

Organización de congresos

Guía práctica



Gerardo
Correas Sánchez

Organización de Congresos

Guía práctica

Escuela Internacional de Protocolo, 2018

C/ Los Vascos, 17

28040 Madrid

Tel. 91 310 18 03

www.protocolo.com

Autor: Gerardo Correas.

ORGANIZACIÓN DE CONGRESOS

Guía práctica

Índice

1. El mercado de reuniones de trabajo	7
2. Definición de congreso y puntos básicos	11
3. Análisis preliminar y memoria previa	16
4. Localización de la sede y los espacios I	20
5. Localización de la sede y los espacios II	25
6. Confección de la memoria preliminar	30
7. La secretaría técnica	34
8. El control de las inscripciones y el boletín de inscripción	40
9. Composición de comités I	46
10. Composición de comités II	49
11. Imagen corporativa y documentación del congreso	56
12. Acreditaciones: identificadores	61
13. El programa social y otras actividades complementarias	68
14. El proyecto de protocolo de un congreso	72

El mercado de reuniones de trabajo

Lo que hemos dado en llamar reuniones de trabajo, se ha convertido en un verdadero mercado, sobre todo en determinados países como en España, que mueve un sector muy importante y relevante de la economía del País.

Se define como Turismo de reuniones, ya que se trata de una cantidad importante de personas que viajan a otros lugares con el objeto de desarrollar encuentros empresariales o bien encuentros de otro tipo incluyendo en dichos viajes el factor turístico.

A partir de ahí, nace este **mercado de reuniones de trabajo**, que consiste en la organización de actos públicos o privados, dirigido a grupos de personas con un interés común para tratar temas de carácter político, empresarial, científico, social, cultural, deportivo, etc.

Se divide en dos grandes grupos: **reuniones asociativas** o **reuniones corporativas**.

Las reuniones asociativas o congresos (más adelante definiremos lo que es un congreso) conforman una pieza fundamental de este mercado. Las reuniones corporativas se dirigen hacia reuniones que afectan a las empresas directamente y se dividen así mismo en reuniones internas (empleados de una misma compañía) o reuniones externas, dirigidas a los componentes del sector en el que trabaja la empresa que organiza (clientes, proveedores, etc.)

Este mercado de reuniones genera un turismo que se caracteriza, y lo distingue del turismo de ocio, por la duración de los viajes, que son mucho más cortos, y por la frecuencia de los mismos, que es mayor (ya que el profesional viaja más veces para estos menesteres que para tomarse unas vacaciones, lo que suele hacer una vez al año). También singulariza a este tipo de turismo la personalidad de los viajeros, ya que debido a su grado de experiencia, normalmente suele ser más exigente, al mismo tiempo que no controla tanto el coste como el del ocio.

MICE.....¿QUÉ ES?

REUNIONES.....**M**eedings

INCENTIVOS.....**I**ncentives

CONGRESOS.....**C**onferences

FERIAS Y EVENTOS.....**E**xhibitions

Actos más relevantes de este sector

Podríamos diferenciar el Sector MICE en tres grandes grupos:

Turismo de eventos

Congresos, convenciones, ferias, exposiciones, viajes de incentivo, festivales, etc. Es una modalidad del turismo de negocios, que moviliza a líderes de opinión en distintas ramas del conocimiento, la ciencia, la tecnología, la finanzas o el comercio.

Turismo de convenciones

Suele reunir a distintos profesionales de una misma empresa con el objeto de dar a conocer a sus empleados un nuevo producto, tratar la planificación estratégica para la nueva campaña, etc.

Turismo de incentivos

El incentivo es de placer. Utilizado por la dirección de grandes empresas para mejorar el rendimiento de sus empleados. Se les incentiva con un viaje individual o de grupo.

Diferencias entre estos tipos de eventos

– Congresos:

Conferencias académicas y otro tipo de reuniones con un fin de discusión, difusión o intercambio de conocimientos.

Dirigidas a un sector concreto para divulgar ideas y diseñar objetivos comunes.

Los congresos se identifican por el hecho de que los asistentes adoptan un rol interactivo participando activamente en ponencias, foros y debates.

Las temáticas más comunes de los congresos en España, por orden de importancia: médicas, comerciales, tecnológicas, universitarias.

– Convenciones:

Según la definición dada por la *Spain Convention Bureau*, una convención es un evento de vocación privada, generalmente organizado por una sola empresa, con una duración mínima de dos días y al menos cincuenta participantes.

Las convenciones están orientadas a la generación de negocio y lo habitual es que tan solo asistan miembros de la empresa o empresas organizadoras.

<http://cloudtourism.pbworks.com/w/page/16041451/7-3-6%20Convention%20bureau>

<https://maguieventos.blogia.com/>

– Jornadas y seminarios:

Se denomina jornada a la reunión especializada que se suele celebrar en un solo día con una duración mínima de seis horas.

Tienen una naturaleza técnica y académica. Suelen ser monográficas: estudio de un solo tema en profundidad.

<https://maguieventos.blogia.com/>

– Ferias y exposiciones:

Una feria es un evento con formato de exposición comercial (stand).

Tiene un objetivo económico y comercial. Hay ferias para todos los sectores.

Hay ferias exclusivamente para profesionales del sector y otras dedicadas al público general aunque la mayoría de las ferias combinan los dos modelos.

Los principales objetivos de una feria son:

- Dar a conocer las novedades dentro de un sector
- Establecer acuerdos comerciales
- Promover contactos proveedor/cliente

– Viajes de incentivos:

Es un evento planificado para motivar a empleados a alcanzar los objetivos. Está concebido como un premio.

También se utilizan para fidelizar clientes o “crear” equipo.

El viaje de incentivo se diferencia de otros premios en que ofrece una experiencia. Con él se consigue una implicación emocional directa con la empresa.

Se considera una poderosa herramienta de marketing.

<http://www.captio.net/blog/7-nuevos-objetivos-de-los-viajes-de-incentivos>

Terminología específica

OPC -> Organizador profesional de congresos.

Empresa especializada en la organización, planificación, desarrollo y gestión de congresos.

MCB -> Madrid Convention Bureau

Organismo sin fines lucrativos cuyo objetivo es promover Madrid como ciudad de encuentros nacionales e internacionales y facilitar su organización.

DMC -> Destination Management Company

Empresa de servicios profesionales que diseña, realiza y coordina la logística de eventos, incluyendo alojamiento, actividades, tours, etc. en el destino de celebración.

Definición de congreso y puntos básicos

A parte de las distintas acepciones que incluye la RAE para definir lo que es un congreso, entre las que está “Reunión, normalmente periódica, en la que, durante uno o varios días, personas de distintos lugares que comparten la misma profesión o actividad presentan conferencias o exposiciones sobre temas relacionados con su trabajo o actividad para intercambiarse informaciones y discutir sobre ellas”.

El Spain Convention Bureau, lo define como una reunión de personas, promovida normalmente por una Asociación, Sociedad, Colegio Profesional, Federación, Universidad, Institución,... etc. y cuya duración media es de dos a tres días y debe contar con una asistencia mínima de al menos cincuenta participantes.

En la Escuela Internacional de Protocolo, hemos decidido simplificar intentando, en una frase, compilar todo lo que significa la organización de un Congreso.



Congreso: “someter un tema a debate público”

Este es el objetivo fundamental de cualquier organización de congresos y sobre él deben girar todas las técnicas organizativas.

A partir de aquí, será preciso, a efectos de organización, el conocer perfectamente ante qué tipo de evento nos encontramos habida cuenta de que no todos los congresos son iguales ya que no es lo mismo un congreso que se inicia por primera vez a la organización del XXVI Congreso..... el cual ya tiene unas costumbres, etc. que hay que contemplar, etc.

Analizando el panorama del mercado de congresos, también es necesario conocer el tipo de congreso que vamos a organizar ya que no tienen los mismos objetivos, por lo que su organización requiere una serie de requisitos distintos. Por ejemplo, los **congresos científicos** promovidos por **universidades**, se organizan de distinta manera que aquellos promovidos por **colegios o colectivos profesionales** (médicos, farmacéuticos, abogados, etc.) o los promovidos por **asociaciones, entidades privadas**, etc. Según el tipo de entidad que los promueva tendremos unos parámetros de organización distintos.

Así pues a modo de resumen, deberemos de tener en cuenta el **objetivo principal** de sometimiento de un tema a debate, los **distintos tipos** en los que se encaja el congreso a organizar, y todo ello, teniendo en cuenta la **trascendencia** del mismo, ya sea en el ámbito local, regional o internacional.

De cualquier manera todos ellos tienen muchísimos puntos en común que serán los que iremos tratando en esta guía rápida de organización de congresos.

En todo congreso, antes de ponerse a organizar, hay que realizar un **análisis preliminar** de estudio de los objetivos para determinar los parámetros generales del mismo.

El tipo de congreso que se va a organizar no depende solo de su amplitud, ni de quien es el promotor del congreso, sino también de otra serie de factores que hay que estudiar detenidamente y previamente para no fallar desde el primer momento:

Parece obvio que hay que analizar los distintos **tipos de posibles asistentes** a este congreso, habida cuenta de la necesaria promoción (que analizaremos en posteriores posts), en la necesaria segmentación de los públicos a los que nos vamos a dirigir para que puedan asistir al Congreso.

||||Un congreso sin congresistas no existe||||

Otro factor a establecer previamente, aunque sea de manera somera y a modo de bosquejo, es el de la **metodología** estableciendo las bases del desarrollo del programa que se va a seguir (debates, mesas, conferencias magistrales, talleres, etc.)

El **dónde** se va a celebrar el Congreso, va a marcar las pautas principales de logística que se van a necesitar en la planificación y organización. Es muy importante, y hablaremos de la elección de la sede del congreso con detalle, tener claros los puntos a favor y en contra que toda ciudad tiene para organizar congresos. En la elección del lugar también hay que analizar las **fechas** ya que puede coincidir con algunas cuestiones que pueden afectar a la organización (otros eventos que puedan interferir, fiestas locales, estabilidad política, seguridad, etc.)

Por último, para definir claramente el congreso que se va a organizar, es necesario establecer previamente los **objetivos concretos** del mismo.

De manera general, a efectos de este análisis, la definición de dichos objetivos, saldrá del análisis de los **objetivos de los congresistas**.

“No cabe duda de que los objetivos del congreso no deben ser otros que los objetivos de los congresistas”.

Posibles objetivos de los congresistas



Participar como emisor y receptor de los métodos profesionales



Elevar sus conocimientos



Comprobar que lo que sabe y hace es correcto



Informarse de las novedades de la profesión, centros de formación, publicaciones, asociaciones, legislación, etc.



Hallar las ideas adecuadas a sus aspiraciones y problemas.



Descansar de su quehacer cotidiano y hacer turismo.



Hacer rentable el gasto que significa participar en un congreso.



Conseguir nuevos amigos y/o contactos de su ramo.

Con el estudio previo de todas estas cuestiones, **nada fáciles de determinar**, podremos iniciar los pasos previos a la planificación del Congreso, cuestión que veremos con detalle en el próximo capítulo: **análisis preliminar**.

Análisis preliminar y memoria previa

Se hace necesario, antes de ponerse a trabajar en el congreso, realizar un análisis preliminar con el objeto de sentar las bases previas organizativas al mismo tiempo que se elabora el documento necesario para poder concursar a la hora de postularse ante la entidad promotora para conseguir el contrato de organización.

Este **análisis preliminar**, estará compuesto de las siguientes acciones:

1. Briefing

Lo primero que aconsejamos, es realizar un **briefing exhaustivo**, con el que conseguiremos definir la **filosofía y objetivos** del Congreso.

Tener claro antes de ponerse a trabajar: el porqué del congreso, el para qué y la concreción de los objetivos generales y específicos, nos permitirá marcar pautas generales para los contenidos científicos, los aspectos sociales de relación del congreso, definir la carga de turismo de la ciudad sede, así como la necesaria interrelación entre los profesionales.

La realización del briefing es difícil. Proponemos para ello, confeccionar un “check list”. Exponemos aquí de manera general algunos de los puntos principales que se deben contemplar, siempre adaptándolos a las características singulares de cada congreso:

Check list

- Tipo de evento del que se trata
- Objetivos generales de la institución promotora
- Objetivos específicos del evento
- Públicos objetivos posibles
- Características de las localizaciones posibles
- Aportaciones lúdicas al congreso
- Necesidades de catering
- Métodos de acreditación
- Azafatas
- Regalos
- Seguridad
- Fecha
- Duración

- Necesidades técnicas
- Tipo de traducción

2. Análisis de públicos objetivos

- Conocimiento exhaustivo del sector al que va dirigido el congreso
- Características de ese público o públicos
- Niveles profesionales
- Origen de los posibles asistentes
- Intereses profesionales
- Intereses turísticos
- Nivel adquisitivo
- Colectivos profesionales del sector
- Intervalos de edad
- Costumbres y valores
- Necesidades del sector

3. Impactos del evento

Es muy conveniente conocer previamente la **problemática del sector**, para definir los impactos que el congreso deberá tener, no solo en el propio mercado, sino en la entidad promotora y en otros aspectos.

- Tendencias
- Oportunidades y retos ante la situación del sector
- Intercambios y experiencias
- Posicionamiento de la institución
- Impactos en la ciudad sede
- Problemáticas del sector y posibles soluciones
- Importancia de los profesionales en el sector
- Impactos indirectos en otros sectores
- Encuentros entre participantes
- Imagen y marca país y ciudad

A partir de este **estudio preliminar** deberemos realizar una **memoria previa** que, como decimos, nos podrá servir de propuesta de presentación a efectos de concursos para postularnos a la organización del congreso.

Esta **memoria previa**, deberá contener todas las piezas que se van a tratar en la organización establecidas de manera general.

Se trata de una exposición de todas las cuestiones en los que van a intervenir, incorporando los datos previos que se tengan de ellas.

Una relación general de asuntos a incluir en la memoria previa (siempre teniendo en cuenta que habrá que adaptarlo a las singularidades de cada congreso) son:

1. Organización interna de planificación y ejecución
2. Proyección del congreso
3. Comité organizador
4. Comité ejecutivo
5. Comité científico
6. Secretaría general técnica
7. Programa preliminar
 - Carta de bienvenida
 - Sede del Congreso
 - Comités
 - Secretaría General Técnica
 - Agencia de viajes
 - Certificados de asistencia
 - Reconocimientos oficiales
 - Programa tentativo
 - Almuerzos de trabajo
 - Sala de ponentes
 - Sala de prensa
 - Sala VIP
 - Sala de secretaría
 - Apoyo institucional
 - Inscripciones
 - Información general
 - Forma de pago
 - Cuotas
 - Cancelaciones y cambios
 - Alojamiento
 - Transporte

8. Imagen corporativa. Documentación
9. Página web
10. Sede - señalética
11. Restauración y catering
12. Protocolo previo
13. Gestión de ponentes
14. Dossieres
15. Patrocinadores
16. Programa social
17. Programa social de acompañantes
18. Otras cuestiones

De todos estos puntos, se hará un bosquejo inicial en el que se incluirán las intenciones de la entidad promotora del congreso y se constituirá este documento en el texto base a seguir a lo largo de todo el proceso de planificación.

Incluso explicando a la perfección el método a seguir en cada punto y el trabajo que se va a realizar, este documento, bien maquetado para una presentación adecuada, junto con las credenciales y experiencias de los organizadores, es una verdadera **presentación de candidatura** a enseñar a cualquier entidad.

De este documento, saldrá, así mismo, un dossier inicial que, ampliado en algunos parámetros, será muy útil para la presentación ante instituciones, posibles patrocinadores, etc.

Todos y cada uno de estos puntos los iremos desglosando y ampliando en los siguientes capítulos.

Localización de la sede y los espacios I

Cuando hablamos de la **sede** del congreso, nos referimos a la ciudad en la que se va a celebrar.

La elección de la ciudad es importante ya que, por un lado, es un atractivo para los públicos potenciales y, por otro, hay que tener en cuenta las infraestructuras que posea en lo que se refiere a hoteles, situación y un largo etcétera que vamos a desglosar a continuación.

En función de la cantidad de asistentes previstos, hay incluso ciudades que se postulan por iniciativa propia para albergar el congreso, ofreciendo a los organizadores determinadas ventajas dado el impacto económico y mediático que se espera que produzca la celebración del congreso.

En muchas ocasiones, cuando los promotores del congreso lo sacan a concurso, se imponen una serie de condiciones establecidas en las bases para adjudicar la sede.

Factores a tener en cuenta para el estudio de la elección de la Sede:

- Localización e historia
- Motivos e implicación de la ciudad en el congreso
- Apoyo institucional
- Repercusión mediática y patrocinios
- Comunicaciones
- Posibilidad de programa social
- Clima
- Infraestructuras e instalaciones (edificios, salas, espacios, etc.)
- Capacidad hotelera
- Tradición en congresos anteriores
- Oferta cultural y de ocio de la propia ciudad
- Coincidencia con otros eventos que puedan colisionar con el congreso, complicar el alojamiento o encarecer los servicios.
- Posibilidades turísticas tanto en la ciudad como en la región y en zonas próximas que puedan ser de interés cultural, geográfico, histórico o gastronómico
- Coincidencia con fiestas religiosas, locales o nacionales
- Seguridad y estabilidad política
- Particularidades sanitarias: vacunaciones especiales necesarias, etc.

Una vez contempladas en profundidad las cualidades y posibles desventajas de la ciudad sede, hay que continuar y analizar otros factores antes de elegirla definitivamente:

Es necesario elegir **los espacios** donde se van a celebrar las distintas actividades.

Vamos a centrarnos en el **espacio principal** que acogerá el congreso en sí. Existen distintas alternativas:

- Palacios de congresos
- Centros de convenciones
- Salones en hoteles
- Salones de actos (instituciones públicas, instituciones privadas, universidades, etc.)
- Otros espacios o locales

La elección de cualquiera de estas alternativas dependerá de distintos factores pero, fundamentalmente, se deberá elegir en función, en primer lugar, del presupuesto del que se disponga. Cada alternativa tendrá sus ventajas e inconvenientes y habrá que encontrar el equilibrio, siempre pensando en los asistentes.

Una vez determinado el tipo de espacio que nos conviene, teniendo en cuenta el presupuesto, será preciso analizar con detenimiento **las características específicas** que esperamos del espacio para que cumpla con los **requisitos básicos** para la celebración del congreso.

Veamos cuáles son estos **requisitos básicos**:

- La mejor o peor localización del espacio dentro de la ciudad. Muchos espacios se encuentran alejados del centro de la ciudad y eso convierte a los congresistas en “ermitaños” en el propio congreso, dificultándoles las actividades turísticas y de ocio.
- La duración del congreso. Habrá que contemplar también los días de montaje y desmontaje.
- La envergadura del congreso, teniendo en cuenta el número total de asistentes y, por tanto, los aforos y los servicios que se van a necesitar (ojo a los planes de seguridad).
- El número de salas de intervenciones en función del programa científico.
- Posibilidades técnicas de dichas salas.
- El número de salas de apoyo que se puedan necesitar: salas de prensa, salas vip, sala de ponentes, etc.

- Disposición de espacios adecuados para la secretaría técnica.
- Posibilidades de espacios comunes, bien para los descansos, o bien para los sitios de exposición si se van a ofrecer, etc.
- Posibilidades de carga y descarga para montajes y desmontajes.

Para elegir adecuadamente es conveniente definir previamente las **necesidades** que se van a tener según los parámetros establecidos.

En este análisis de elección del espacio donde se va a celebrar el congreso, cabe destacar la necesidad de estudiar muy detenidamente las salas principales donde se va a desarrollar el grueso del congreso.

El salón plenario

Para seleccionar el **salón plenario** deberemos de tener en cuenta lo siguiente:

- Aforo
- Determinación horaria
- Accesibilidad
- Comodidad.... (teatro, escuela)
- Ventilación
- Iluminación
- Acústica
- Indicativos / señalética
- Mantenimiento
- Instalación técnica
- Escenario
- Posibilidades de escenografía y puesta en escena

Por otro lado, atendiendo al aforo previsto, hay que tener en cuenta dos grandes premisas:

- Sala grande y pocas personas -> **Frialdad**
- Sala pequeña y muchos personas -> **Incomodidad y agobio**

Esta es una cuestión complicada ya que normalmente las reservas de espacio deben hacer con una antelación de no menos de un año, cuando aún no se conocen los números exactos de asistencia.

También se hace preciso analizar otras cuestiones, antes de elegir, como son:

- Antesala
 - Stand de azafatas
 - Entrega y recogida de auriculares
 - Entrega y recogida de móviles
 - Recados para el salón plenario
 - Control de entrada al salón
 - Acreditaciones
- Capacidad necesaria:
 - Escuela / Teatro
- Posibilidades de Decoración
 - Traseras e identidad
- Escenario:
 - Mesa de presidencia. Autoridades
 - Atril
 - Colocación Comité Organizador
- Salas alternativas
- Sala de Prensa -> necesidades según funciones
- Sala de Secretaría
- Sala de Trabajos y almacén
- Sala Vip
- Despacho Director Comité Organizador
- Sala de traducción simultánea
- Sala de reprografía
- Salas auxiliares
- Etc.

Así como los servicios que podremos necesitar. Detallamos algunos a modo de ejemplo:

- Presentaciones y proyecciones audiovisuales
- Espacios habilitados como tarimas o escenarios
- Alimentación
- Pausas y esperas: un servicio completo para todos los asistentes.
- Mobiliario adecuado
- Servicio Wi-Fi
- Ubicación y transporte
- Servicio profesional de azafatas

- Servicio de traducción simultánea
- Montajes y desmontajes
- Otros servicios

En el siguiente capítulo, continuaremos hablando de la elección de la sede y desgranaremos ventajas e inconvenientes de la elección de los distintos tipos de espacios que se pueden contemplar para la celebración de un congreso.

Localización de la sede y los espacios II

Hemos visto en el capítulo anterior, la mejor manera de poder seleccionar tanto la sede del congreso como los espacios a utilizar que, precisamente, van a determinar entre otras cosas, la elección de dicha sede.

Como hemos visto, para elegir el **espacio** central del congreso, hay que analizar una serie de requisitos que nos ofrece cada uno de ellos, pero en caso de duda, es conveniente realizar un estudio comparativo de los mismos.

Como decíamos, a la hora de elegir un espacio determinado, tendremos siempre varias alternativas y la elección de una de ellas vendrá dada por las características del congreso que vamos a realizar.

De manera general tendremos posibilidades de elegir entre:

- Palacios de congresos y/o centros de convenciones
- Salones en hoteles
- Salones de actos (instituciones públicas, instituciones privadas, universidades, etc.)
- Otros espacios o locales

Palacios de congresos y/o centros de convenciones

Ventajas

Desventajas

- Se pueden celebrar eventos de distintos formatos: a la medida.
- Suelen disponer de salas paneladas y adecuadas a todos los tamaños.
- Posibilidad de utilización de salas alternativas complementarias.
- Suelen estar equipados correctamente para el uso de las necesidades técnicas.
- Disponibilidad de espacios para catering.
- Suelen tener buenas comunicaciones en la ciudad.
- Son muy costosos.
- En algunos casos, construidos hace tiempo, por lo que puede que no estén suficientemente renovados en cuanto a equipamientos.
- Parámetros previamente establecidos bastante inflexibles.

Hoteles

Ventajas

- Comodidad (mismo espacio que los alojamientos)
- Posibilidad de otros usos y servicios del hotel
- Servicios confortables
- Personal cualificado
- Flexibilidad ante demandas concretas
- Salones incluidos con el alojamiento
- Localización céntrica en las ciudades
- Facilidad de *check-in*
- Utilización de servicios del hotel
- Personalización en habitaciones
- Fácil transporte

Desventajas

- Mezcla con otros clientes del hotel
- Catering costosos
- Construcción no específica para este tipo de eventos -> especificaciones técnicas de salones no adecuadas (alturas, etc.)
- Suelen ser salas con capacidad pequeña o media
- Identidad del congreso mezclada con la del hotel
- Construcción complicada de escenarios

Salones de actos

Ventajas

Desventajas

- Espacios más económicos
- Entorno más científico (Universidades)
- Malas comunicaciones
- Condiciones técnicas deficientes
- Escasez de salones
- Equipos técnicos deficientes
- Necesidad de externalización de servicios
- Edificios e instalaciones antiguos
- No son específicos para este tipo de eventos -> poca versatilidad

En base al tipo de congreso que se esté organizando, en función del público potencial, y, sobre todo, en función de presupuesto, se elegirá el espacio que se considere más conveniente.

¿Cómo realizar la elección del espacio?

Se deben estudiar dos tipos de aspectos para elegir el espacio adecuado:

1. Requisitos generales: localización, presupuestos, capacidades, etc.
2. Requisitos puntuales y específicos para el tipo de congreso que se organiza: necesidad de salas, cuestiones específicas de adaptación del espacio al evento, etc.

A partir de aquí, y, una vez que las necesidades, los públicos, etc. se tienen claras, es necesario establecer los **requisitos básicos e imprescindibles** (si van a acudir 500 personas, es obvio que se necesita una sala de esas dimensiones) y los **requisitos complementarios** (son aquellos que mejorarán la organización del congreso pero que en algún momento pueden ser prescindibles).

Para tener esto claro, se deberá buscar un espacio que, en principio, pueda cumplir con esos requisitos básicos y a partir de ahí se deben inspeccionar los elegidos.

Estas visitas a los espacios suelen ser muy pesadas y duraderas por lo que es muy conveniente planificarlas debidamente.

Para ello, se deben seguir una serie de pasos, con el objeto de que no se deje nada

olvidado y se pueda preguntar todo lo necesario. Para ello, es muy buena idea, y bastante efectivo, hacerse una lista con las **cuestiones principales** que necesitamos aclarar con la visita.

→ **Cuestiones contractuales:** todas aquellas cuestiones que afectan al uso del espacio y términos legales.

- Coste y presupuesto
- Formas de pago
- Utilización de otros servicios
- Tiempos de montaje
- Horarios
- Cuestiones generales que puede abordar el espacio: Limpieza.....
- Etc.

→ **Cuestiones técnicas:** necesidades técnicas y uso de las mismas.

- Número, tamaño y tipo de salas alternativas
- Equipamientos de proyecciones, luz y sonido
- Cabinas de traducción
- Proveedores exclusivos
- Otros espacios necesarios
- Capacidad Adaptación a las necesidades propias
- Facilidades de transporte
- Posibilidades de montajes y desmontajes
- Etc.

→ **Cuestiones organizativas**

- Espacios para salas de atención
- Acreditaciones
- Guardarropa
- Ayudas en montajes
- Horarios de cierre y apertura.
- Transportes
- Comercios cercanos
- Servicios médicos
- Etc.

Además, si la visita es a un hotel es conveniente contemplar:

- Alojamiento y servicios mínimos

- Habitaciones disponibles
- Release
- Horarios de llegadas y salidas
- Servicios incluidos en Hotel
- Amenities
- Horario general
- Reuniones pre congreso
- Periodo de congreso
- Reuniones post congreso
- Número y tipo de salas (aforo)
- Estado y tipo del mobiliario
- Posibilidades de decoración y escenografía
- Servicio de alimentos
- Manejo de recepción y registro
- Trato del personal

Requerimientos de otros espacios

- Salas de juntas
- Espacio para ferias complementarias
- Áreas de servicio
- Estacionamientos
- Horarios de comidas y cenas

Requerimientos de servicios

- Borrador de programa
- Instalaciones
- Equipos
- Servicios generales y concretos

En el próximo capítulo estableceremos la mejor forma de desarrollar y desglosar los tres documentos básicos que conformarán la **memoria preliminar** y que nos van a servir para ir planificando el contenido científico, la promoción y difusión del congreso y la organización intrínseca del mismo:

- Dossier de presentación
- Programa preliminar
- Documento director

Confección de la memoria preliminar

Una vez definidos los parámetros generales del congreso: localización, fecha, espacios, asistentes previstos o deseados, ejes temáticos del programa científico, posibles patrocinadores, bosquejo de apoyos institucionales, etc., que se definieron en la **memoria previa**, es momento de ponerse en marcha con toda la planificación.

No nos olvidemos de que estas actuaciones se realizan con muchos meses de antelación a la fecha de celebración del congreso.

La planificación de un congreso como de cualquier proyecto requiere en primer lugar tener claro el procedimiento a seguir en dicha planificación.

No es otra cosa que desglosar todas las tareas a realizar e ir armando ese “rompecabezas” hasta que conforme la figura ideal del evento que queremos conseguir.

Con la memoria previa que ya hemos realizado en la que se marcan los parámetros generales, se debe confeccionar un “**procedimiento de actuación**” que llamaremos **memoria preliminar**. (NO confundir con esa **memoria previa** de la que ya hemos hablado)

Esta **memoria**, no es inamovible sino que es dinámica, pero servirá para sentar las bases e iniciar la preparación de la etapa de **planificación del congreso**.

Además, nos servirá para ir ordenando todas las tareas a realizar desde el momento de inicio de la planificación hasta el día D, el del inicio del Congreso. Es en ese momento cuando todo debe estar perfectamente atado.

El éxito organizativo del congreso dependerá en un 100% de la calidad de la planificación, lo que podremos realizar de manera óptima si seguimos esta guía: la **memoria preliminar**.

Se trata de ir desarrollando los puntos generales que hemos establecido como parámetros de actuación en la **memoria previa**.

Proponemos que la memoria preliminar debe contener tres documentos básicos a los que se dará uso, o bien de manera conjunto, o bien de manera individual.

- Dossier de presentación
- Programa preliminar
- Documento director

Dossier de presentación

El dossier de presentación se utiliza para dar a conocer el congreso a las instituciones, a posibles ponentes, a componentes de los comités, a posibles patrocinadores, etc. En definitiva, es una primera aproximación a todos aquellos a los que queramos dar a conocer el congreso. De su confección va a depender el que consigamos apoyos.

Estará compuesto de la siguiente información **totalmente detallada**:

- La Institución convocante y organizadora.
- Información del sector
- El Congreso
 - Presentación del congreso
 - Organización
 - Composición prevista del Comité Organizador
 - Composición del Comité Científico
 - Ciudad Sede. Exposición de los motivos que ya hemos adelantado en anteriores entregas
 - Sede del congreso
 - Alojamiento
 - Programa tentativo
 - Actividades sociales
 - Programa social de acompañantes
- Congresos anteriores
- Repercusión en prensa

Programa preliminar

El **programa preliminar** deberá incluir todas las cuestiones que se tiene intención de desarrollar durante el congreso, advirtiendo que se trata de algo inicial y que será dinámico y flexible.

Deberá contener **todo el detalle**, hasta donde se pueda llegar, de las intenciones de todo lo que va a ocurrir en el congreso y de cómo se va a realizar, poniendo la concreción en aquellos puntos que ya se tengan avanzados y la intención prevista en el resto:

- Carta de bienvenida
- Sede del congreso
- Comités

- Secretaría general técnica
- Agencia de viajes
- Certificados de asistencia
- Reconocimientos oficiales
- Programa tentativo
- Almuerzos de trabajo
- Sala de ponentes
- Sala de prensa
- Sala VIP
- Sala de secretaría
- Apoyo institucional
- Inscripciones
 - Información general
 - Forma de pago
 - Cuotas, cancelaciones y cambios
- Alojamientos
- Transporte

Documento director

Es la guía de trabajo interno del equipo de trabajo del congreso.

Estará compuesto del desarrollo práctico de los puntos necesarios para poder organizar y que ya concretamos en la **memoria previa**.

Es un documento que va a marcar las pautas sobre las tareas a realizar en el proceso de planificación para generar las acciones necesarias y elaborar el correspondiente presupuesto.

Deberá contener los detalles iniciales de todos los puntos que se describen a continuación y se irán completando debidamente a lo largo del periodo de planificación:

1. Organización
2. Proyección del congreso
3. Comité organizador
4. Comité ejecutivo
5. Comité científico
6. Secretaría general técnica

7. Programa preliminar
8. Imagen corporativa. Documentación
9. Página web
10. Sede – Señalética
11. Restauración y catering
12. Protocolo previo
13. Gestión de ponentes
14. Dosieres
15. Patrocinadores
16. Programa social
17. Programa social de acompañantes
18. Otras cuestiones

Del desglose de este **documento director**, podremos tener un inicio de la organización de recursos humanos a establecer para organizar el congreso.

Este documento director, nos servirá para establecer las necesidades de personas en los distintos momentos del periodo de planificación. Nuestra recomendación es, que al principio, se conforme un equipo reducido de cinco o seis personas, los cuales se ocupen de las cuestiones necesarias en el inicio de la planificación:

- Bases de datos – gestión del mailing -promoción - identidad corporativa
- Gestión de ponentes y ponencias y enlace con el comité científico
- Infraestructuras y logística
- Comunicación del congreso - redes sociales - etc.
- Apoyo informático

Con un grupo de trabajo de 4 personas que se ocupen de estas cuestiones, dirigidos y coordinados por un director, se puede iniciar el proceso de planificación. Este equipo, se irá aumentando en función de los tiempos y necesidades que el propio equipo establecerá.

A partir de aquí, en los próximos capítulos atacaremos las distintas acciones que hay que realizar en la organización del congreso como son la secretaría técnica, composición de comités, etc.

La secretaría técnica

Es el organismo fundamental del congreso. El brazo ejecutivo de los mandatos del comité organizador.

Es necesario establecer una **secretaría técnica** desde la que poder centralizar todo el proceso organizativo del evento y, por tanto, ser referente para confirmaciones, y todas las gestiones necesarias para el buen cumplimiento de las premisas establecidas por el comité organizador.

La **secretaría técnica** deberá funcionar en el proceso de planificación, en el de ejecución y en el post congreso, encargándose de todo lo relacionado con las tareas a realizar.

Esta fundamental planificación se debe trabajar con muchos meses de antelación para concluir en los dos o tres días que dura la ejecución del propio congreso.

Es el eje principal sobre el que gira toda la gestión del congreso. Por ello, nos vamos a extender en este capítulo realizando varias entregas.

De manera general, decimos que la secretaría técnica elabora el programa de convocatoria, y coordina y ejecuta toda la gestión del congreso ocupándose en grandes rasgos de:

- Gestión de necesidades logísticas
- Administración del encuentro
- Plan de difusión
- Convocatoria de ponentes y moderadores
- Materiales y documentación
- Ejecución del evento
- Evaluación y memoria final

Concretando un poco más, vamos a enumerar ahora algunas de las funciones más específicas de la **secretaría técnica**:

- Publicidad y convocatoria del congreso
 - Elaboración del programa de convocatoria
 - Mailing
 - Plan de publicidad
 - Plan de comunicación

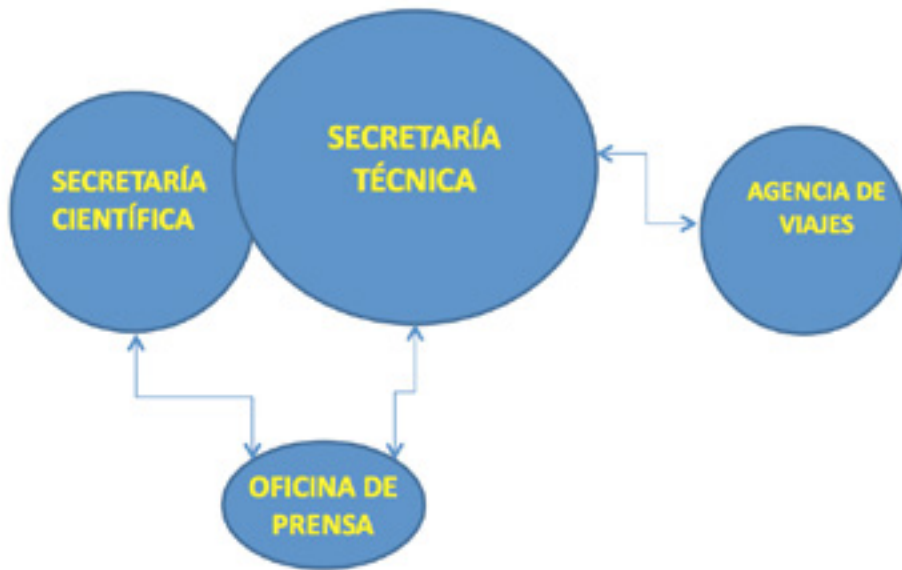
- Control de inscripciones
- Ubicación física del congreso
 - Logística necesaria para las infraestructuras
 - Escenarios
 - Técnica: sonido, proyecciones, iluminación, etc.
 - Montajes y desmontajes
- Alojamiento y manutención
 - Congresistas
 - Comité organizador
 - Ponentes
 - Personal
 - Autoridades invitadas
- Programa Social
 - Acompañantes
 - Congresistas
 - Cena de gala - clausura - cena oficial
- Inauguración – clausura
- Plan de transporte
- Patrocinios
- Acreditaciones
- Coordinación y desarrollo plan de comunicación

Para conformar la secretaría técnica, es preciso establecer una estructura de recursos humanos necesarios para poder atender, en función de la magnitud y necesidades del proyecto, todos los requisitos según el organigrama de funciones que se establece más adelante

Se designará un equipo compuesto por un profesional director del encuentro, asistido por profesionales coordinadores de áreas y éstos tendrán a su cargo personal sénior, júnior, auxiliares y enlaces, todos ellos con experiencia reconocida en este tipo de eventos.

La labor de la secretaría técnica es muy compleja y es preciso organizarse debidamente a efectos de poder realizar las tareas de planificación adecuadamente.

Por esto, aconsejamos generar un organigrama según el cual, dependiendo de la secretaría técnica, se instrumenten una serie de “Órganos” que se ocuparán de distintas funciones de manera adecuada, pero siempre con la coordinación necesaria.



Secretaría científica

No hace las labores del comité científico, que trataremos más adelante, sino que es la responsable de la logística necesaria para que el panel científico, los ponentes, las ponencias, el libro de ponencias, la técnica necesaria a disposición de los ponentes y todo lo que conlleva, pueda desarrollarse a la perfección.

Las funciones principales que debe planificar y ejecutar en coordinación con el resto de la secretaría técnica se pueden enumerar de manera general:

- Relaciones con los ponentes para logística
- Soporte técnico al programa científico
- Elaboración, coordinación y envío de las comunicaciones con los ponentes
- Recepción y envío de trabajos y ponencias
- Archivo, control y clasificación de los trabajos
- Traducción de textos

- Edición y publicación de las ponencias
- Preparación de las necesidades de los ponentes en su exposición en coordinación con el soporte logístico

Agencia de viajes

El organizador de congresos no es un experto en la organización de viajes, tratamiento de alojamientos, etc. Nuestra propuesta, por la experiencia después de tantos años organizando congresos, es que, es conveniente contar con una agencia de viajes experimentada que se ocupe de la logística del alojamiento y de los viajes de los asistentes, ya sean ponentes, congresistas, etc.

Además, la contratación de una agencia de viajes es muy beneficiosa ya que pueden hacer más fácil la financiación necesaria para las reservas y bloqueos de los alojamientos, estando al tanto de las penalizaciones, etc. que imponen los hoteles.

Entre las funciones que se les pueden delegar, de manera general, son aquellas que inciden directamente en su actividad diaria y en la que están especializados, cosa que no ocurre con el organizador del congreso:

- Organización de las excursiones y actividades pre y post congreso.
- Gestión del transporte aéreo de congresistas y ponentes
- Traslados de llegada y salida de los asistentes
- Transporte entre los hoteles y la sede del congreso
- Visitas y excursiones
- Programa de acompañantes.

Organigrama de la secretaría técnica en sí misma

Muy importante, vital, para la óptima consecución del congreso, es el que la secretaría técnica se organice debidamente, por medio de un reparto de tareas, estableciendo un modelo de recursos humanos acorde a los parámetros generales del congreso.

Es evidente que el organigrama de la secretaría técnica, se deberá adaptar a las necesidades propias del congreso a organizar.

De manera general, proponemos un organigrama de gestión de cualquier congreso que se podría configurar bajo este esquema, como decimos, adaptándolo a las circunstancias particulares del evento:



Reparto de las funciones de la secretaría técnica

Secretaría técnica en sí misma

Se ocupará de: traducción, informática, recursos humanos e inscripciones.

Relaciones institucionales

Se ocupará de: RRPP, ponentes, comités, internacional, documentación.

Protocolo

Se ocupará de: programa social, protocolo sede, infraestructuras, actos sociales, atenciones protocolarias.

Comunicación

Se ocupará de: comunicación corporativa, relaciones con los medios, oficina de prensa, dosieres.

Gerencia

Se ocupará de: facturación, presupuestos, informes de ingresos y gastos, balances, gestión de compras, atención proveedores, servicios.

Por la importancia que tiene este asunto, continuaremos, en una siguiente entrega, desglosando todas las cuestiones a tener en cuenta para la coordinación de los trabajos de planificación y de ejecución.

El control de las inscripciones y el boletín de inscripción

Una de las cuestiones fundamentales que debe hacer la secretaría técnica es el **control de las inscripciones**.

Como en cualquier evento, cuanto más se conozcan las circunstancias particulares de los “invitados” asistentes al congreso todo saldrá mejor con seguridad.

Por eso le dedicamos un apartado especial al **control de las inscripciones** del congreso.

Las tres cuestiones fundamentales para el control de las inscripciones son:

- Las bases de datos
- La gestión del mailing
- El boletín de inscripción

Las bases de datos para el congreso

Dos son las bases de datos que se deben utilizar en un Congreso:

1. Base para enviar información a posibles interesados en el congreso.
2. Base de los distintos asistentes al congreso, sea cual sea su condición: congresistas, ponentes, comités, proveedores, etc.

A efectos de que todos los posibles interesados en el congreso conozcan de primera mano los parámetros del mismo, se hace preciso desarrollar la base de datos más amplia para poder difundir el congreso.

El control de los asistentes, sea cual sea su condición, será de vital importancia para el trabajo de planificación en las últimas fases y para la ejecución del congreso pues, si se elaboran correctamente, podrán proveer de una serie de informes que ayudarán a una mejor calidad en el trato a los asistentes y, sobre todo, se conseguirá un movimiento de todos mucho más dinámico y fluido, evitando colas, molestias y aglomeraciones.

El buen uso de la base de datos de los asistentes, permitirá que el momento clave de acreditaciones que es cuando se producen las aglomeraciones, sea fluido y se resuelva con facilidad.

Para que la base de datos optimice su efectividad y pueda dotar de los informes que se puedan necesitar, hay que tener en cuenta de manera especial **qué datos necesitamos** obtener de los asistentes para implementar los campos/registros de la base.

Campos a contemplar de manera general:

- Tratamiento
- Datos personales e institucionales (columnas separadas)
- Cargo
- Institución o similar
- Orden protocolario
- Título
- Grupo al que se asigna
- Profesión
- Efemérides
- Datos biográficos
- Atenciones protocolarias
- Datos cónyuge o pareja
- Domicilio
- Teléfono y mail
- Formas de pago
- Etc.

Errores más comunes de las bases de datos a tener en cuenta para intentar evitarlos:

- Duplicidad de nombres (solo aceptable por cargos distintos)
- Domicilios incorrectos
- Tratamientos incorrectos
- Cambios de titular en el cargo
- Exceso de autoridades
- Medios de comunicación (personalizar)
- Selección correcta
- Fallecidos y cambios de estado

La gestión del mailing

Pieza fundamental en la etapa de planificación, para dar cumplida información a todo el que la solicite y recabar la misma de aquellos que necesitemos.

Regla de oro:

La base de datos la podrán ver todas las personas que se considere necesario, pero sólo la toca una persona, la responsable de ella.

Varios son los puntos que se deben tener en cuenta para trabajar debidamente la gestión de transmisión de información a través de la base de datos:

- Formación del equipo de trabajo. Para que se pueda optimizar la base, es buena idea el definir el equipo de personas que la va a utilizar (no completar) solo utilizar.
- Formación exhaustiva a todos. Todas las personas del equipo deben tener conocimiento pleno de todos los movimientos del congreso para que cualquiera pueda dar la correspondiente información al que la solicite.
- Transmisión de información a la base de datos. A parte de los campos/registros que se hayan definido, es muy conveniente establecer una serie de controles que puedan servir a los distintos responsables para una mejor actuación. Me refiero a necesidad de recibimientos, acompañantes, asistencia a todo o no, atenciones protocolarias, horarios de llegada, etc.
- Plan de trabajo. Es muy conveniente, realizar un plan de trabajo para la gestión del mailing, adecuado para controlar los envíos, las confirmaciones y las respuestas, de tal manera que no se pase ninguna por alto y que la información sea fluida, profesional y efectiva.
- **Las excepciones.** Por último, es preciso saber que **siempre** habrá excepciones, en toda base de datos. Se deberá estar atento, poniendo las correspondientes alertas, a aquellas excepciones que afecten a un número muy reducido de congresistas.

El boletín de inscripción

El Boletín de inscripción no sirve solamente para que los congresistas se inscriban. El boletín de inscripción se debe configurar de tal modo que permita disponer de toda la información necesaria de aquellos que se han inscrito y van a participar en el congreso.

Se debe adaptar y personalizar a cada congreso pues son distintos los datos que se necesitan para un evento determinado que para otro.

Este boletín no solo sirve para tener los datos de los congresistas, sino también para poder incorporarlos a los distintos grupos y tener los controles necesarios para poder atenderlos debidamente.

De este boletín, saldrá una base de datos con los datos que interesen.

También debe contener la información necesaria para el congresista, con el fin de evitar preguntas y repeticiones.

Tres cuestiones a tener en cuenta para la confección del boletín de inscripción:

- Sencillez
- Claridad
- Uso del formato más adecuado: papel/web, etc.

Por último, no debemos olvidarnos que el boletín debe ser, ante todo, **completo**.

Se elaborará un boletín de inscripción, para insertar en el folleto informativo a remitir y que se colgará de la página web, así como en formato pdf para su remisión por correo electrónico y que contenga al menos los siguientes datos:

- **Datos personales:** nombre, apellidos, empresa, teléfono, email, dirección, ciudad, código postal, provincia, país, etc.
- **Datos para facturación:** empresa, NIF/CIF, dirección, ciudad, provincia, código postal, país, etc.
- **Coutas de inscripción al congreso.** Es habitual que la cuota del congresista se diferencie por colectivos. Por ejemplo:
 - Cuota especial para miembros de la organización
 - Cuota reducida para residentes o no (Iberoamérica)
 - Cuota reducida para estudiantes
 - Tarifa de acompañantes
 - Tarifas especiales de complementos
 - Tarifa especial post-congreso
 - Tarifas especiales de alojamiento
 - Tarifas especiales prporcionales de inscripción diaria
- **Forma de pago.** Se suelen establecer distintas formas de pago:
 - Transferencia bancaria (se toma como fecha de inscripción, la fecha en la que se realizó la transferencia bancaria, siempre que se adjunte el justificante de bancario).
 - Pago al contado
 - Pago con tarjeta de crédito
- **Fechas límite de pagos:**
 - Descuentos hasta un mes/dos meses antes del congreso...
 - No reserva de plazas hoteleras.

- **Cancelaciones y cambios.** Se deben notificar por escrito. Habitualmente, toda cancelación recibida antes de una fecha establecida con antelación, da derecho a la devolución del 75% del importe abonado. A partir de esa fecha, no se admitirán devoluciones.
- **Otros datos de interés:** como control de llegada y salida o alguna otra característica especial.

Cualquier cosa que tenga que abonar el congresista deberá estar reflejada en el boletín de inscripción:

- Hoteles de distintos precios.
- Precios para estudiantes, participantes por días, participantes para todo, etc.
- Excursiones no incluidas.
- Cenas o comidas no incluidas.
- Actividades paralelas no incluidas.
- Etc.

A efectos de fomentar la inscripción, es muy corriente periodificar las tarifas bonificando a aquellos que se inscriban antes.

TABLA DE TARIFAS	CONGRESO	CONGRESO	TALLERES	TALLERES
MODALIDAD	Antes de 15/02/2015	Después de 15/02/2015	Antes de 15/02/2015	Después de 15/02/2015
Socios/as A.L.E.	120	150	35	45
Sociedades Afines	150	180	45	55
Ordinaria	200	230	60	70
Estudiantes	90	110	30	35
No inscritos	—	—	80	90

¿Qué incluye la tarifa de inscripción?

Es muy importante que se haga constar lo que incluye el pago que hace el congresista y que éste conozca perfectamente sus derechos y obligaciones:

Por ejemplo:

- Participación en todas las sesiones
- Entrada en exhibición comercial
- Acceso a ponencias (libro resumen o página web)
- Diploma acreditativo de asistencia
- Ceremonia inaugural
- Recepciones sociales
- Almuerzos de trabajo
- Eventos sociales y visitas alternativas
- Cena de gala/ fiesta
- Ceremonia de clausura
- Accesos especiales
- Cascos de traducción
- Recepciones oficiales

Composición de comités I

Un congreso es cosa de muchos, ya que es conveniente unir a los profesionales y expertos de la materia que se quiere debatir.

Por esta razón, es conveniente, determinar responsabilidades y repartir las funciones a realizar y, para ello, se deberá poner en marcha una estructura organizativa que permita, por un lado, no perder de vista los objetivos generales y velar por el óptimo contenido del tema a debatir, y, por otro, que la organización no se convierta en un caos.

Por todo ello, es conveniente crear una serie de comités que sirvan a las intenciones del congreso.

Vamos a desgranar en este capítulo y siguientes todo el tratamiento que debe hacerse con los comités formados para el congreso, así como sus características.

Los comités que se pueden formar en cualquier congreso de acuerdo a las necesidades del mismo son:

- Comité de honor
- Comité organizador
- Comité científico
- Comité ejecutivo
- Comité local

Comité de honor

Es un instrumento puramente de imagen y representación. Se debe elegir como miembros del comité de honor a aquellas personas que por su relevancia profesional o por su cargo puedan, con su apoyo, beneficiar al congreso.

Además, la composición del comité de honor, será la primera carta de presentación del congreso.

Cuestiones importantes a tener en cuenta en el comité de honor

1. Elección de los miembros a invitar.
2. Formas de invitar y necesidad de dossier institucional para su envío

3. Desarrollo y especificación clara de sus funciones
4. Tratamiento protocolario de los componentes

Elección de miembros a invitar

Teniendo en cuenta la idiosincrasia particular de los componentes, se debe elegir a las personas que tengan una cierta relevancia en el sector profesional, asociaciones y/o colegios profesionales. También se debe incluir en este comité de honor a representantes del sector público para que, con su presencia, apoyen institucionalmente el evento.

Además, suele formar parte de este comité de honor el más alto representante de la principal empresa patrocinadora.

La presidencia del comité de honor se puede solicitar a una alta autoridad, a un personaje de alta relevancia, o bien a algún miembro de la jefatura del Estado. En el caso español, se solicitará al Jefe de la casa de Su Majestad el Rey, pudiendo pedir una audiencia para presentar el congreso.

Formas de invitar y necesidad de dossier institucional para su envío

La forma de invitar no es otra que solicitando su presencia por medio de carta dirigida o bien personalmente o, si así fuese necesario, al gabinete correspondiente de la autoridad a la que se invita.

En dicha carta es muy conveniente adjuntar un dossier institucional del congreso con los parámetros fundamentales del mismo a efectos de que el destinatario pueda conocerlo en profundidad y tomar la decisión de apoyarlo con su presencia.

Desarrollo y especificación clara de sus funciones

El comité de honor es un órgano que no tiene poder ejecutivo y sí de representación. Esa es su única función y, por tanto, es preciso especificar claramente esta función a los miembros a los que se solicita su pertenencia. Si acaso, será conveniente pedir al presidente del comité o a algún miembro muy relevante, un texto de bienvenida y de apoyo para incluir en la documentación del congreso.

Tratamiento protocolario de los componentes

En primer lugar hay que distinguir si la persona miembro del comité lo hace a título individual o en representación de una institución, ya sea pública o privada.

En ambos casos se utilizará el tratamiento que le corresponda, antecediendo al nombre y apellidos y, en el segundo caso, se añadirá el cargo que ostenta.

Si acaso tuvieran presencia en el congreso, será necesario disponer el protocolo a seguir para los miembros del comité en cuanto a los recibimientos, ubicaciones, atenciones en salas vip y atenciones protocolarias.

Se establecerá un orden de precedencia interna dentro el comité, de manera discrecional, según el tipo de congreso en el que se esté y las características de las personas, disponiéndose de tal modo en la documentación que se realice.

Cuando hay varias autoridades de diferente ámbito que forman parte del comité de honor hay que establecer un criterio de ordenación que normalmente, en España, se adaptará a la ordenación establecida en el Real Decreto 2099/83 que regula la precedencia de las autoridades del Estado. Al ser un acto no oficial, en el caso de que alguna de las autoridades apoyase el congreso de manera especial aportando cantidades muy superiores a los demás, se podrá situar por delante de las demás a ésta.

Es preciso estar atento a los sitios especiales que les corresponden a los miembros del comité de honor, sobre todo en las ceremonias de inauguración y clausura y en los actos sociales. Para el desarrollo normal del congreso, bastará con reservar unos asientos en algún lugar destacado.

Conviene destacar en este punto un problema muy habitual a la hora de componer el comité de honor. Antes de publicar la composición del comité, es necesario contar con la aceptación, de manera formal, de todos sus miembros. Así, cuando se propone un comité de honor muy extenso, el proceso de recibir respuesta de todos se puede alargar mucho en el tiempo. Por ejemplo: si se decide invitar a formar parte del comité a todos los rectores de las universidades españolas, el proceso de aceptación puede llegar a ser extremadamente largo, perdiendo gran parte de su efectividad.

En el siguiente capítulo seguiremos viendo el resto de comités que suelen formar parte de un congreso, teniendo en cuenta su composición y las funciones que deben ejercer sus miembros.

Composición de comités II

El comité organizador

Es el órgano principal del congreso y máximo responsable del mismo y su función principal es fijar las líneas maestras del congreso.

Además, es el máximo órgano de decisión del programa y le compete esencialmente aprobar los presupuestos generales, fijar las líneas maestras del congreso, aprobar su contenido científico y el programa general definitivo, aprobar la imagen corporativa y cuantas actuaciones fueran encaminadas a preservar el buen fin del encuentro.

Se debe reunir la mayor cantidad de veces posible, aunque esto en muchas ocasiones no es posible por la incapacidad física, al encontrarse, sus miembros, en lugares distintos.

¿Quién debe formar parte del comité organizador?

Es importante atender a la composición del comité organizador. Sus miembros no sólo deben ser personas relevantes en la profesión, que conozcan a la perfección el tema a tratar, sino que deben estar dispuestos a aportar una parte importante del trabajo a realizar. Por ello, es conveniente dejar claras desde el principio las funciones que deben desarrollar los miembros de este comité, las cuales desarrollaremos más adelante en este capítulo.

Los miembros del comité serán profesionales de la materia a debatir y representantes de entidades referentes del sector.

A modo de sugerencia, se propone que se establezca un organigrama de los componentes del comité organizador de la siguiente manera, sin olvidar que, en cada congreso, dicho organigrama se adaptará a las circunstancias particulares del mismo.

Presidente. Será el responsable final de la dirección del congreso. Este cargo debe recaer una persona que no solo suponga una representación importante por su puesto de trabajo o por su trayectoria profesional (no es incompatible que forme parte del comité de honor), sino que, precisamente por esos conocimientos contrastados, tenga los criterios suficientes para poder dirigir las líneas generales del congreso.

El presidente del comité organizador es el **anfitrión del congreso**.

Vicepresidentes. Si se quiere desglosar distintas funciones, es conveniente la creación de una o varias vicepresidencias que apoyen la gestión del presidente y que se constituyen como una verdadera junta directiva que, a efectos operativos, toman decisiones de manera colegiada.

Secretario general. Su función será la de conseguir la mejor coordinación y el seguimiento de la ejecución de las decisiones tomadas por el comité por parte de la secretaría técnica.

Vocales. Se nombrarán vocales del comité organizador a aquellas personas que vayan a desarrollar distintas funciones de coordinación y seguimiento en distintas materias:

- Coordinador del comité científico
- Coordinador de Actos sociales
- Coordinador de Protocolo
- Coordinador Financiero

Son las personas que enlazan, coordinan y hacen el seguimiento de la ejecución de las decisiones tomadas por el comité organizador por parte de la secretaría técnica.

Protocolo del comité organizador

Se debe planificar la atención que se va a dar a los miembros del comité organizador ya que de ellos dependen las principales decisiones de los parámetros generales del congreso.

Por tanto, prestaremos especial atención a:

- Recibimientos
- Alojamientos
- Ubicaciones
- Atenciones protocolarias
- Intervenciones

Es de destacar el papel que van a tener los miembros del comité organizador en la ceremonia de inauguración. Es muy común ver mesas de presidencia muy extensas ocupadas por todos los miembros del comité organizador. Desde nuestro punto de vista esto es un error y proponemos el que se les ubique en un sitio especial, reservado, mientras que en la mesa de la presidencia solo se encuentren aquellas personas que van a tener una relevancia principal en esa ceremonia.

Eso sí, al comité organizador se le debe dar la importancia que se merece a través de las intervenciones que tengan lugar en ésta y en todas las ceremonias del congreso, resaltando su labor y agradeciendo su dedicación.

El comité científico

Es el máximo órgano de decisión del programa científico y le compete esencialmente decidir los temas a desarrollar, dentro de los ejes temáticos del congreso designados por el comité organizador, así como los ponentes y la admisión de comunicaciones.

El comité científico elaborará la estructura académica del programa del congreso, dándole una gran importancia a la captación de ponentes de reconocido prestigio, quienes reforzarán y potenciarán el contenido científico del congreso, al mismo tiempo que ayudarán a promocionar el evento.

Las funciones principales del Comité científico se pueden desglosar en:

- Aprobar paneles temáticos
- Designar ponentes
- Definir metodologías
- Seleccionar salas alternativas
- Aprobar contenidos
- Desarrollar el libro de ponencias
- Definir la metodología a seguir en el desarrollo de ponencias

Es muy importante que dentro del comité científico haya una persona responsable de la coordinación con la secretaría técnica para desarrollar todo el operativo necesario de contacto con los ponentes con el objeto de fijar todo aquello que éstos puedan necesitar: viaje, alojamiento, necesidades técnicas, remisión de la ponencia, traducción, etc.

Selección de ponencias y ponentes

Además de aquellos ponentes a los que se dirige directamente el comité científico por su relevancia profesional o poder mediático, a efectos de que todo aquel que sea estudioso del tema a desarrollar pueda acceder a presentar sus tesis en el congreso, es preciso dar a conocer los ejes temáticos elegidos, y esto se hace a través de lo que se llama el “*call for papers*” que permitirá recibir propuestas de ponencias de todos los profesionales del sector.

El “*Call for papers*”

Es una llamada general a presentar ponencias, comunicaciones o posters (que explicaremos mas adelante)

La promoción y difusión de esta llamada es muy importante y debe contener:

- Parámetros generales del congreso
- Objetivos científicos del congreso
- Ejes temáticos a desarrollar en las ponencias y comunicaciones
- Formato y metodología de las ponencias
- Instrucciones de presentación:
 - Nombre y apellidos del autor/es
 - Institución para la que trabaja
 - Breve CV del autor/es
 - Correo electrónico del autor/es
 - Título de la comunicación que se propone
 - *Abstract* de la comunicación (máximo diez líneas)
 - Palabras clave (máximo de cinco palabras)
- Fecha límite de presentación
- Fecha de comunicación por parte del comité de aceptación o no
- Dirección a la que se debe enviar la propuesta
- Otras características (Por ejemplo: el autor deberá estar inscrito en el congreso, etc.)

Es necesario que el ponente remita un ***abstract*** de la ponencia a efectos no solo de seleccionar, sino también de promocionar el contenido científico, pieza clave del congreso.

¿Qué es un *abstract*?

Los *abstract*, son resúmenes de las ponencias que deben enviar los ponentes elegidos.

Una vez seleccionados los ponentes hay que definir la relación que se va a tener con ellos en cuanto a atenciones y a necesidades logísticas.

Estas son algunas de las atenciones que se les pueden ofrecer:

- Reserva de vuelos y recibimiento a la llegada.
- Gestión de equipajes y chóferes en aeropuerto y a su disposición durante la estancia.

- Asignación de un enlace de protocolo y un chófer privado (facilitarle los móviles)
- Reserva del hotel y acompañamiento. El hotel debe ser de 4 o 5 estrellas y céntrico.
- Tener en cuenta: enfermedades, manías, etc.
- Gestión de la manutención: almuerzos, cenas y desayunos.
- Si vienen con acompañantes, organizar programa alternativo.
- Rápida atención a cualquier necesidad que le surja.
- Carta de bienvenida y tarjeta del Presidente en la habitación, junto con un programa definitivo, otro de mano y un regalo, así como una cesta de frutas, flores o bombones.
- Acreditación y set del congresista en la habitación.
- Invitaciones para comidas, cenas, conciertos, parking, etc. en la habitación.

En la relación con los ponentes, el comité se debe preocupar de que la secretaría técnica contacte con cada uno con la suficiente antelación para gestionar la traducción, maquetación, libro de ponencias y cualquier coordinación técnica necesaria para su exposición.

Se deberá así mismo, desarrollar una serie de instrucciones muy claras y precisas para mantener una misma línea editorial y de estilo:

- Condiciones claras para el ponente
- Días de estancia y parámetros del viaje
- Formato de la ponencia
- Tiempo de duración
- Petición de necesidades para ponencia
- Plazo de presentación de la ponencia
- Plazo de presentación de la presentación
- Otras necesidades
- Programa social

Los posters

Cuando se quiere complementar el programa científico del congreso no solo con ponencias sino de otras maneras, se suele utilizar el sistema de **posters**.

No son otra cosa que trabajos expuestos en un tablón y que serán vistos por los congresistas.

Ventajas de incluir **posters** en el congreso:

- Permiten ampliar los contenidos evitando los problemas de limitación de tiempo que exigen las ponencias.
- No se oyen, como las ponencias, sino que se **ven** y por ser mas visuales, fijan mejor los contenidos.
- Suelen ser esquemáticos, permitiendo mostrar ideas concretas.
- Permiten una cierta interrelación entre congresistas y expositores.

Desventajas:

- Se necesita un espacio específico para su exposición.
- Suelen provocar aglomeraciones.
- Requieren un establecimiento de horarios para su visualización.
- Es necesario establecer soportes adecuados, luces, etc.

Otros comités

En función de las dimensiones del congreso se puede requerir la creación de otra serie de comités que ayuden a la secretaría técnica en el desarrollo logístico necesario.

Comité local

Compuesto por personas de la localidad que resuelvan problemas locales. Suelen ser representantes de instituciones, empresarios, etc. Conocen las singularidades y a los personajes de la localidad, proveedores, espacios, etc.

Comité ejecutivo

Por razones de distancia física de los miembros o por lo extenso de la composición del comité organizador, en ocasiones, se hace más operativo crear un comité ejecutivo que, formado por varios coordinadores del CO y el director de la secretaría técnica, desarrollan una serie de funciones concretas que trascienden de la propia secretaría y que necesitan una solución concreta. Por ejemplo:

- La gestión de los acuerdos adoptados por el comité organizador
- El control general de los preparativos y ejecución del congreso
- La adjudicación del gasto a proveedores
- El control del gasto

- Las relaciones institucionales
- Las relaciones con los ponentes
- Establecer la campaña de promoción y relaciones con la Secretaría General técnica
- Etc.

Imagen corporativa y documentación del congreso

Identificador

A efectos de dotar al congreso de la singularidad necesaria, se hace preciso el diseñar y utilizar un **identificador del congreso**, el cual deberá ir acompañado de la denominación del mismo.

Este identificador se utilizará no solo en la promoción del congreso sino en todas las comunicaciones previas, toda la documentación y la escenografía.

Aunque en cuestiones de diseño hay múltiples variantes se hace preciso tener claro lo que se pretende con el identificador, teniendo en cuenta una serie de cuestiones que detallamos a continuación y que se deben trasladar al profesional que desarrolle la imagen:

- El ámbito y el público al que va dirigido
- Lo que suponga de complemento a la identidad e imagen de la institución que promociona el congreso
- La concreción alegórica, o no, del tema principal del congreso y de su contenido
- Es conveniente que indique la edición y la denominación del encuentro

Este identificador, se suele conformar con la creación de un logotipo.

La experiencia nos dice que se potencia mucho cualquier logotipo para un congreso con una leyenda que defina, de manera general, el contenido principal del congreso. Esta leyenda se concretará con una única frase que defina perfectamente los ejes temáticos.

Dará mayor valor al congreso escoger un tema concreto y específico que marque las líneas generales. Ejemplo: “Protocolo para la convivencia” “Soluciones sólidas” o como hemos concretado en la XVI edición del Congreso Internacional de protocolo, comunicación corporativa imagen personal y organización de eventos: “La unión de las disciplinas comunicativas”, ya que este congreso trata de analizar la necesaria coordinación de las disciplinas afines de comunicación incorporando un logotipo alegórico que potencia este mensaje:



Como se puede observar, ajeno a que el diseño pueda gustar más o menos, nos hemos centrado en una imagen moderna, con una alegoría que explica la leyenda de coordinación de disciplinas.

Incorporamos, además, la denominación, la edición, el lugar, el año de celebración y la leyenda base de ejecución del congreso.

Documentación del congreso

Hasta hace poco tiempo, la documentación que generaba un congreso era muy extensa distinguiéndose aquella que se trataba de manera interna y aquella que se dirigía a todo el público objetivo al que se dirigía el congreso.

Toda esta documentación, que debe incluir el **identificador del congreso**, se desarrollaba, como digo, hasta hace poco en papel, pero ahora, ya se realiza mucha parte de ella por medio de la correspondiente digitalización y se hace llegar a los congresistas bien vía mail o bien se incluye en alguna APP, o en cualquier otro medio disponible para dispositivos móviles.

Sea como sea, la documentación que genera un congreso se puede concretar en los siguientes documentos:

- Programa
- Libro de ponencias

- Invitaciones
- Documentación de ayuda e información general
- Cartas
- Documentación ponentes
- Diplomas de asistencia
- Acreditaciones

Programa

Del programa general que será un instrumento de uso interno, se pueden realizar distintos documentos, dividido en partes del global, que se utilizarán para distintas cuestiones:

- Programa oficial
 - Bienvenida
 - Agradecimientos
 - Composición comités
 - Cuadro horario completo
 - Relación de patrocinadores
 - Dirección de contactos, etc.
 - Programa social: exponiendo las actividades sociales y su horario
 - Programa horario, en distintos formatos para entregar a los congresistas
 - Programa de acompañantes
 - Programa de otras actividades
 - Etc.

Libro de ponencias

La tendencia actual no es hacer un libro con todas las ponencias completas, aunque en determinados tipos de congresos y, sobre todo en los de investigación, se hace imprescindible realizar este libro con el correspondiente registro oficial, ya que significa una certificación para el autor de las ponencias, y por otro lado se convierten en verdaderos textos de consulta.

Sin embargo, en otro tipo de congresos, hoy en día se tiende a realizar un **libro de resúmenes**, en el que se relaciona a cada ponente con un resumen de su ponencia e incluso se lega a incorporar la presentación con la que se ha apoyado la misma.

Invitaciones

Es muy conveniente realizar invitaciones a todos los actos, no solo para que el asistente conozca y tenga información completa del evento, sino para su uso como control de asistencia.

- Actos sociales
- Almuerzos
- Actividades
- Etc.

Documentación de ayuda e información general

Cuanta más información se le brinde al congresista, mejor será atendido y, sobre todo, facilitará al máximo la propia organización, pues se minimizarán las incidencias al tener el asistente la información completa.

Esta documentación comprende desde los horarios de misas, hasta las farmacias de guardia, guías turísticas, situación de espectáculos, horarios de comercios, mapas de la ciudad, ubicaciones de los espacios, y un larguísimo etcétera que harán que al congresista le resulte más sencilla la vida en un emplazamiento que no conoce.

Cartas

Se hace necesario remitir cartas, no solo en la fase previa de planificación (a patrocinadores, miembros de comités, etc.) sino en la ejecución y en el post congreso, como son cartas de agradecimiento, etc.

Encabezamiento de las cartas

El encabezamiento de la correspondencia debería incluir el nombre completo del congreso, el lugar de celebración (ciudad), la fecha, así como el logotipo, el patrocinador (“organizado por...” o “patrocinado por...”) y la dirección completa del congreso. Algunas organizaciones incluyen los nombres de los comités local o internacional.

Documentación a ponentes

Es muy importante que los ponentes tengan la mayor información posible para facilitarles su participación tanto a él mismo, como a la organización y evitar cualquier problema o distorsión.

Después de un primer contacto, debemos mantener comunicación constante con los ponentes, dándoles instrucciones en la participación (tiempo de exposición, llegada antes de su horario, necesidades técnicas, remisión de la ponencia, etc.) y recibiendo cualquier necesidad que puedan precisar con el objetivo de poder atenderles en la medida de las posibilidades organizativas.

Diplomas de asistencia

Es preciso entregar a todos los ponentes un diploma personalizado que acredite su asistencia al congreso, pues su participación como congresista se debe certificar en beneficio de la mejora de su curriculum.

El diploma requerirá también una labor de diseño, incluyendo la identidad corporativa y especificando claramente la fecha de celebración y la edición del evento.

Acreditaciones

Por su importancia dejamos este apartado para un capítulo individual que presentaremos a continuación de éste.

Acreditaciones: identificadores

En un principio, parece que **acreditación** para cualquier tipo de eventos es ese documento que va a permitir el acceso y que certifica que se han cumplido los requisitos de inscripción.

Si bien utilizamos la palabra **acreditación**, para designar el instrumento con el que se identifica un congresista, lo cierto es que deberíamos en primer lugar distinguir la terminología correcta para un mejor entendimiento. Así, vemos que la palabra **acreditación**, puede no estar bien utilizada en algunos casos o bien puede llamar a engaño.

El diccionario de la real Academia Española, define:

acreditación

1. nombre femenino

Documento con que se acredita la identidad y el cargo o función del portador y que permite realizar ciertas cosas.

“es necesario presentar la acreditación como participante del congreso; una acreditación de prensa”

En la web “definición de” (<https://definicion.de/acreditacion/>) consideran la **acreditación** como “el proceso y el resultado de **acreditar**” Refiriéndose a aquello que es merecedor de crédito o consideración, o a la acción de documentar de manera fehaciente que alguien tiene derecho a realizar una determinada tarea o permanecer en algún lugar.”

La **acreditación**, de manera general, la definimos como un proceso mediante el cual se certifican unas determinadas competencias, ya sea una persona física o una institución.

Ejemplos: Acreditado como Doctor en Ciencias; Acreditación para desarrollar profesionalmente una determinada actividad en una institución; Institución acreditada para poder desarrollar determinada actividad.

El documento que certifica la **acreditación** lo denominamos **credencial**.

Licencia, será un permiso para desarrollar una determinada actividad. Y denominaremos **certificación** a aquel proceso por el que se evalúa un producto o un servicio respecto a unas normas establecidas.

A los efectos de un congreso, lo que habitualmente se llama **acreditación**, lo denominaremos **identificador**.

El identificador de un congreso

Siempre hemos sido partidarios de que todo elemento que se utilice en un evento, no solo debe ser utilizado para la función principal que se prevé cumpla, sino que paralelamente puede servir también para una serie de funciones importantes que apoyan la organización general de evento.

En el caso de las acreditaciones de un congreso (identificadores) a los efectos de diseño y utilización, se deben realizar diversas preguntas previas cuyas respuestas nos van a permitir el diseño y el uso que de la acreditación podemos establecer.

Lo primero que hay que contemplar es las funciones que va a realizar. Para ello, nos debemos plantear determinadas preguntas cuyas respuestas van a condicionar el diseño, el procedimiento de entrega y su posterior uso, en función de las necesidades organizativas, que podemos enumerar entre otras:

- Control de accesos a distintos lugares del recinto ¿Es necesario? ¿Con qué objeto queremos controlar?
- Identificación de nombre, País y Institución de la persona que la lleva, por los demás asistentes. ¿Nos interesa la interrelación entre los asistentes?
- Seguridad.
- Guía e información para los congresistas.

Cuestiones a tener en cuenta para el desarrollo y la gestión del identificador

Una vez decididas las funciones que debe realizar el **identificador**, se deben contemplar distintos apartados:

1. Diseño
2. Elementos que componen el identificador
3. Funcionamiento de los identificadores

Diseño

Para el diseño del identificador lo primero que hay que tener en cuenta es dónde va a ir.

Puede ir sujeto con un imperdible a la solapa, pero lo más común es que vaya colgado al cuello con lo que llamamos *lanyard*, que no es otra cosa que una cinta o trozo de tela que va colgada en el cuello para sujetarlo.



En dicho *lanyard* ya se establece una forma de diseño determinado. Se suelen utilizar el logotipo del congreso y los colores corporativos.

Con respecto al *lanyard*, destacar las dos formas de sujeción al identificador:

Con la sujeción más tradicional como la que aparece en la foto, suele ocurrir que el identificador está continuamente dando vueltas sobre si mismo y, por esa ley de Murphy nunca escrita, nos encontraremos con que siempre está dado la vuelta.

Por ello, proponemos un *lanyard* con dos sujeciones y un identificador con dos agujeritos para que siempre esté de frente y no se gire:



En cuanto al diseño del **identificador** en sí mismo, debe llevar incorporado el logotipo y la imagen del congreso así como los colores corporativos.

Se debe tener en cuenta también el formato del identificador en función de su uso.

Elementos que componen el identificador

- Identidad corporativa
- Datos personales
- Accesos Y Permisos: Recintos a los que se puede acceder
- Privilegios: Posibilidades de disponer de coche, asistencia a determinados actos, etc.
- Señalética.....coordinación
- **Acreditación sobre acreditación.** Es común que en un evento haya una o varias partes en las que no se permita pasar a todo el que esté acreditado, sino a unos cuantos nada más, normalmente por cuestiones de seguridad. Esto se resuelve mediante la inclusión en el **identificador** de una pegatina o de una segunda acreditación que da el permiso exclusivo al portador de la misma.
- Señalética y seguridad. El **identificador**, debe estar en total coordinación con la señalética del recinto y con los elementos de seguridad implantados en el evento.
- Anexos. Se puede adjuntar al identificador alguna otra información “de bolsillo” que permita al congresista acceder a ella con facilidad (programa, mapa del recinto, etc.)
- Colectivos. Es importante definir el colectivo al que pertenece el portador a efectos de facilitar los controles de acceso y los movimientos de las personas.

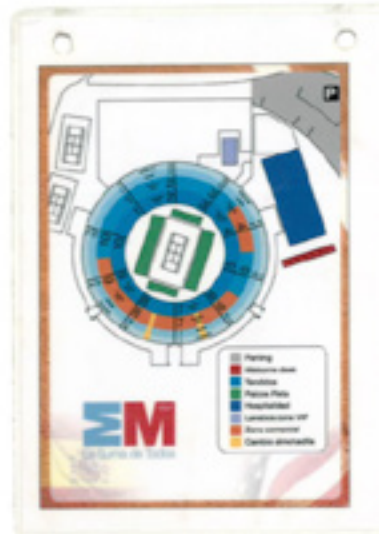
Vamos a analizar un ejemplo de **identificador**:



Como se puede observar en la imagen anterior, además de la identidad corporativa, constan los datos personales con la foto, el cargo y algunos otros elementos que vamos a explicar:

- La T en color amarillo en la parte inferior derecha significa que se tiene opción a coche para transporte oficial.
- El número que aparece bajo la T es el número que identifica a esta persona dentro de la base de datos de la organización.
- El símbolo de infinito significa en este caso que el portador tiene acceso ilimitado a todos los espacios del recinto donde se celebra el evento.
- Las siglas que aparecen en el recuadro rojo en la mitad inferior indican, como se puede ver en la leyenda que aparece en la trasera, la posibilidad de acceso a las distintas sedes donde se celebra el evento.
- El código de barras permite al personal de la organización, con lectores de códigos, conocer los movimientos de las personas y sus accesos a cada espacio.

Veamos ahora algunos ejemplos más:





Funcionamiento del identificador

En la mayoría de los congresos se forman unas colas interminables a la hora de acreditar que suponen unas grandes molestias a los congresistas.

Por ello, es preciso tener en cuenta una serie de factores que agilicen ese proceso y que resuelvan el aluvión de personas.

Parece evidente que lo ideal es proceder a la **preacreditación**, bien vía web, o bien por envío postal o electrónico.

Pero hay otras formas. Si el congreso empieza por la mañana temprano, es buena idea disponer de distintos "Wellcome desk" en los hoteles oficiales, de tal manera que allí mismo se atiende a todos y se les acredita con más tiempo, como por ejemplo a su llegada el día anterior.

Algunas cuestiones a tener en cuenta para un proceso de acreditación ágil y eficaz:

- Planificar el proceso de entrega según el número de asistentes, del tiempo que se dispone y del espacio.
- Set de acreditación.
- Sistema de acreditación.
- Acreditación previa.

El programa social y otras actividades complementarias

En el capítulo correspondiente al **análisis preliminar y memoria previa**, pudimos ver que es preciso estudiar por un lado los públicos objetivos a los que se dirige el congreso así como la definición de los impactos del evento.

Análisis de públicos objetivos

- Conocimiento **exhaustivo** del sector al que va dirigido el congreso
- Características de ese público o públicos
- Niveles profesionales
- Origen de los posibles asistentes
- Intereses profesionales
- Intereses turísticos
- Nivel adquisitivo
- Colectivos profesionales del sector
- Intervalos de edad
- Costumbres y valores
- Necesidades del sector

Impactos del evento

- Tendencias
- Oportunidades y retos ante la situación del sector
- Intercambios y experiencias
- Posicionamiento de la institución
- Impactos en la ciudad sede
- Problemáticas del sector y posibles soluciones
- Importancia de los profesionales en el sector
- Impactos indirectos en otros sectores
- Encuentros entre participantes
- Imagen y marca
- País y ciudad

Con estos datos y analizando los objetivos que, de manera general, tiene cualquier congresista para acudir a un congreso (establecidos en el capítulo **definición de un congreso y puntos básicos**) habíamos visto que las personas no acuden a un congreso exclusivamente a escuchar una serie de ponencias sino que tiene otros objetivos que se pueden concretar en:

- Participar como emisor y receptor de los métodos profesionales
- Elevar sus conocimientos
- Comprobar que lo que sabemos y hacemos es correcto
- Informarse de las novedades de la profesión, centros de formación, publicaciones, asociaciones, legislación, etc.
- Hallar las ideas adecuadas a sus aspiraciones y problemas
- Descansar de su quehacer cotidiano y hacer turismo

- Hacer rentable el gasto que significa participar en un congreso
- Conseguir nuevos amigos y/o contactos de su ramo

Viendo todos estos objetivos, es un error pensar que el programa social se debe circunscribir exclusivamente a los objetivos de descanso, realizar interrelación personal o hacer turismo en la ciudad sede.

Todos, todos los objetivos de los congresistas se pueden potenciar desarrollando no solo un contenido científico sino también un programa social.

Esto nos lleva a aseverar que un programa social, de manera general, debe planificarse dentro de los ejes temáticos de los contenidos y temas que se van a exponer en el congreso ampliando los conocimientos de los asistentes en un entorno distinto al de las propias salas donde se realizan las conferencias.

Se trata de “hacer” no solo de escuchar y si ese “hacer” se ejecuta en un entorno más lúdico, con seguridad será mucho más atractivo y provechoso.

Todo el congreso es un acto social en sí mismo.

De esta manera, al planificar las actividades del congreso, se debe tener en cuenta la necesidad de que todo lo que se organice para los asistentes a lo largo del transcurso del congreso, esté al servicio de los objetivos fundamentales del mismo, y esto no solo se consigue con un excelente programa científico, sino que se potencia de manera espectacular con un elaborado programa social que deje satisfecho a todos.

En un principio, conviene separar claramente lo que es el programa social de congresistas con el de acompañantes, pero, sin embargo, producto de la experiencia, nos inclinamos a plantear este tema desde otro punto de vista.

Hablemos de los acompañantes

Llevamos ya muchos años en los que el número de acompañantes a los congresos tiende a disminuir. Hace años, los congresistas en su mayoría eran hombres que ocupaban algún cargo y que llevaban a sus esposas, amas de casa, acompañándoles, surgiendo la necesidad de “entretenerlas” mientras el marido asistía al congreso. Esto ya no ocurre y el acceso de la mujer a puestos de responsabilidad ha hecho el que la diferencia de sexos entre los asistentes a cualquier tipo de congreso sea cada vez más igualitaria.

Por otro lado, la sociedad ha cambiado y de manera general en el mundo occidental nos encontramos con que las personas son más independientes de su entorno familiar.

¿Esto anula la necesidad de un programa de acompañantes? Creemos que no, pero sin duda modifica su composición.

Nuestra propuesta es perfeccionar un programa social que sea atractivo para todos los congresistas y en algunos momentos incorporar al mismo a los acompañantes, a aquellos actos verdaderamente sociales que se organicen en el marco del congreso, dejándoles el resto de tiempo con la libertad suficiente para poder hacer turismo por su propia cuenta y facilitándoles una amplia información de lo que pueden realizar.

La ventaja además estriba en que no se tienen que sujetar a un programa preestablecido que normalmente no es del gusto de todos.

De esta manera, hablaremos en adelante de **programa social del congreso**.

En dicho programa social se engloban todas aquellas actividades que realicen los congresistas y acompañantes fuera del marco concreto de las ponencias del congreso.

Se conformará de:

- Almuerzos
- Pausas entre ponencias
- Ceremonias
- Visitas
- Cena y/o fiesta
- Otras actividades relacionadas con el contenido científico en un entorno ajeno a las puras ponencias

Todo ello, se debe organizar para que cumpla la función principal de **divertir y entretener** a los asistentes, al mismo tiempo que sirva para el proceso de aprendizaje que todo congreso debe tener.

Este proceso de aprendizaje, se potencia al máximo fomentando la interrelación entre los asistentes. Lo que se ha dado en llamar “*networking*”.

Esta interrelación entre todos, posibilitará, como decimos, crear y explotar una red de contactos de profesionales del mismo sector, pudiendo desarrollar nuevos negocios, compartir experiencias, etc.

Se trata de establecer, como exponen en Club CEO, “experiencias reales, conversaciones reales y relaciones reales”.

Entre las actividades proponemos varias cuestiones a incluir en el programa general del congreso como programa social:

1. Iniciar el congreso, después de la ceremonia de inauguración, con una actividad no relacionada directamente con los contenidos del congreso pero sí con aquellas cuestiones que afectan a la relación humana: conferencia humorística con temas relacionados con contenidos, vídeo sobre algunos temas de conciencia social, etc.
2. Además de las conferencias, programar como actividad interna del congreso alguna otra actividad que en un entorno lúdico y fuera del salón de plenos, se viva como una experiencia más.

Un ejemplo de esto, son las experiencias que estamos proponiendo en el XVI Congreso Internacional de Protocolo, Comunicación Corporativa, Imagen personal y Organización de actos. Se hablará de etiqueta como elemento comunicativo en una visita guiada que los congresistas realizarán por la ciudad analizando las formas de vestir cuando Valladolid era capital y corte. O asistir a un concierto en la catedral a la luz de las velas, donde un experto explicará las dificultades organizativas de un concierto de este tipo, o las explicaciones que sobre protocolo deportivo se darán, no en el estrado, sino en el palco del club de fútbol de la ciudad.

3. Organizar una cena de hermandad y encuentro de todos, donde la flexibilidad y el estar confortable prime sobre lo demás, evitando los encorsamientos de las cenas de gala en la que todo el mundo se divierta y se convierta en una experiencia inolvidable.
4. Los almuerzos. Huyendo de los típicos almuerzos de trabajo, es muy efectivo planificar la organización de los almuerzos en distintos establecimientos de la ciudad insertando el congreso en la sociedad civil y dejando a los congresistas que puedan valorar distintas opciones en esos momentos de ocio y de interrelación.
5. **Pre y post congreso.** Cada vez es más frecuente, organizar actividades ajenas al congreso en los días anteriores o posteriores donde los congresistas puedan, fuera del entorno del congreso, vivir experiencias de contacto.

Como se puede ver, al planificar un congreso es necesario adaptarse a las nuevas formas de relación que se potencian por medio del programa social.

El proyecto de protocolo de un congreso

Una de las funciones a desarrollar por la secretaría técnica es el procedimiento de organización en los distintos momentos del congreso.

En ese procedimiento de organización cobra vital importancia el protocolo a seguir en las distintas acciones que se realizan y las podemos desglosar en las siguientes:

- Ceremonias
 - Inauguración
 - Clausura
- Recibimientos y despedidas
- Ubicaciones
- Atención sala VIP
- Regalos y otras atenciones
 - Manipulación
 - Distribución
- Proceso de acreditaciones
- Actos sociales
- Atención a ponentes
- Protocolo de sesiones

Desglosaremos a continuación sucintamente cada una de ellas.

Ceremonias

Sobre todo en la inauguración he visto en muchísimos congresos que siempre pasa lo mismo: un número excesivo de personas en la mesa de presidencia. Esto es algo a evitar.

Somos grandes defensores de que en las presidencias estén las personas indispensables y que vayan a tener un protagonismo en el acto. El resto no caben.

Este problema nace en muchas ocasiones por dos cuestiones:

1. La gran cantidad de autoridades que se invita.
2. El gran número de personas y cargos que pertenecen al comité de honor y organizador.

Nosotros proponemos colocar en la presidencia exclusivamente a aquellas personas que puedan aportar algo en beneficio de los objetivos del congreso. Y como normal general, ya se sabe, cuantos mejos, mejor.

En cuanto a la ordenación de esta presidencia, proponemos que, si asiste alguna autoridad relevante, se realice una cesión de la presidencia en beneficio del propio congreso, pero tan solo una cesión, dando el protagonismo necesario en dicha presidencia al presidente del comité organizador como anfitrión del evento.

El resto de personalidades se situará en sitio especial que detallaremos en el apartado de **ubicaciones**.

Recibimientos y despedidas

Inmerso en el proyecto de protocolo debe estar el sistema de recibimientos y despedidas atendiendo en el modo y manera a los colectivos de interés y al acto en que se encuentren.

Es conveniente proyectar los recibimientos en:

- Ceremonia de inauguración
- Ceremonia de clausura
- Ponentes determinados
- Cena social
- Llegada de componentes de comités a la ciudad

Para desarrollar este proyecto de recibimientos y despedidas, se deberá tener en cuenta, en función del acto en el que estemos:

- A quien se recibe
- Quién recibe (líneas de saludo)
- Dónde se recibe
- Recorrido hasta ubicación
- Quién despide
- Dónde se despide

Recibimiento a congresistas

Es muy corriente que se desarrolle un proyecto de recibimientos a personalidades Vip, autoridades, incluso a componentes de algunos comités, pero que se olvide un sistema

de recibimiento a los verdaderos protagonistas de cualquier congreso que son los **congresistas**.

Proponemos una atención especial a todos los congresistas por medio de:

- *Welcome desk* en hoteles donde se concentre una parte importante de asistentes.
- Recibimiento en sede, con el consiguiente operativo de acreditaciones.

Ubicaciones

Para planificar las distintas ubicaciones en la sede del congreso, se deberá atender a los distintos colectivos de invitados y asistentes que tenemos previsto acudan.

En todo momento, se deberá disponer de unos asientos reservados en sitio especial para los componentes de la organización promotora y componentes de los distintos comités. Esta acción puede generar un problema que en muchas ocasiones no se tiene en cuenta y esto es los espacios vacíos que quedan cuando estos colectivos se ausentan del salón correspondiente.

Para evitar esto, se pueden reservar espacios exclusivamente para las ceremonias de inauguración y clausura, dejando el resto de sesiones los espacios libres para aquellos que los prefieran.

Atención sala VIP

Para definir el protocolo de las salas reservadas, es preciso determinar:

- Colectivos que tienen derecho a acceso
- Atención a las personas que están dentro de la sala
- Mobiliario y atenciones necesarias
- Personal auxiliar asistente a la sala

Regalos y otras atenciones

- Manipulación
- Distribución

Se establecerán distintos tipos de regalos en función de los rangos e importancia de los posibles receptores.

¿a quién?

Se suelen entregar regalos o alguna atención a:

- Autoridades que hayan apoyado el congreso
- Ponentes destacados
- Prensa
- Algunos otros colectivos a determinar

¿cuándo?

Es conveniente procurar elegir el momento de entrega del regalo atendiendo sobre todo a la comodidad del receptor y que no tenga que estar todo el tiempo de su estancia portando el regalo. No solo por una cuestión de comodidad sino también por una cuestión de prudencia y privacidad.

¿dónde?

Se debe planificar no solo el momento sino el sitio donde se va a hacer entrega de la atención.

¿Cómo?

En el proceso de planificación se atenderá a los momentos de manipulación necesarios para almacenar, envolver, etc. los regalos a entregar.

Además, se suele ofrecer a todos los asistentes algún tipo de regalo de recuerdo incluido en el set del congresista y cuyo momento de entrega suele ser el de la acreditación.

Proceso de acreditaciones

Este proceso, requiere una planificación de atención protocolaria muy recomendable a efectos de evitar aglomeraciones y disgustos antes de empezar el congreso. Este proceso de acreditación, suele ser motivo de incidencias y quejas.

Nuestra propuesta se basa en que este proceso se convierta en algo sencillo y que se realice con toda fluidez, instrumentando las medidas necesarias para que cualquier incidencia se resuelva con la consiguiente privacidad, con una atención exquisita y de manera singular. Para ello, proponemos que al lado de las mesas de acreditación, se disponga de un espacio, a poder ser cerrado de **incidencias** donde se atiende de manera personalizada a todo aquel que la tenga.

Actos sociales

Para desarrollar el protocolo de los actos sociales, se debe atender al tipo de dichos actos, pero en líneas generales, se deberá planificar el proyecto protocolario con la fluidez necesaria en función de que se trata de un acto más ligero y de diversión de todos.

Desaconsejamos grandes y largos discursos en los actos sociales. Creemos que son momentos de descanso y de relación y para ello hay que dejar a los protagonistas (los congresistas) que tengan sus tiempos.

Atención a ponentes

A los efectos de una mejor organización, se debe desarrollar un proyecto protocolario de atención a los ponentes por medio del cual no solo se sentirán estos agradecidos y bien atendidos, sino que ayudará seriamente a la necesaria organización y preparación de las ponencias para que todo fluya correctamente.

Un espacio para que los ponentes puedan ultimar sus intervenciones, se hace imprescindible, así como un sistema de citas y recibimientos para que no haya retrasos, etc.

Protocolo de sesiones

Cuando en las distintas sesiones se juntan varios ponentes en una mesa, es conveniente protocolizar la misma atendiendo al orden de intervención, así como al rango.

Otros títulos de Escuela Internacional de Protocolo:

- Protocolo en la empresa
- Producción de eventos
- Protocolo deportivo
- Protocolo cultural