

Protocolo diplomático

26 Enero 2025

Puntos clave

- Conozca y respete las costumbres locales.
- Respete el orden de precedencia y mantenga la formalidad.
- Muestre respeto y cortesía de conformidad con el Código de Conducta del ACNUR.
- Recuerde que usted representa a la organización en todo momento, incluso en entornos sociales.
- En caso de duda, consulte a homólogos gubernamentales responsables del protocolo y al decano de los cuerpos diplomáticos.

1. Líneas generales

Esta entrada debe leerse conjuntamente con el [manual del ACNUR sobre el protocolo diplomático](#). El manual está diseñado para asistir a los miembros del personal en el ejercicio de sus deberes y responsabilidades en relación con los procedimientos y prácticas del protocolo diplomático de las Naciones Unidas.

A diferencia de los diplomáticos del gobierno, por lo general el personal de las organizaciones internacionales no recibe capacitaciones formales en relación con el protocolo. Ya sea usted Representante, Jefe de Oficina o un miembro del personal con pocas responsabilidades de representación, es importante que tenga en cuenta los códigos de conducta que rigen para las relaciones diplomáticas.

2. Relevancia para operaciones de emergencia

El protocolo permite establecer el tono de un debate y crea una atmósfera positiva para una diplomacia eficaz. Ayuda a tender puentes y a lograr el entendimiento entre actores que

representan diferentes intereses y posiciones políticas, además de favorecer la confianza y el respeto mutuos. Sea que se encuentre solicitando terrenos para construir un nuevo campamento para refugiados, tratando de prevenir la devolución de una persona o negociando el acceso a zonas restringidas, es más probable que sus iniciativas lleguen a buen puerto si actúa con diplomacia.

En una situación de emergencia, puede que se pasen por alto las reglas del comportamiento social y diplomático, y se ignoren las formalidades. Sin embargo, en determinadas sociedades, la informalidad puede interpretarse como una falta de educación y tomarse como una ofensa personal o nacional. El [Código de Conducta del ACNUR](#) le exige al personal que defienda la integridad de la organización, cerciorándose de que su desempeño personal y profesional sea del más alto nivel, y que así se vea desde afuera. Además, estas personas deben ser pacientes, respetuosas y corteses, incluso con las personas de interés, los gobiernos y los socios. Respetando las formas y comportándose de manera adecuada, incluso en entornos sociales, se logra preservar la imagen de organización imparcial, objetiva y respetuosa que transmite la oficina. Este aspecto también es importante para el personal de seguridad.

3. Guía principal

¿Qué es el protocolo?

El término “protocolo” proviene de la palabra griega protokollon (que significa “primer pegamento”) y de la práctica de pegar una hoja de papel a la portada de un documento como sello de autenticidad. Hoy en día tiene diversos significados en el mundo diplomático: un acuerdo formal entre Estados-nación, una enmienda a un tratado o convención, y el código de conducta acordado que rige para los asuntos de Estado o los acontecimientos diplomáticos.

Esta entrada aborda las reglas de cortesía y diplomacia a menudo no escritas que facilitan las relaciones provechosas entre los Estados y otros actores, y que permiten que las negociaciones lleguen a buen puerto. Es relevante en muchos ámbitos, desde la gestión de las visitas de altos funcionarios, el respeto de la precedencia en ceremonias oficiales, la formalidad en mensajes tanto orales como escritos y el seguimiento de otros lineamientos pertinentes, como el uso adecuado de los nombres de los países y las reglas respecto a las banderas.

A pesar de que siempre han existido códigos de conducta entre los pueblos, en 1815, el Congreso de Viena estableció de manera oficial un sistema internacional de rangos diplomáticos, determinó dónde debía sentarse cada quien en las reuniones y ratificó el principio de inmunidad diplomática. El capítulo III de la [Colección de Tratados de las Naciones Unidas](#) contiene los diversos instrumentos internacionales que abordan los privilegios, las inmunidades, las relaciones diplomáticas y consulares (incluida la Convención de Viena sobre Relaciones Diplomáticas de 1961) y su estatus.

El protocolo en la práctica

El protocolo se basa en el sentido común y los buenos modales. Hay quien lo considera un arte y, por naturaleza, debe ser flexible y adaptable. Por lo general, no hay una manera correcta o incorrecta de hacer las cosas. Lo más importante es que la lógica y el buen juicio predominen en

cada decisión (respecto al lugar donde tomar asiento o el orden de intervención, por ejemplo) y que los acuerdos que se alcancen sean transparentes y todas las personas los entiendan con total claridad.

Es recomendable familiarizarse con las costumbres y la etiqueta locales, lo que incluye los saludos, los gestos, las saluciones, etc. La mayor parte de los gobiernos cuentan con una oficina de protocolo (que suele encontrarse en el Ministerio de Relaciones Exteriores) a la que se puede consultar respecto a tales cuestiones. La oficina de protocolo también es responsable de determinar los privilegios e inmunidades de los empleados diplomáticos. En caso de duda (respecto a los acuerdos sobre dónde debe tomar asiento cada persona o cómo referirse a un funcionario superior en el gobierno), siempre es mejor consultar directamente a la autoridad pertinente. Asimismo, muchos gobiernos publican manuales de protocolo y están dispuestos a hacerlos públicos.

Conocer los acuerdos con el país anfitrión (acuerdo de sede)

Todo el personal debe estar familiarizado con los acuerdos con el país anfitrión (a menudo conocidos con el nombre de “acuerdo de sede” o accord de siège), que son un tipo de tratado especial entre una organización internacional y el Estado que la acoge en su territorio. Especifica las condiciones básicas bajo las que el ACNUR, con arreglo a su mandato, coopera con el gobierno, abre o mantiene una oficina u oficinas y desempeña sus funciones de protección y asistencia internacional en nombre de los refugiados y de otras personas de interés en el país de acogida.

El estatus, los privilegios y las inmunidades del ACNUR están consagrados en el derecho internacional. No obstante, es recomendable tener acuerdos directos con el gobierno en cuestión, que se traduzcan al idioma local y que faciliten una comunicación fluida con las autoridades nacionales.

Organizar visitas de alto nivel

En operaciones de gran repercusión mediática, puede que las personalidades y los altos funcionarios, incluso los gobiernos donantes clave, frecuenten los campamentos de refugiados, lo cual ayuda a crear conciencia y a movilizar ayuda financiera para la operación. Sin embargo, estas visitas también pueden despertar otro tipo de atención por parte de los medios de comunicación: es posible que haya periodistas tratando de contar una noticia tanto desde un ángulo positivo como desde uno negativo. Se puede captar un faux-pas (paso en falso) en el protocolo y hacerlo circular por medios sociales, lo que afectaría la imagen de la operación y de la organización, además de que puede resultar embarazoso para el país de acogida. Una planificación cuidadosa de las visitas de alto nivel que preste atención al protocolo permitirá que estas no tengan ningún contratiempo.

Cuando se encuentre organizando una visita, tenga en cuenta los siguientes puntos:

- Se debe designar a una persona como punto focal para la visita, cuya responsabilidad general será la de planificar, encargarse de la logística y el protocolo, y coordinar con todo el personal y personas externas que cumplan una función.
- Informe inmediatamente al país de acogida por medio de una nota verbal. Esta nota

deberá indicar la información de llegada y de salida, además del principal objetivo de la visita. El Alto Comisionado deberá informar a la Misión Permanente que corresponda en Ginebra acerca de las misiones por medio de una nota verbal o mediante el contacto directo de la Oficina Ejecutiva. Para más información sobre las visitas del Alto Comisionado, véase la [intranet del ACNUR](#).

- Fije los objetivos principales y los resultados deseados de la misión desde un principio; diseñe el programa en función de estos parámetros.
- Se deberá evaluar junto a los homólogos gubernamentales pertinentes el programa, incluido el calendario de reuniones, las cuestiones clave que es probable que surjan y los acuerdos para las visitas sobre el terreno. Se debe preparar un escenario detallado para cada etapa de la visita con la finalidad de ponerlo en conocimiento del personal de seguridad y de la oficina de la persona que visitará la operación. Resulta útil preparar una lista de verificación de todo lo que debe hacerse en cada fase de la planificación.
- Prepare tiempo suficiente para viajar entre un encuentro y el siguiente.
- Se deben preparar materiales informativos para el visitante. Estos pueden ser biografías y fotografías de los funcionarios con los que hay encuentros programados; temas de debate; notas de antecedentes; mapas; estadísticas operativas fundamentales; una lista del personal; consejos sobre las costumbres locales y sobre la manera de saludar; y contactos e instrucciones de seguridad. Si hace falta, se puede aportar un teléfono o un radio local.
- Dependiendo de la naturaleza de la visita, pero especialmente si esta se debe a una invitación por parte del gobierno, el visitante puede ser recibido en el aeropuerto por un funcionario de alto rango y un representante de la oficina de protocolo del Estado. En tales casos, el gobierno puede organizar una ceremonia formal de llegada; de ser así, el ACNUR deberá comprobar previamente los preparativos para asegurarse de que no haya sorpresas.
- El Representante del ACNUR, el Jefe de la Misión o el Oficial Encargado deberán estar presentes también en el aeropuerto, acompañados por el punto focal designado en ocasión de la visita y los oficiales de comunicaciones y de seguridad (cuando sea necesario). También debe haber personal suficiente para escoltar al visitante y a su comitiva.
- Se debe disponer que se tomen fotografías y material de video durante la visita, con fines de difusión.
- Si el ACNUR es el responsable de la visita, reserve habitaciones en un hotel apropiado y compruébelas antes de la llegada del visitante.
- Se debe velar por que haya servicios de interpretación, tanto durante las reuniones formales como durante las visitas sobre el terreno (según sea necesario). Lo mejor es emplear a un miembro cualificado del personal o a un intérprete reconocido por la oficina.
- Entre algunos de los componentes estándar de una visita, se incluyen reuniones con miembros clave de los cuerpos diplomáticos, el Coordinador Residente o Coordinador Humanitario de las Naciones Unidas, el equipo de las Naciones Unidas en el país y otros socios, el jefe de una misión de mantenimiento de la paz y personal del ACNUR. También se puede organizar una reunión informativa referente a la seguridad, cuando sea apropiado.
- Respecto a las visitas sobre el terreno, prepare un plan de contingencia en caso de que surjan problemas de seguridad o de logística. Puede ser conveniente invitar al gobierno o a socios clave a participar en las visitas sobre el terreno.



Caption: Prince Charles is briefed by UNHCR's Paul Stromberg during a visit to the Syrian refugee camps in Jordan. UNHCR/March 2013.

Respetar la precedencia durante los actos oficiales

Uno de los elementos del protocolo más importantes es el orden de precedencia. En las Naciones Unidas, los representantes gubernamentales se clasifican en el siguiente orden jerárquico:

- Jefes de Estado
- Jefes de Gobierno
- Ministros de Relaciones Exteriores
- Otros ministros (de acuerdo con el protocolo local)

Dentro de los cuerpos diplomáticos, la jerarquía es normalmente la siguiente:

- Embajador (el Alto Comisionado en las misiones del Commonwealth), Representante Permanente (acreditado ante un organismo internacional y por lo general, aunque no siempre, ostenta el rango de Embajador) o Encargado de Negocios (adjunto que se desempeña de forma temporal como Jefe de Misión)
- Ministro
- Ministro Consejero
- Consejero

- Primer Secretario
- Segundo Secretario
- Tercer Secretario
- Agregado
- Agregado Auxiliar

El orden de precedencia de los embajadores se determina en función del orden en que hayan presentado sus credenciales al país anfitrión. En determinados países, al embajador de mayor antigüedad se le da el título de “decano” de los cuerpos diplomáticos. A esta persona a menudo se le concede el primer puesto en el orden de precedencia. El Ministro de Relaciones Exteriores de cada país mantiene una lista jerarquizada de los embajadores. El hecho de respetar este orden permite a todas las partes sentir que están siendo tratadas de manera justa.

La tarea de establecer la precedencia para una reunión es más compleja cuando hay grupos mixtos de participantes (por ejemplo, funcionarios del gobierno, dignatarios visitantes, representantes de las Naciones Unidas y organizaciones no gubernamentales [ONG]). Al organizar un evento, los funcionarios de las Naciones Unidas normalmente deben dar prioridad a los representantes gubernamentales. Sin embargo, la naturaleza del evento a menudo dictará la precedencia, con independencia del rango. Por ejemplo, en la inauguración de un nuevo proyecto, puede que el jefe de una ONG que contribuya de manera especial en ese proyecto tome asiento en un lugar más destacado de lo que las reglas estrictas del protocolo permitirían. Se debe tener flexibilidad y sentido común.

Respecto a la jerarquía del ACNUR, es importante destacar que el Representante acreditado ante el país tiene prioridad respecto al Representante Regional y al Director de la oficina regional. Se puede encontrar más información sobre el liderazgo y las responsabilidades de las operaciones del ACNUR y sobre las emergencias en el capítulo 2 del [Manual del ACNUR](#), así como en la [Política de Preparación y Respuesta ante Situaciones de Emergencia \(UNHCR/HCP/2023/01\)](#).

El documento [manual del ACNUR sobre el protocolo diplomático](#) ofrece más lineamientos acerca de la disposición de los asientos en las reuniones formales.



United Nations High Commissioner for Refugees Filippo Grandi meets Ethiopian Deputy Prime Minister Demeke Mekonnen Hassen during the Global Refugee Forum, which was held in December 2019 at the Palais des Nations in Geneva. © UNHCR/Andrew McConnell

Respetar la formalidad en las comunicaciones tanto orales como escritas

Si bien el tratamiento varía enormemente de una cultura a otra, hay que tener en cuenta determinadas reglas generales. Hay que respetar la formalidad al saludar a los representantes del gobierno y a otros altos funcionarios. Debe dirigirse a ellos por el apellido o el título honorífico hasta que se le pida que se dirija a ellos de otra manera. Incluso en el caso de que se le pida que se dirija a un funcionario de alto rango por su nombre de pila, utilice los títulos oficiales en las ocasiones más formales o públicas. Este debido respeto resulta más manifiesto por medio de tratamientos formales verbales. Por ejemplo, los embajadores pueden ser tratados como “Excelencia”, “Señor Embajador” o “Señora Embajadora”.

Las costumbres a la hora de saludar varían en todo el mundo (apretones de manos, gestos de saludo, besos, reverencias, incluso contacto visual). En algunos países hay que respetar normas y costumbres de género. Es importante ser consciente de qué se considera apropiado en cada zona con el objetivo de ser correctos y cumplir con estas prácticas en eventos formales y públicos.

Comunicaciones escritas

Hay tres tipos básicos de comunicaciones escritas: cartas formales, cartas no formales y notas verbales. Cuando se responda a una comunicación escrita, el estilo empleado normalmente vendrá determinado por la correspondencia recibida. Se debe responder a una carta con una carta, y a una nota verbal con una nota verbal.

Toda la correspondencia oficial debe emplear el logotipo de las Naciones Unidas y el símbolo de las “manos” del ACNUR, junto con el nombre de la oficina en inglés y francés (las dos lenguas oficiales del ACNUR). Para ver instrucciones más pormenorizadas, véase el [manual de marca del ACNUR](#).

Encontrará información detallada, incluidos consejos sobre el lenguaje y el estilo, además de ejemplos, en la [guía sobre correspondencia de la sede del ACNUR](#) y en el [manual de edición de las Naciones Unidas](#). A continuación se presentan algunas pautas básicas.

Cartas formales

Emplee las cartas formales para las comunicaciones con los representantes del gobierno con rango de ministro, embajador o superior.

La fórmula de saludo apropiada para una carta formal es “Señor [Cargo]” o “Señora [Cargo]”, seguido de dos puntos. La fórmula de despedida en una carta formal es “Aprovecho esta oportunidad para reiterarle las seguridades de mi consideración más distinguida”. Esta frase debe conformar un párrafo aparte.

El título honorífico “Excelentísimo Señor” o “Excelentísima Señora” normalmente se reserva para los jefes de Estado, los jefes de Gobierno, los ministros de Relaciones Exteriores y los embajadores. Pueden existir otros títulos de conformidad con el protocolo local. Cuando se emplee el título “el/la Honorable” o “el/la Muy Honorable”, se omitirá el título de “Señor” o “Señora”.

Cartas no formales

Use las misivas informales para la correspondencia cotidiana dirigida a representantes gubernamentales de rango inferior al de ministro o embajador, a funcionarios de las Naciones Unidas y representantes de organizaciones y ONG internacionales, a donantes del sector privado, a académicos, etc.

La fórmula de tratamiento apropiada para una carta no formal es: “Estimado Sr.” o “Estimada Sra.”. La fórmula de despedida de una carta no formal es: “Atentamente,”. No utilice fórmulas familiares para dirigirse a alguien (como “Estimado Bill”) en correspondencia oficial, aun cuando quien las escriba y su destinatario se conozcan personalmente.

Notas verbales

Una nota verbal es una forma de comunicación diplomática escrita en tercera persona. Su uso se limita estrictamente a la correspondencia con los gobiernos.

Los usos más habituales de las notas verbales incluyen: el intercambio de información; avisos acerca de la ausencia de un Representante y notificación de quién estará a cargo; anuncios sobre la visita de un alto funcionario, como el Alto Comisionado; solicitudes de visados; la presentación de una queja formal ante una deportación planificada o en un caso de devolución, etc.

Desde la sede, las notas verbales se envían en nombre de la Oficina del Alto Comisionado y deben ser aprobadas por la Secretaría. Sobre el terreno, se pueden enviar en nombre de una oficina en el país o regional.

Sobre el terreno, el inicio de una nota verbal podría ser: “El Representante Permanente del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados en Hungría saluda atentamente al Ministro de Asuntos Exteriores y tiene el honor de informarle que...”.

La fórmula de despedida podría ser: “El Representante Permanente del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados en Hungría aprovecha esta oportunidad para reiterarle al Ministro de Asuntos Exteriores las seguridades de su consideración más distinguida”.

Seguir otras directrices pertinentes

Nombres de países

Saber cómo emplear los nombres de los países adecuadamente es un elemento importante del protocolo. En la mayoría de los documentos, se puede emplear la forma abreviada (por ejemplo, “Albania” en lugar de “la República de Albania”). Se puede emplear el nombre formal en notas verbales o en contextos formales (como una invitación formal o una carta de agradecimiento) como expresión de cortesía.

Sin embargo, algunos gobiernos exigen el empleo siempre del nombre formal en su versión extendida (por ejemplo, “la República Islámica del Irán” en lugar de “Irán” o “la República de Moldova” en lugar de “Moldova”), a pesar de que generalmente se emplea la forma abreviada al hablar. También es importante respetar el orden alfabético cuando se enumeran diversos países, teniendo en cuenta que algunos países se ubican alfabéticamente por su nombre formal y no por su forma abreviada. (Por ejemplo, la “República Unida de Tanzania” se ubica en la letra “R”). Esta regla también se aplica a los acuerdos en torno a la disposición de los asientos. El documento [UNHCR Style Companion](#) (libro de estilo del ACNUR) ofrece una lista de países en el orden alfabético correcto y destaca aquellos que siempre exigen que se emplee su nombre formal. Siempre coteje la información de dicho manual con la [Base de Datos Terminológica de las Naciones Unidas en caso de que haya información más actualizada](#).

Normas relativas a las banderas

Las oficinas del ACNUR izan la bandera de las Naciones Unidas (no la bandera de “dos manos” del ACNUR). Consulte el [Código de la Bandera de las Naciones Unidas](#), que se emitió en el boletín del Secretario General ST/SGB/2020/4.



UN Flag

Los elementos más importantes del código relativo a las banderas son los siguientes:

La bandera de las Naciones Unidas no estará subordinada a ninguna otra bandera. Cuando se ice junto con una o más banderas, todas deberán estar al mismo nivel y tener aproximadamente el mismo tamaño. Bajo ningún concepto, una bandera podrá ser de mayor tamaño o izarse a una altura mayor que la bandera de las Naciones Unidas.

La bandera se izará en todos los edificios, oficinas y otras propiedades empleadas por las Naciones Unidas y sus organismos especializados.

La manera y las circunstancias en que se ice la bandera se ajustarán, en la medida en que sea procedente, a las leyes y costumbres respecto al izado de la bandera nacional del país en el que se esté enarbolando la bandera de las Naciones Unidas.

La bandera de las Naciones Unidas se izará durante todos los días festivos nacionales y oficiales, como el día de las Naciones Unidas (el 24 de octubre), y con motivo de cualquier acto oficial relacionado de algún modo con las Naciones Unidas (por ejemplo, el Día Mundial de la Asistencia Humanitaria, que es el 19 de agosto).

El Secretario General de las Naciones Unidas decidirá en qué casos deberá izarse la bandera a media asta como símbolo de luto (normalmente esto se anuncia en la página web de las Naciones Unidas). Tras el fallecimiento de un Jefe de Estado o Jefe de Gobierno de un Estado Miembro, la bandera de las Naciones Unidas se izará a media asta en la Sede de las Naciones Unidas, la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra y en las oficinas de las Naciones Unidas que se encuentren en ese Estado Miembro. Tras el fallecimiento de una personalidad nacional, las oficinas de las Naciones Unidas podrán decidir por su cuenta izar la bandera a media asta, teniendo en cuenta las costumbres locales y tras consulta con la oficina de protocolo del Ministerio de Asuntos Exteriores o al decano de los cuerpos diplomáticos acreditados a nivel local.

La mayor parte de los países tienen sus propias leyes relativas a las banderas. Es importante

consultar estas reglas y solicitar permiso para emplear una bandera de un Estado en una ceremonia o en un procedimiento.

Guía por pasos sobre el protocolo en la práctica

- Familiarizarse con las costumbres y la etiqueta locales, incluidos los saludos, los gestos y las saluciones, y tener presente el mandato del ACNUR de interactuar de manera exitosa con los interlocutores, con seguridad, credibilidad y respeto.
- Familiarizarse con los acuerdos establecidos con el país anfitrión para comprender mejor las condiciones básicas bajo las que el ACNUR coopera con el gobierno, abre o mantiene una oficina u oficinas y desempeña sus funciones en dicho país.
- Planificar meticulosamente las visitas de alto nivel, prestando atención al protocolo, para que se desarrollen de manera exitosa.
- Respetar el orden de precedencia durante los actos oficiales, incluso cuando participen múltiples interlocutores, para propiciar un espacio donde el ACNUR pueda cumplir sus responsabilidades conforme a su mandato.
- Respetar la formalidad en las comunicaciones tanto orales como escritas, y seguir otras directrices pertinentes, como el uso adecuado de los nombres de los países y las reglas respecto a las banderas, que son aspectos importantes del protocolo.

Anexos

[UN Flag code, 2020](#)

4. Enlaces

[“United Nations Editorial Manual” \(Manual de edición de las Naciones Unidas\) Base de Datos Terminológica de las Naciones Unidas \(incluye nombres de países\) Servicio de Protocolo y Enlace de las Naciones Unidas Colección de Tratados de las Naciones Unidas Sistema de Archivo de Documentos de las Naciones Unidas](#)

5. Contactos principales

La Editora Superior en idioma inglés y Oficial de Protocolo del Servicio de Gobernanza del ACNUR, Mercedes Jakupi (jakupi@unhcr.org) es la redactora y editora principal de todo el contenido relativo al protocolo diplomático, y se encarga del conocimiento institucional en asuntos de protocolo al interior de la Secretaría.