cual se suscribe de forma libre, previa, expresa e informada por el titular de los datos o, en el caso de menores de edad, por su representante legal, garantizando el interés del niño, niña o adolescente. La autorización faculta a la SNS para usar, reproducir, adaptar y difundir estos registros, exclusivamente, en el marco de actividades misionales, pedagógicas, informativas o de divulgación pública, a través de los canales institucionales internos y externos (página web, redes sociales, piezas gráficas, productos audiovisuales, presentaciones), sin limitación geográfica ni temporal, y sin que implique fines comerciales ni genere relación laboral o contractual.
 - ✓ De manera excepcional, cuando no sea posible obtener la firma escrita, se podrá acudir al consentimiento verbal grabado (audio o video) de la lectura del Formato mencionado, por parte del funcionario autorizado y de la manifestación clara e inequívoca de aceptación por parte del titular o su representante con los mismos efectos legales de la autorización escrita.
 - ✓ Los titulares de los registros conservan sus derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión y revocatoria de la autorización, que podrán ejercer a través de los canales definidos en

	GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN21
	MANUAL DE PROTOCOLO, CEREMONIAL Y EVENTOS INSTITUCIONALES	VERSIÓN	01
		FECHA	20/02/2026

la Política de Protección y Tratamiento de Datos Personales, los cuales son los siguientes:

- Domicilio: Sede Administrativa Carrera 68A N°. 24B - 10, Torre 3, Piso 4, 9 y 10, Edificio Plaza Claro, Bogotá D.C.
- Sitio web: <http://www.supersalud.gov.co>
- Correo electrónico: correointernosns@supersalud.gov.co
- Teléfono: +57 601 744 2000
- Línea Nacional: 01 8000 513 700

I. ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE EVENTOS INSTITUCIONALES

La organización y planificación de eventos garantiza la correcta preparación y estructura de un evento institucional, desde la definición estratégica hasta la anticipación de posibles contingencias, para lo cual es indispensable tener presente el tipo de evento que se desea realizar.

1.1 Tipología de eventos

La Superintendencia Nacional de Salud reconoce la importancia de clasificar los eventos que organiza, en función de su naturaleza, alcance y propósito con el fin de aplicar los lineamientos adecuados y garantizar una ejecución coherente con la identidad institucional.

1.1.1 Eventos Tipo A

Son aquellos eventos oficiales que cuentan con la participación de autoridades del orden nacional, regional o local y que requieren un cumplimiento de las normas de protocolo y ceremonial. Incluyen actos solemnes, homenajes oficiales, inauguraciones, develaciones de placa,

	GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN21
	MANUAL DE PROTOCOLO, CEREMONIAL Y EVENTOS INSTITUCIONALES	VERSIÓN	01
		FECHA	20/02/2026

instalaciones de congresos, visitas de delegaciones, firmas de acuerdos. Cuando el evento cuente con la participación del primer mandatario de la Nación, se deberá coordinar con la Casa Militar Presidencial, dependencia orgánica de la Presidencia de la República, encargada de la dirección, control y cumplimiento del protocolo del señor (a) presidente y su familia, así como del funcionario que ocupe la Vicepresidencia de la República y su familia.

En este tipo de eventos se incluyen las ruedas y conferencias de prensa, las cuales serán convocadas exclusivamente por la Oficina Asesora de Comunicaciones Estratégicas mediante orden expresa del Superintendente Nacional de Salud.

Los representantes de los medios de comunicación serán citados mediante una pieza de comunicación (boletín de prensa, post) chats institucionales o llamadas telefónicas.

Los sitios definidos para los encuentros con los medios de comunicación serán el auditorio de la entidad o un espacio que cuente con la amplitud y requerimientos técnicos como sonido, luz y condiciones de calefacción.

La Oficina Asesora de Comunicaciones será la encargada de suministrar el material de apoyo gráfico y audiovisual requerido por los representantes de los medios de comunicación

1.1.2 Eventos Tipo B

Este tipo de eventos, internos y externos, son organizados por las Direcciones, Delegaturas, Oficinas y dependencias a los que asista el Superintendente de Salud. En esta categoría, se pueden relacionar:

	GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN21
	MANUAL DE PROTOCOLO, CEREMONIAL Y EVENTOS INSTITUCIONALES	VERSIÓN	01
		FECHA	20/02/2026

- **Eventos protocolares:** inauguraciones, entrega de premios, condecoraciones, actos institucionales simbólicos. Son formales y requieren rigor en ceremonial.

1.1.3 Eventos Tipo C

Los eventos Tipo C son aquellos eventos, internos y externos, organizados y liderados por las Direcciones, Delegaturas, Oficinas y dependencias. Es indispensable que en cada uno de estos eventos un funcionario asuma la representatividad. Entre estos se relacionan:

- **Eventos técnicos y académicos:** Mesas técnicas, congresos, seminarios, talleres, presentaciones de libros o investigaciones. Se enfocan en contenidos, intercambio de conocimientos y networking. Requieren logística para panelistas, medios técnicos y acreditaciones.
- **Eventos sociales:** Incluyen actividades de convivencia, aniversarios institucionales, reconocimientos internos. Se caracterizan por crear sentido de pertenencia, requieren de un ambiente menos formal sin perder el foco de la formalidad e identidad institucional.
- **Eventos culturales:** Conciertos, exposiciones artísticas, actividades promocionales de la cultura institucional. Enfatizan en impacto visual y experiencia del público.
- **Eventos virtuales e híbridos:** Combinan actividades presenciales y en línea. Requieren plataformas digitales con soporte tecnológico y protocolos adaptados a formatos virtuales (participación, interactividad, seguridad de datos).

	GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN21
	MANUAL DE PROTOCOLO, CEREMONIAL Y EVENTOS INSTITUCIONALES	VERSIÓN	01
		FECHA	20/02/2026

1.2 Etapas de la planificación de un evento (objetivo, cronograma, presupuesto)

En la planificación de un evento institucional de la SNS es fundamental definir el alcance, por ejemplo: sensibilizar a la ciudadanía sobre la importancia del Sistema General de Seguridad Social en Salud, SGSSS; informar sobre regulaciones y controles; celebrar logros institucionales; premiar buenas prácticas o consolidar alianzas estratégicas con actores del sector. Asimismo, es necesario identificar con claridad el público objetivo, definiendo el número esperado de asistentes; precisar los mensajes claves que se transmitirán, asegurando que estén alineados con el propósito institucional, valores y la misión de proteger los derechos en salud de los colombianos, por consiguiente, la planificación efectiva de eventos se estructura en las siguientes etapas:

- **Definición de objetivos y alcance:** Consiste en clarificar los propósitos del evento, sus metas y el público objetivo al que está dirigido, guiando todas las acciones posteriores. En este aspecto trabaja de manera integrada el área organizadora y la Oficina Asesora de Comunicaciones Estratégicas.
- **Cronograma:** Elaboración de un calendario detallado con fechas clave, hitos y responsables para cada fase, asegurando cumplimiento y monitoreo oportuno.
- **Presupuesto:** Estimación de todos los costos asociados (recursos humanos, logística, material, tecnología, etc.), definiendo las fuentes de financiación y controlando el uso eficiente de los recursos.

Estas etapas son la base para minimizar riesgos y garantizar el uso racional de recursos.

	GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN21
	MANUAL DE PROTOCOLO, CEREMONIAL Y EVENTOS INSTITUCIONALES	VERSIÓN	01
		FECHA	20/02/2026

1.3 Invitaciones confirmaciones y difusión del evento

Asegurar la asistencia de los invitados es esencial para garantizar el éxito de un evento.

- **Invitaciones:** Deben ser elaboradas de manera formal y clara, incluyendo información como fecha, lugar de realización, modalidad, alcance del evento a agenda y, si corresponde, código de vestimenta. Las invitaciones pueden enviarse tanto en formato físico como electrónico, utilizando correos institucionales o plataformas digitales para el envío a los destinatarios. Se sugiere enviarlas con una anticipación de 8 días.
- **Confirmación:** a través del acuse de recibo y aceptación de asistencia se pueden ajustar aspectos logísticos como el aforo, la prestación de servicios de catering y condiciones requeridas para la atención de los asistentes.
- **Difusión:** debe abordarse con estrategias integrales de comunicación, lideradas por la Oficina Asesora de Comunicaciones Estratégicas, que involucren medios institucionales, medios tradicionales (si es acorde con el tipo de evento) y redes sociales. Una vez acordadas las piezas informativas a utilizar, el área organizadora debe solicitar su elaboración a la Oficina de Comunicaciones Estratégicas.

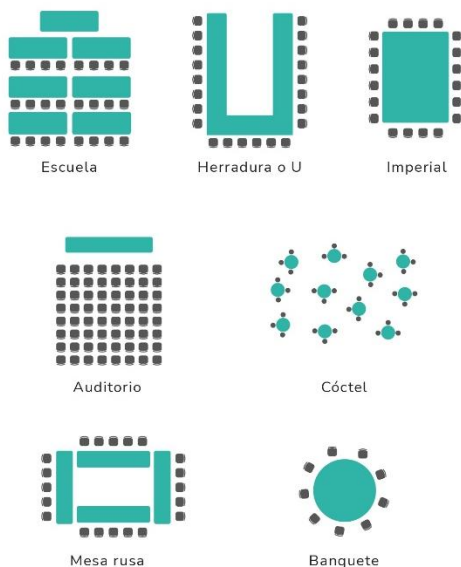
1.4 Responsabilidades del equipo organizador

La organización de eventos institucionales requiere definir los roles de cada miembro del equipo para asegurar una ejecución coordinada y eficaz. Es fundamental designar un coordinador general, dotado de autoridad y visión integral, que lidere y supervise todos los aspectos del evento. La asignación de roles específicos hace parte de la planificación previa:

	GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN21
	MANUAL DE PROTOCOLO, CEREMONIAL Y EVENTOS INSTITUCIONALES	VERSIÓN	01
		FECHA	20/02/2026

- La persona responsable de protocolo y anfitrión debe contar con la agenda del evento y la lista de invitados para establecer las precedencias, coordinar la ubicación de habladores o señalapuestos, la disposición de las banderas y la programación de servicios como el catering.
- Antes del evento debe elaborarse el guion, apoyado en la agenda y el minuto a minuto, para que el maestro (a) de ceremonia conduzca las intervenciones y mantenga la continuidad del acto.
- La distribución de espacios y el tipo de montaje del auditorio dependen del propósito y alcance del evento, lo cual debe ser coordinado con el equipo de logística, encargado de organizar la ambientación y de asegurarse de que los recursos materiales y técnicos estén disponibles.

Ilustración 1. Tipos de montaje del auditorio



Fuente: Elaboración propia

- Una vez definidos los espacios, el equipo de producción técnica establece los alcances de operación en el lugar donde se realizará el evento. En este

	GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN21
	MANUAL DE PROTOCOLO, CEREMONIAL Y EVENTOS INSTITUCIONALES	VERSIÓN	01
		FECHA	20/02/2026

momento se debe tener claridad si el evento será presencial, transmitido en directo o de modalidad híbrida.

- La modalidad híbrida en eventos institucionales se refiere a un formato en el que conviven simultáneamente la participación presencial y virtual, permitiendo que parte de la audiencia asista de manera física al recinto mientras otra parte se conecta de forma remota mediante plataformas digitales. Los eventos híbridos requieren infraestructura tecnológica para la transmisión en tiempo real y herramientas que faciliten la interacción de los asistentes remotos, tales como chats, encuestas o sesiones de preguntas y respuestas.

II. PROTOCOLO, CEREMONIAL Y SIMBOLOGÍA INSTITUCIONAL

El protocolo y ceremonial desempeñan un papel fundamental en el escenario institucional al proporcionar el marco normativo y simbólico que garantiza el respeto, la solemnidad y la organización en los actos oficiales; permite a la entidad proyectar una imagen de seriedad, legitimidad y profesionalismo. El protocolo establece el orden de precedencias, la correcta disposición de espacios, el trato adecuado y la formalidad en la interacción entre autoridades, invitados y participantes, asegura la equidad, evita favoritismos y previene malentendidos derivados de la improvisación o la falta de normas claras. (De Toro, 2022)

El ceremonial refuerza la tradición, da significado y solemniza los momentos claves del evento, como el uso de símbolos, la entrega de distinciones, los actos de clausura y apertura o los rituales institucionales. Tanto el protocolo como el ceremonial contribuyen al éxito de los eventos institucionales porque permiten el desarrollo organizado del programa y enmarcan la actividad dentro de los valores y la cultura organizacional de la entidad.

	GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN21
	MANUAL DE PROTOCOLO, CEREMONIAL Y EVENTOS INSTITUCIONALES	VERSIÓN	01
		FECHA	20/02/2026

2.1 Uso y manejo de símbolos institucionales

Los símbolos institucionales de la de la SNS -como banderas, himnos, logos y colores institucionales- son componentes que refuerzan la identidad de la entidad. Su uso requiere seguir normas de precedencia, tamaño, ubicación y tratamiento especial.

- **Banderas:** Se ubican según normativa de precedencia, situando la nacional en el centro, luego la institucional y, si aplica, las de entidades invitadas. El uso y disposición deben cumplir con lo estipulado en el Decreto 1667 de 1991, el cual regula los símbolos patrios en Colombia.
- **Himnos:** Su interpretación se reserva para actos solemnes y oficiales; se entona primero el himno nacional. Se debe escuchar de pie y con postura formal, los varones descubrirán la cabeza en caso de tener sombreros, gorras o kepis.
- **Logotipos:** En los eventos institucionales, el logo de la SNS debe utilizarse conforme a lo estipulado en con las directrices definidas en el Manual de Imagen Institucional.

2.2 Orden de precedencias

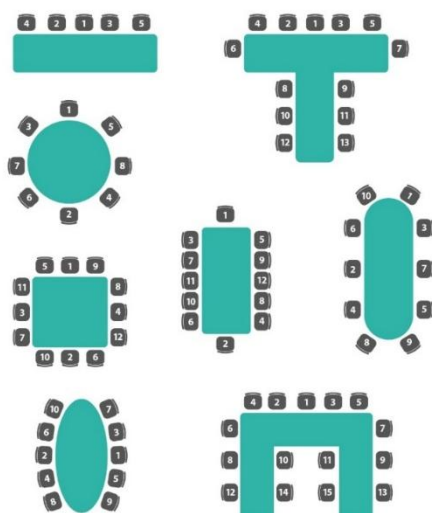
La precedencia determina la ubicación y turnos de participación de los invitados o conferencistas del evento, conforme a criterios tales como jerarquía del cargo, antigüedad (miembros de la Fuerza Pública), sector al que pertenecen, entre otros.

En la práctica, la precedencia se aplica a:

	GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN21
	MANUAL DE PROTOCOLO, CEREMONIAL Y EVENTOS INSTITUCIONALES	VERSIÓN	01
		FECHA	20/02/2026

- **Ubicación:** Cuando el Superintendente Nacional de Salud preside un evento interno, se debe ubicar en el centro de la mesa principal (ubicación 1), a su derecha debe colocarse la persona que le sigue en rango, o el invitado principal y así sucesivamente. Para los casos en donde el Superintendente Nacional de Salud es acompañado de una autoridad, por ejemplo, el ministro de Salud, éste ocupará la posición central y a su derecha el Superintendente Nacional de Salud. Es importante tener presente que para los actos oficiales y de gobierno, en Colombia rige lo determinado en el Decreto 770 de 1982. Existen variados planos de mesa, los más importantes se presentan en la ilustración 2.

Ilustración 2. Planos de mesa



Fuente: elaboración propia

- **Turnos de intervención:** Aunque la ubicación en la mesa principal o el escenario responde al orden de mayor a menor rango, el protocolo internacional y los manuales colombianos establecen que el orden de

	GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN21
	MANUAL DE PROTOCOLO, CEREMONIAL Y EVENTOS INSTITUCIONALES	VERSIÓN	01
		FECHA	20/02/2026

intervención suele ser inverso: primero intervienen quienes tienen menor rango y la máxima autoridad cierra las intervenciones.

- Abre el anfitrión u organizador.
- Continúan los conferencistas o participantes en orden ascendente de rango.
- Cierra la máxima autoridad presente.

III. EJECUCIÓN Y DESARROLLO DEL EVENTO

La ejecución y desarrollo de un evento institucional aborda la fase operativa en la cual se llevan a la práctica los planes diseñados de manera previa. Esta etapa garantiza que todos los aspectos logísticos, técnicos y humanos confluyan de manera coordinada, logrando la efectividad de un evento. En esta etapa es clave tener en cuenta lo siguiente:

- El maestro (a) de ceremonias desempeña un papel clave en el desarrollo del evento, comunica con claridad los cambios en el programa y asegura que cada intervención se ajuste al tiempo previsto, lo cual permite que el evento avance conforme a lo planeado. Además, debe manejar con discreción cualquier imprevisto como retrasos o problemas técnicos. Es quien introduce a las autoridades y participantes, modera las intervenciones, controla al público y es el enlace entre los organizadores y los asistentes, generando confianza y manteniendo la solemnidad del acto. De su capacidad para leer el ambiente, controlar con respeto los tiempos y facilitar la comunicación depende el éxito del evento.
- La experiencia positiva de los invitados. Se logra gracias a: atención personalizada, ambientación adecuada y provisión de servicios.

	GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN21
	MANUAL DE PROTOCOLO, CEREMONIAL Y EVENTOS INSTITUCIONALES	VERSIÓN	01
		FECHA	20/02/2026

- La atención personalizada inicia desde el instante en que los invitados reciben sus invitaciones, continua con un recibimiento cálido y se extiende durante todo el evento mediante el acompañamiento de personal que responda sus inquietudes.
- Una ambientación adecuada genera un espacio acorde con los objetivos del evento, cuidando la disposición del espacio, el flujo de circulación, la iluminación, la climatización y elementos visuales seleccionados alineados con la identidad visual de la SNS.
- La provisión oportuna de servicios se manifiesta en la calidad y variedad de catering, disponibilidad de recursos tecnológicos, conectividad, asistencia médica, sostenibilidad en el uso de recursos, servicios de traducción o atención a la diversidad.
- La integración de herramientas tecnológicas, equipos audiovisuales y mecanismos de transmisión es indispensable para el desarrollo de eventos presenciales, híbridos o virtuales, lo cual permite transformar los eventos institucionales en experiencias interactivas y globales. Un checklist técnico previo a un evento híbrido incluye verificar la conectividad y equipos audiovisuales, realizar pruebas de la plataforma y herramientas de streaming, asegurar accesibilidad, implementar plan de contingencia ante fallos técnicos, probar herramientas de interacción y confirmar el registro/acreditación de asistentes. Además, se deben realizar revisiones del espacio físico y digital.
- La anticipación y pronta reacción ante imprevistos asegura la continuidad del evento y protege la reputación institucional. Una gestión efectiva comienza con la evaluación de riesgos, el establecimiento de protocolos y la documentación de planes de contingencia. Tener clara las rutas de acción y el contacto con servicios externos facilita la respuesta a las emergencias.

	GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN21
	MANUAL DE PROTOCOLO, CEREMONIAL Y EVENTOS INSTITUCIONALES	VERSIÓN	01
		FECHA	20/02/2026

IV. CIERRE Y EVALUACIÓN (POST – EVENTO)

El cierre y evaluación (post – evento) es una fase que permite contrastar los resultados con los objetivos planteados, esta valoración permite identificar aciertos y debilidades, fortaleciendo la mejora continua. Al concluir un evento se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Desmontaje y organización final:
 - Supervisar el retiro ordenado de todos los materiales y equipos utilizados durante el evento.
 - Coordinar la devolución de elementos prestados (banderas, pendones, mobiliario) al área interna responsable, asegurando su buen estado y completando el inventario.
- Evaluación de resultados y experiencia:
 - Se realizará mediante solicitud del área organizadora.
- Comunicación posterior en canales institucionales y externos:
 - Dependiendo de la estrategia de comunicación definida para la divulgación (acordada previamente con la Oficina Asesora de Comunicaciones) se desarrollará los contenidos con datos claves de la jornada para difundirlos en medios externos (sitio web, prensa, redes sociales) o internos (intranet, boletín, magazín).
 - Seleccionar los registros destacados de fotografías y videos tanto para difusión como para la memoria institucional.
 - Realizar seguimiento a las publicaciones y si es en redes a las reacciones generadas.

	GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN21
	MANUAL DE PROTOCOLO, CEREMONIAL Y EVENTOS INSTITUCIONALES	VERSIÓN	01
		FECHA	20/02/2026

Bibliografía

De Toro, Á. (2022, octubre 11). *Protocolo en eventos: importancia y claves para el éxito*.

UEMC Business School.

<https://www.escueladenegociosydireccion.com/blog/negocio/importante-protocolo-en-eventos/>

López-Nieto, Francisco. *Manual de protocolo* (5ª edición). Barcelona: Editorial Ariel, 2003. ISBN: 978-84-344-4496-6.

Otero Alvarado, M. T. (2011). *Protocolo y organización de eventos*. España: Editorial UOC, S.L.

Pizcueta, P. (2023, marzo 21). La comunicación institucional y su importancia. Next Educación; Next. <https://nexteducacion.com/noticias/la-comunicacion-institucional-y-su-importancia/>

Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. (2020). *Manual de Ceremonial y Protocolo*. Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Disponible en: https://www.pucv.cl/uuaa/site/docs/20210224/20210224171903/manual_ceremonial_protocolo.pdf

Superintendencia Nacional de Salud. (2004). *Manual de imagen institucional*.

Superintendencia Nacional de

Salud. <https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/planeacion/AdministracionSIG/DIMN02.pdf>

	GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN21
	MANUAL DE PROTOCOLO, CEREMONIAL Y EVENTOS INSTITUCIONALES	VERSIÓN	01
		FECHA	20/02/2026

Control de cambios					
Elaboró		Revisó		Aprobó	
Nombre	Alba Luz Arrieta Payares	Nombre	Jazmin Maritza La Rota	Nombre	José Alexander De Los Reyes Aldana
Cargo	Profesional Especializado	Cargo	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones Estratégicas e Imagen Institucional	Cargo	Director Técnico Dirección de innovación y Desarrollo
Fecha	11/02/2026	Fecha	11/02/2026	Fecha	20/02/2026