

**UNIVERSIDAD DE VALLADOLID**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES JURÍDICAS Y DE  
LA COMUNICACIÓN**



**Universidad de Valladolid**



**GRADO EN PUBLICIDAD Y RELACIONES PÚBLICAS  
CURSO 2019-2020**

**PROTOCOLO APLICADO A LA XI EDICIÓN DEL FESTIVAL PUBLICATESSEN**

Departamento de Protocolo

ALBA CLAUDIO BECERRIL

Tutora Lara González Díaz  
SEGOVIA, Julio de 2020

## ÍNDICE

|  |    |
|--|----|
| 1. Introducción.....                     | 4  |
| 2. Tema.....                             | 4  |
| 3. Metodología.....                      | 5  |
| 4. Objetivos del proyecto.....           | 6  |
| 5. Marco Teórico.....                    | 6  |
| 6. El Pre-Evento. ....                   | 9  |
| 6.1. Contexto general.....               | 9  |
| 6.2. Composición del departamento.....   | 11 |
| 6.3. Objetivos.....                      | 12 |
| 6.4. Lugar.....                          | 13 |
| 6.5. Fecha y hora.....                   | 14 |
| 6.6. Las invitaciones.....               | 14 |
| 6.6.1. Tratamientos institucionales..... | 15 |
| 6.6.2. Lista de Invitados.....           | 16 |
| 6.7. Las entradas.....                   | 19 |
| 6.8. Azafatos y azafatas.....            | 21 |
| 7. El Evento.....                        | 22 |
| 7.1 Las ruedas de prensa.....            | 22 |
| 7.1.2. Primera rueda de prensa.....      | 23 |
| 7.1.3 Segunda rueda de prensa.....       | 24 |
| 7. 2. El protocolo en jornadas.....      | 25 |
| 7.3. El protocolo en la gala.....        | 25 |
| 7.3.1. Invitados de Honor.....           | 27 |
| 7.3.2. Localizaciones.....               | 28 |
| 7.3.3. Antes de la apertura.....         | 28 |
| 7.3.4. Apertura de puertas.....          | 28 |
| 7.3.6 Cronometrado.....                  | 29 |
| 7.3.5.1 Cronometrado total.....          | 29 |

|   |    |
|---|----|
| 7.3.5.2 Cronometrado parcial.....             | 30 |
| 7.3.6 Photocall y Medios de Comunicación..... | 31 |
| 8. El post evento.....                        | 32 |
| 8.1 Resultados.....                           | 32 |
| 8.2 Propuestas de mejora.....                 | 34 |
| 9. Conclusiones.....                          | 35 |
| 10. Referencias.....                          | 37 |
| 11. Anexos.....                               | 40 |

## **1. Introducción.**

El presente trabajo tiene como objetivo plasmar sobre el papel, la puesta en escena de los diferentes conocimientos adquiridos en el grado en Publicidad y Relaciones Públicas de la Universidad de Valladolid. El proyecto en el que me voy a centrar fue desarrollando durante la “XI Edición del Festival de Publicatessen” en el curso académico 2018/2019.

Publicatessen es una idea que surge hace más de quince años. Comenzó llamándose “La Semana de la Publicidad” donde los estudiantes de la licenciatura de Publicidad y Relaciones Públicas empezaron a organizar diferentes actividades para ampliar sus conocimientos en esta rama. Pero será en 2009 cuando nazca, con el objetivo de formalizar la idea del festival y hacerle crecer año tras año. Desde entonces, cada edición ha sido totalmente diferente a la anterior y su magnitud y alcance van siendo mayores.

La temática elegida para la ocasión tomó el nombre de: "La Metamorfosis Publicitaria: De crisálida a mariposa", y en torno a esta idea giró la edición.

## **2. El tema.**

El tema elegido quiere reflejar el trabajo práctico realizado durante la celebración de dicho festival, en lo que al protocolo se refiere.

Lo que me ha motivado a desarrollar este trabajo, es sin duda, el sentimiento de recrear mediante este proyecto una de las experiencias más enriquecedoras de mi vida académica, y así, poder orientar a las futuras generaciones de estudiantes de Publicidad y Relaciones Públicas que quieran embarcarse en esta aventura, ya que podrán apoyarse en este documento y tomarlo como referencia.

Aclarar también que cuando nos referimos al término “Protocolo” rápidamente se asocia como algo aburrido y elitista, pero no es así. El presente documento quiere mostrar de una forma real y transparente las distintas facetas en las que trabaja un departamento de protocolo, que muchas veces pasan desapercibidas e infravaloradas, pero son muy importantes para que el evento funcione. Es un pilar fundamental en el desarrollo de cualquier acto, sea de la tipología que sea.

### **3. Metodología.**

El Festival es una oportunidad, para los estudiantes de Publicidad y Relaciones Públicas y del doble grado en Publicidad, Relaciones Públicas y Turismo de la Universidad de Valladolid, para poner en práctica todos los conocimientos obtenidos durante los cursos académicos.

Llevar a cabo un proyecto real y sin experiencia anterior se presenta como un gran reto para un alumno que solo cuenta con conocimientos teóricos, y todavía más en un evento, en el que un error ya no hay forma de corregirlo y hay que trabajar con él.

Si bien el método ensayo/error en el aprendizaje es el más complicado, es también el más efectivo y satisfactorio para el alumnado.

Es por eso, por lo que me aventuré a formar parte de un proyecto como este, donde los resultados del esfuerzo se convierten por primera vez en tangibles.

En este trabajo se quiere plasmar en papel todo el ejercicio práctico que el departamento de protocolo ha llevado a cabo durante la onceava edición del festival, dividiendo en tres fases temporales el desarrollo del mismo:

- **El pre evento:** que será la fase en la que se explique todo el trabajo realizado antes del mismo, y que abarca sobre todo la parte creativa y estratégica. Está dedicada principalmente al día de la gala.

- **El evento:** englobará toda la puesta en escena de los diferentes actos en los que ha trabajado el departamento a lo largo del festival.
- **El post evento:** en esta etapa se analizarán todos los aspectos a tener en cuenta de forma crítica y objetiva, ya sean aciertos u errores, con el único fin de mejorar de cara al futuro.

#### **4. Objetivos del proyecto.**

Se pretenden conseguir los siguientes objetivos:

Específicos:

- Describir de forma detallada el trabajo práctico realizado por el departamento de protocolo en la “XI Edición del Festival Publicatessen”.

Generales:

- Servir de apoyo documental a siguientes generaciones para que tengan una base sobre la que trabajar, aportando también recomendaciones para tener en cuenta.
- Hacer un trabajo de reflexión y autocrítica según los resultados obtenidos al finalizar el evento.
- A partir del análisis de los errores cometidos, proponer posibles mejoras.

#### **5. Marco teórico.**

Si queremos que un evento se desarrolle correctamente, dos de los pilares fundamentales los conforman las relaciones públicas y el protocolo. Ambos no son el uno sin el otro. El protocolo es una forma de comunicación y una herramienta táctica de las relaciones públicas con el que se logra conseguir los objetivos de la estrategia de comunicación. Por su parte, las relaciones públicas englobarían todo lo que se refiere a la comunicación verbal y escrita, ayudando a mantener y establecer un correcto entendimiento entre una organización y sus públicos.

Para Bernays (1990), primer teórico dedicado al estudio de las relaciones públicas como una ciencia social, divide sus funciones en tres etapas:

1. Definir diferentes objetivos comunes entre la organización y sus públicos.
2. Asesorar como experto a una institución sobre las relaciones con sus públicos para que sean satisfactorias para las dos partes.
3. Intentar hallar, por medio de la investigación, qué ajustes o desajustes hay entre la organización y sus públicos. Para ello, el autor sugiere modificar las formas de conducta o las actitudes, para que coincidan con las demandas del público. De esta manera la organización puede alcanzar las metas acordadas proporcionando al público una mejor comprensión de la organización.

Autores más actuales como Antonio Castillo definen las relaciones públicas como: *“Un campo de actividad que tiene que ver con la interacción entre un grupo, un individuo, una idea u otra unidad, con los públicos de los que depende; concibiendo a las relaciones públicas como una función asesora en comunicación”* (Castillo, 2010, p.17)

En un mundo cada vez más globalizado donde la comunicación se vuelve más compleja, las relaciones públicas pasan a ser una pieza clave en la gestión y dirección de cualquier organización. Podemos decir que son “la voz de una marca” y conforman un “para qué”.

De hecho, hasta hace relativamente poco las empresas únicamente se preocupaban de convencer para vender, pero ahora ese no es el único objetivo (Castillo, 2010). Gruning (2010), presidente de la mayor empresa de relaciones públicas, recuerda en un discurso en 1977 que efectivamente, la única preocupación de una empresa por aquel entonces, era la de hacer sonar la caja registradora. Sin embargo, actualmente han dejado de ser únicamente entidades económicas para transformarse también en entidades sociales, de donde nace la fuerza de las relaciones públicas.

Mientras que el marketing opera en base a datos de comercialización y la publicidad en la notoriedad, serán las relaciones públicas quienes se encarguen de la confianza y el prestigio de la marca (Otero, 2001).

La palabra “Protocolo” tiene varias acepciones. Entre ellas: *“Protocolo es aquella disciplina que, con realismo, técnica y arte (pues tiene de las tres cosas), que determina*

*las estructuras o formas bajo las cuales se desarrolla una actividad humana pluripersonal e importante con el objeto de su eficaz realización, y en último lugar, de mejorar la convivencia”.* (Urbina, 2001, p.33)

Nos encontramos con una herramienta estratégica de comunicación que tiene como objetivo proyectar la mejor imagen posible de personas y organizaciones. En España existe una normativa legal que regula el protocolo: el Real Decreto 2099/1983. Este aprueba el Ordenamiento General de Precedencias en el Estado, y fija los principios que debe seguir una organización en un acto oficial sea de la tipología que sea, teniendo en cuenta además una serie de prioridades que varían en función de un rango, ya sea colegiado o individual. (Sánchez, 2013)

En este sentido, el protocolo juega un papel fundamental porque, a través de la organización de un acto público o privado con carácter oficial, o no, podemos elaborar un marco acorde con los objetivos de la institución y de este modo elaborar un buen mensaje.

Por tanto, el protocolo forma parte de las estrategias y tácticas de la comunicación y de relaciones públicas de las organizaciones, persiguiendo los siguientes objetivos principales según Sánchez (2013):

- Crear confianza a través del orden, de la eficiencia, de la prudencia y de la excelencia que se debe transmitir, de forma verbal y no verbal, a la hora de ejecutar cualquier acto.
- Mostrar una imagen de marca a partir de sus valores de forma cuidada y eficaz.
- Prestar un servicio de calidad teniendo en cuenta todas las necesidades que puedan surgir en nuestro acto.
- Afianzar la notoriedad y el prestigio de los cargos que asisten al evento y de la propia Institución.

Aunque durante los últimos años, muchos artículos científicos coinciden en que el protocolo es una herramienta de comunicación, siguen existiendo discrepancias y contradicciones entre los autores que han querido darle un significado (Campos, Fuente, 2013). Esto se debe a que el protocolo según Campos (2008), hay que empezar a entenderlo desde una perspectiva multidisciplinar y actualizada.



Al contrario de lo que se piensa, el protocolo no es una técnica basada en normativas y convencionalismos, sino que se va adaptando a los avances e innovaciones que van surgiendo en el área de la comunicación, la cual engloba otras materias como: el marketing, el diseño, la economía, la producción y un largo etcétera que el protocolo ha de conocer para realizar correctamente su labor.

## **6. El pre-evento.**

El pre-evento es la fase más creativa y estratégica en la que se definen los principales objetivos del evento y los específicos de cada departamento. Se empieza a dar forma a la estructura del mismo y de ella dependerá el éxito o el fracaso de la organización.

### **6.1. Contexto general del evento.**

El equipo de Publicatessen se construye a partir de todos aquellos estudiantes de Publicidad y Relaciones Públicas, de cuarto curso, que quieran formar parte, de manera voluntaria en el desarrollo del festival. La plantilla está compuesta por una junta directiva y nueve departamentos encargados de distintas funciones para que el proyecto salga adelante.

Tras una reunión a finales de septiembre de 2018 con todos los alumnos interesados en formar parte de la “XI Edición del Festival de Publicatessen”, salieron los primeros candidatos a la presidencia.

Se organizó una mesa electoral en el ágora de la Universidad y únicamente los alumnos del cuarto curso de Publicidad y Relaciones Públicas, así como los del Doble Grado de Publicidad, Relaciones Públicas y Turismo, pudieron votar a su candidato. Los resultados de las elecciones fueron los siguientes:

- Presidente – Pedro Fúnez Capitán.
- Vicepresidenta – Patricia Pando Torre.
- Secretaria – Teresa García López.
- Vicesecretaria – Dania García González.
- Tesorero - Julián Palacios Martínez.

Así mismo, el equipo que forma el festival está dividido en nueve departamentos diferentes que se encargarán de funciones específicas. Estos se forman una vez creada la junta directiva. Todos aquellos alumnos interesados en formar parte del proyecto se reúnen para decidir a qué equipo de trabajo quieren pertenecer. Cada uno cuenta con un coordinador/a, un subcoordinador/a, y un tercero de abordo por si uno de los dos anteriores pudiera fallar.

Así están divididos:

- Departamento de diseño: es el encargado de todas las competencias del diseño, desde gráficas hasta montaje de vídeos.
- Departamento de comunicación: son los responsables de transmitir toda la información relevante que va surgiendo durante todo el desarrollo del proyecto hasta su fin, mediante el manejo de las redes sociales y de la relación con los medios de comunicación.
- Departamento de jornadas: organizan talleres y conferencias académicas sobre publicidad, a los que los alumnos de Publicidad y Relaciones Públicas pueden asistir y conseguir créditos.
- Departamento de patrocinio: contacta con posibles marcas que quieran colaborar en el festival, proporcionando bienes o servicios a cambio de visibilidad como patrocinadores.
- Departamento de tardecitas: desarrolla eventos y actividades de ocio y entretenimiento.
- Departamento de responsabilidad social corporativa: realiza labores y proyectos que contribuyan a diferentes causas sociales y medioambientales.
- Departamento de protocolo: supervisa y planifica aquellos actos que durante el festival requieran una correcta comunicación tanto implícita como explícita, asegurando la buena imagen de Publicatessen.
- Departamento de gala: encargado de organizar el día de la gala y el posterior cóctel, poniendo el broche final a la edición.

“Metamorfosis publicitaria” es el tema en torno al que girará la edición del presente proyecto. El mundo cambia, evoluciona y nosotros debemos adaptarnos con él. La publicidad, se ha transformado a una velocidad vertiginosa para llegar de forma eficaz a

sus *prosumers* o *crossumers*, ya que el término consumidor a día de hoy ha quedado obsoleto.

Esto es lo que Pablo Rodríguez González, ganador de la categoría: “Tema de Publicatessen XI”, ha querido representar con su participación. Esta edición estará enfocada en estos cambios que nuestro campo ha experimentado desde los últimos diez años hasta la actualidad, en los que se han generado una serie de nuevas tendencias, nuevos profesionales y nuevas formas de hacer publicidad que han cambiado por completo el paradigma de nuestra rama laboral.

## **6.2 Composición del Departamento.**

El departamento de protocolo lleva trabajando de forma autónoma únicamente tres ediciones, ya que anteriormente ha estado integrado dentro del departamento de gala, centrando su trabajo únicamente en ese día. Sin embargo, el volumen de importancia que cada año iba cogiendo el festival, hizo necesaria la creación de un departamento específico para llevar a cabo las funciones propias del protocolo y las relaciones públicas.

Este equipo de trabajo es uno de los más pequeños en comparación con el resto de los que componen la organización, ya que se encarga únicamente de tareas muy específicas y concretas.

En esta ocasión el departamento estuvo formado por:

- Esther Hernández.
- Marta Martín.
- Alba Claudio como coordinadora.
- Manuela Ortega como subcoordinadora.

Todo el equipo ha trabajado indistintamente al rango de responsabilidad otorgado y de manera totalmente horizontal. Acostumbradas al trabajo en equipo, y acompañadas además de una gran complicidad entre compañeras, se han logrado solventar los diferentes imprevistos surgidos de manera positiva.

Las funciones fueron las siguientes:

- Ayuda y asesoraría en todas las acciones que se llevaron a cabo durante la edición para generar la mejor imagen posible.
- Garantizar el orden y el correcto desarrollo de la gala.
- Elaboración de una lista de invitados.
- Confirmar asistencias.
- Una correcta redacción de las invitaciones.
- Apoyo al departamento de Gala en lo que a la organización se refiere.
- Tratamiento y comunicación de forma correcta a las autoridades invitadas al acto, así como a los demás invitados.
- Colocación de autoridades según Real Decreto de precedencias y las indicaciones del mismo.
- Recibimiento de los medios de comunicación.
- Gestión de azafatas y azafatos.
- Resolución de posibles imprevistos.

Este departamento se encarga principalmente del tratamiento con las autoridades, las cuales tendrán presencia a lo largo del transcurso de la “XI Edición del Festival de Publicatessen”, aunque principalmente nuestro trabajo se centra en el día culmen: “La Gala”. Por eso, el departamento de gala y el de protocolo trabajamos de la mano para sacar adelante ese momento tan especial.

### **6.3 Objetivos.**

Aunque cada departamento cuente con unas competencias ya determinadas por parte de la junta directiva y del profesorado que apoya el proyecto, será cada equipo el que elabore una serie de objetivos fundamentales a cumplir durante toda la edición del festival.

Los objetivos del departamento de protocolo fueron los siguientes:

- **Objetivo específico:**

- Garantizar la correcta proyección de imagen de marca de Publicatessen.

- **Objetivos generales:**

- Garantizar la correcta puesta en escena de los distintos eventos.
- Cuidar los detalles durante toda la edición.
- Servir de apoyo a todos los departamentos.
- Asegurar una buena experiencia a los asistentes al festival.
- Procurar una alta presencia de autoridades.
- Atender de modo correcto y adecuado a los medios de comunicación.
- Transmitir correctamente el mensaje implícito y explícito.

#### **6.4 El lugar.**

La localización de un evento juega siempre un papel fundamental. Es importante elegir ubicaciones accesibles y bien localizables, además deben disponer de la capacidad de aforo apta para nuestro evento.

- **Teatro Juan Bravo:** localizado en la plaza Mayor nº 9, en Segovia. Ha sido testigo de la gala de Publicatessen durante muchas ediciones. Es el lugar perfecto para la celebración dada la privilegiada ubicación de sus instalaciones. Además, gracias a la Diputación de Segovia, y al tratarse de un evento universitario promovido por la Universidad de Valladolid, se nos concede este espacio de manera gratuita.
- **Convento de Mínimos:** localizado en la calle Valdelaguila nº3, en Segovia. Se confía nuevamente en este espacio para ofrecer el cóctel debido al buen servicio ofrecido en anteriores ediciones. Además, se encuentra a escasos metros del teatro, lo que hace que la localización no pueda ser mejor. También está cerca de todos los locales nocturnos de la zona, lo que facilita a los asistentes poder continuar la noche en los establecimientos cercanos. Por otra parte, si alguno de los asistentes al acto precisase de un medio de transporte para su desplazamiento, existe una parada de taxis que brinda servicio las veinticuatro horas del día, encontrándose también en la misma plaza Mayor.

## **6.5 Fecha y hora.**

La “XI Edición del Festival de Publicatessen” tuvo lugar entre los días 1 y 4 de abril, siendo el jueves 4 el día de la gala.

Fue, a las siete de la tarde del jueves, cuando dio comienzo la apertura de las puertas del teatro. Del mismo modo, a las ocho menos cuarto, aproximadamente se cerraron las mismas para que el acto diera comienzo sin interrupciones, a las ocho en punto.

El cóctel por su parte, se sirvió a continuación de la gala, a las 10 de la noche.

## **6.6 Invitaciones.**

*“Invitar es uno de los más nobles ejercicios que puede hacer el hombre, y para ello nada hay mejor que conocer de una manera clara y positiva todos los usos, costumbres y gentilezas de la hospitalidad”* (Luján, 1990, p.3)

Las invitaciones son documentos fundamentales en el mundo del protocolo, las relaciones sociales y públicas.

Es importante pensar meticulosamente sobre cómo se va a elaborar la lista de invitados, procurando que haya un equilibrio entre estamentos y representaciones para evitar conflictos por omisiones o por excesiva presencia de un solo sector. Los olvidos pueden ser en muchos casos causa de agravios comparativos.

En esta ocasión, el departamento de protocolo mandó un comunicado junto con una encuesta de asistencia a todos los docentes del área de Publicidad y Relaciones Públicas a través de la plataforma de Apoyo Departamental de la Universidad, con el objeto de prever el posible número de asistentes a la gala, para poder empezar a trabajar con la distribución del teatro, antes de la venta de las entradas. De esta manera, nos asegurábamos que ningún docente del área, independientemente de cuál fuese su departamento o especialidad, pudiera sentirse excluido al no recibir su invitación, solucionando así un error común de las anteriores ediciones. Recaltar que el

comunicado no es una invitación que dé acceso al recinto, sino que recuerda el día y la hora que pueden adquirir su entrada, sin tener que abonar el importe de la misma.

Todas las autoridades invitadas al acto recibieron una invitación personalizada en formato online y en papel. Dicha entrada permite el acceso a la gala y al posterior cóctel, además de ofrecer la posibilidad de asistir con un acompañante. En todas se especifica un número de teléfono y un email para aclarar posibles dudas y para confirmar asistencia, además de la fecha, la hora y el lugar del evento.

*\*Véase anexo 1 p. 41*

Las invitaciones fueron enviadas 20 días antes del evento, y en muchas ocasiones hubo que insistir para confirmar asistencias y así poder empezar a trabajar en la colocación protocolaria de los asistentes al acto.

#### **6.6.1 Tratamientos institucionales.**

A la gala y al cóctel fueron invitadas distintas personalidades implicadas en el desarrollo del Festival. Entre ellas nos encontramos desde la Alcaldesa de Segovia, hasta el Rector de la Universidad de Valladolid, que era el primer año que asistía. Todas las invitaciones fueron personalizadas y rigurosamente redactadas para mostrar la mejor imagen posible. Según el cargo que ocupen nuestros invitados de honor, su tratamiento será uno u otro.

Esta fue la lista de autoridades invitadas:

- Excmo. y Magfco. Sr. D. Antonio Largo Cabrerizo, Rector de la Universidad de Valladolid.
- Ilmo. Sr. D. Francisco Javier Vázquez Requero, Presidente de la Diputación de Segovia.
- Sra. D<sup>a</sup>. Sara Dueñas Herranz, Diputada Provincial de Cultura.
- Sr. D. Emilio Lázaro Garrido, Jefe del Servicio de Cultura de la Diputación de Segovia.
- Ilma. Sra. D<sup>a</sup>. Clara Isabel Luquero de Nicolás, Alcaldesa del Excmo. Ayuntamiento de Segovia.

- Sra. D<sup>ª</sup>. Elvira Adeva Cortés, Representante del Departamento de Comunicación de la Concejalía de Cultura del Excmo. Ayuntamiento de Segovia.
- Sr. D. José Antonio Gómez Municio, Coordinador de Actividades Culturales de la Concejalía de Cultura del Excmo. Ayuntamiento de Segovia.
- Sr. D. Agustín García Matilla, Vicerrector de la Universidad de Valladolid en el Campus María Zambrano de Segovia
- Sra. D<sup>ª</sup>. Marta Laguna García, Decana de la Facultad de Ciencias Sociales Jurídicas y de la Comunicación de Segovia.
- Sra. D<sup>ª</sup>. Susana de Andrés del Campo, Vicedecana de Estudiantes de la Facultad.
- Sr. D. Manuel Canga Sosa, Vicedecano de Infraestructuras de la Facultad.
- Ilmo. Sr. D. Francisco Javier López Escobar, Delegado Territorial de la Junta de Castilla y León en Segovia.
- Excma. Sra. D<sup>ª</sup>. María del Lirio Martín García, Subdelegada del Gobierno en Segovia.
- Sra. D<sup>ª</sup>. Paloma Maroto, Concejala de Obras, Servicios e Infraestructuras del Excmo. Ayuntamiento de Segovia.
- Sr. D. Diego Cuello de Oro, Vicedecano de Economía de la Facultad.
- Sra. D<sup>ª</sup>. Mamen Garrido, Vicedecana de Relaciones Internacionales de la Facultad.

Todos recibieron una invitación en papel, cuyo tratamiento fue escrito a mano para generar un vínculo de aprecio e interés. Además, recibieron una invitación vía email.

### **6.6.2 Lista de Invitados Confirmados.**

Con todas las invitaciones enviadas al profesorado, a los patrocinadores y a las autoridades elaboramos la que sería la lista oficial de invitados que habían confirmado o comprado entrada y que asistirían a nuestro evento, así como sus respectivos acompañantes.

Apuntamos también sus preferencias a tener en cuenta a la hora de la colocación.

- Profesorado:
  - Javier López Alarma.
  - Azucena García.



- Mari Cruz Alvarado.
- Belinda de Frutos.
- Tecla González.
- Pilar San Pablo (a lado de Marta Pacheco).
- Marta Pacheco.
- Alejandro Buitrago.
- Alberto Martín.
- Elena González (intentar poner juntos a Alejandro, Alberto y Elena).
- Coral Moreira (a lado de Mari Cruz).
- Eva Campos (a lado de Tecla o Belinda).
- Ángel Orejana y acompañante.
- Cristina Vela y acompañante.
- María Merino (a lado de Marta Pacheco o Belinda).
- Noemí.
- Inés Iglesias.

Total: 19

- Área PAS:

- Isabel Gaviero.
- Marilé Pretel.
- Alberto Morala.

Total: 3

- Autoridades:

- Rector de la Universidad de Valladolid.
- Secretaria de la Universidad de Valladolid.
- Sara Dueñas, Diputada de Cultura.
- Elvira Adeva, Representante del Dpto. de Comunicación de la Concejalía de Cultura del Ayuntamiento de Segovia.
- María del Lirio Martín, Subdelegado del Gobierno en Segovia.
- Paloma Maroto, Concejala de Obras y Servicios e Infraestructuras.
- Clara Isabel Luquero, Alcaldesa de Segovia.

- Agustín García Matilla, Vicerrector de la Facultad de Ciencias Sociales, Jurídicas y de la Comunicación.
- Marta Laguna y dos acompañantes, Rectora de la Facultad de Ciencias Sociales, Jurídicas y de la Comunicación.
- Susana de Andrés (al lado de Mari Cruz).
- Mamen Garrido y acompañante.
- Alfonso Moral y acompañante, secretario académico.
- (UPYD QUIERE VENIR, CONFIRMAR MÃS ADELANTE SI HAY SITIO PARA ELLOS)

Total: 16

- Patrocinadores:

- Sociograph:
  - Laura Aguilar.
  - Borja Mozo Grau.
- Garciani:
  - Héctor San Juan.
  - Paco López de Lerma.
- Commujeres:
  - Teresa Gema y acompañante.
- Parque científico Uva:
  - Carolina y dos acompañantes.
- Onda cero:
  - Manuel Pacheco.
- Brother:
  - Dos Personas.
- Sweet home Segovia:
  - Dos personas.
- Deportes Uva:
  - Paloma González.

Total: 14

- Medios :

- Segovia Directo, dos personas.
- El Adelantado, dos personas

- Emisión Mahonita, dos personas.

### **6.7 Entradas.**

La venta de las entradas para la gala y el cóctel de la “XI Edición del Festival Publicatessen” tuvo lugar en el ágora del Campus María Zambrano de Segovia durante los días 25, 26 y 27 de marzo.

*\* Véase diseño en Anexo 2 p.42*

Como todos los años, el furor por conseguir entradas para el día del acto es todo un fenómeno. Alumnos y alumnas hacen cola durante horas para no quedarse sin ellas.

Para aliviar la congestión de gente y facilitar el trabajo a los departamentos de protocolo y gala encargados de la venta y distribución de las entradas, se decidió separar en tres días.

La división fue la siguiente:

- Lunes 25 de marzo del 2019:
  - De 10:00h a 14:00h.
  - De 16:00h a 20:00h.

Únicamente los nominados y el profesorado pudieron recoger las entradas ese día. Sólo se pudieron adquirir dos entradas por finalista. Si la categoría era en dupla o grupo, pudo acudir un miembro a recoger las entradas del resto del equipo.

- Martes 26 marzo 2019:
  - De 10:00 horas a 14:00 horas.
  - De 16:00 horas a 20:00 horas.

Venta exclusivamente para alumnos inscritos a jornadas y que participen en la organización de Publicatessen. Sólo se vendieron dos entrada por persona.

- Miércoles 27 Marzo 2019:

- De 10:00 horas a 14:00 horas.
- De 16:00 horas a 20:00 horas.

Se abre la venta para todo aquel que no esté inscrito en jornadas, ni sea finalista, ni de la organización de Publicatessen. Se vendieron solo dos entradas por persona. El número de asiento se asignará según llegada al lugar de venta.

En turnos rotativos, se hicieron tres grupos en la mesa de venta de entradas para ir más rápido. Dos personas se encargaron de cobrar, otras dos de puntear los asientos que se iban ocupando en el teatro, y otras dos de tachar las listas y rellenar el taquillaje.

Un palco y algunos asientos fueron excluidos de la venta, con el fin de tenerlos libres por si el día del evento pudiera surgir algún imprevisto.

La forma de taquillar las entradas fue la siguiente:

- Patio de butacas:
  - Zona: patio de butacas.
  - Fila: nº de fila.
  - Butaca: nº butaca.
- Platea:
  - Zona: platea.
  - Fila: 1.
  - Butaca: nº butaca.
- Proscenio:
  - Zona: proscenio.
  - FILA: 1.
  - Butaca: nº butaca.
- Palco central:
  - Zona: P 1, P2 O P3, central .
  - Fila: nº fila.
  - Butaca: nº butaca.
- Palcos laterales:

- Zona: P 1, P2 O P3, lateral.
- Fila: nº de palco.
- Butaca: nº butaca.

### **6.8 Azafatos y azafatas.**

A finales de febrero, con la ayuda del departamento de comunicación se lanzó un comunicado en redes sociales, informando del casting de azafatos/as para colaborar con Publicatessen.

El casting en cuestión fue un éxito, muchos/as estudiantes de los diferentes cursos del grado de Publicidad y Relaciones Públicas participaron. El jurado estaba compuesto por dos personas del departamento de gala y dos de protocolo. Se les hicieron distintas preguntas para saber cómo actuarían en determinadas situaciones del evento y así poder seleccionar a los participantes más atentos y cuidadosos. Además, ellos podían elegir cuándo participar: en la semana de jornadas, o en el día de la gala.

En concreto para gala se eligieron ocho azafatos y azafatas. Ellos fueron nuestros ayudantes en la organización y la puesta en marcha. Se les designaron las siguientes tareas principales:

- Recibir a los invitados e indicarles por dónde acceder a su asiento.
- Proporcionar información sobre el funcionamiento y las normas del evento.
- Atender y solventar cualquier duda que puedan tener los asistentes.
- Agilizar la búsqueda de asientos y acomodar.
- Apoyar a los organizadores además de estar preparados para actuar si surgieran imprevistos.
- Ayudar a subir al escenario a los participantes de la gala.
- Controlar el acceso mediante sellos en el cóctel.
- Ayudar en el recorrido a los ganadores para guiarles hacia el photocall, para realizar la foto oficial y la entrevista con los medios.

Todos los azafatos/as recibieron su acreditación y vistieron completamente de negro para ser reconocibles. Se les entregó un pequeño plano del teatro para poder

orientarse a la hora de acomodar a los asistentes. Unos días antes los azafatos/as visitaron las instalaciones para familiarizarse con el entorno y concretar atuendo y horario. También pudieron aportar sus preferencias de zonas o personas con las que se sintieran más cómodos/as a la hora de trabajar.

El mismo día del evento, se reunió a los azafatos por la mañana para recorrer con ellos el espacio, y explicar las salidas de emergencia, los baños, los camerinos y la distribución del teatro. En ese tiempo se asignaron las tareas y la ubicación de cada uno.

## **7. El Evento.**

Según la RAE un evento es *Del lat. eventus. 1. m. acaecimiento. 2. m. Eventualidad, hecho imprevisto, o que puede acaecer. 3. m. Suceso importante y programado, índole social, académica, artística o deportiva* (Real Academia Española [RAE], 2014).

Aunque existen muchas definiciones para este término, destaco la que encontramos en “Successful Event Management”, que define los eventos como:

*“Aquellos fenómenos que surgen de ocasiones no rutinarias y que tienen objetivos de ocio, culturales, personales u organizativos establecidos de forma separada a la actividad normal diaria, cuya finalidad es ilustrar, celebrar, entretener o generar experiencias en un grupo de personas”* (Shone, 2001, p.4)

Podríamos clasificar Publicatessen como un evento académico de carácter social puesto que tiene motivaciones sociales concretas: la cultura publicitaria. Motivo y temática principal en el desarrollo del mismo.

### **7.1. Ruedas de Prensa.**

De la mano con el departamento de comunicación, se organizaron dos ruedas de prensa con el objeto de dar a conocer la nueva edición.

### 7.1.2 Primera rueda de prensa.

Tras reunirnos ambos departamentos y realizar una estimación de los medios de comunicación que podían asistir, concretamos realizar las siguientes funciones:

- Aportar un breve folleto informativo sobre Publicatessen a los medios.
- Reservar el espacio habilitado para éste tipo de actos en la Universidad.
- Recibir a los medios.
- Colocar a los ponentes.
- Encargar al departamento de diseño una imagen que contenga nuestro logo y los patrocinadores para proyectarlos.
- Colocación de la sala.
- Encargar un pequeño catering para los medios.
- Colocación de banderas.

La rueda de prensa tuvo lugar el 10 de diciembre dentro de un aula a las 10:30 de la mañana, ya que ese mismo día y a la misma hora había una conferencia en el ágora y no se pudo hacer la rueda de prensa en el espacio habilitado en la biblioteca, ya que se colapsaría el sonido. Finalmente no se colocaron banderas, ya que al ser un espacio pequeño hubiera quedado un ambiente muy recargado.

Todas las demás funciones se llevaron a cabo a la perfección.

La colocación de los ponentes fue la siguiente:



1. Agustín Matilla, Vicerrector de la Universidad de Valladolid en el Campus de Segovia.
2. Marta Laguna, Decana de la Facultad de Ciencias Sociales, Jurídicas y de la Comunicación de Segovia.
3. Pedro Fúnez, Presidente de la XI Edición de Publicatessen.

4. Patricia Pando, Vicepresidenta de la XI Edición de Publicatessen.

Con el fin de agradecer su presencia a los medios, al acabar la rueda de prensa les ofrecimos un pequeño catering patrocinado por la cafetería Danis.

*\*Véase anexo 3 p.43*

### **7.1.3. Segunda rueda de prensa.**

La segunda y última rueda de prensa se convocó el día 25 de Marzo de 2019 con el fin de informar sobre el comienzo de las jornadas y de la gala de Publicatessen 2019. Esta vez, pudo realizarse en el recinto habilitado por la biblioteca de la facultad y con dos componentes más: Kiara Higino y María Gutiérrez, coordinadoras de los departamentos de gala y jornadas. La colocación fue la misma que en la rueda de prensa anterior sentándose en los extremos las coordinadoras. Sin embargo, en esta ocasión el vicerrector Agustín Matilla cede su sitio a la decana Marta Laguna, quedando Agustín en el segundo puesto.

La colocación fue la siguiente:

1. Marta Laguna, Decana de la Facultad de Ciencias Sociales, Jurídicas y de la Comunicación.
2. Agustín Matilla, Vicerrector de la Universidad de Valladolid en el Campus de Segovia.
3. Pedro Fúnez, Presidente de la XI Edición de Publicatessen.
4. Kiara Higino, coordinadora del departamento de gala.
5. María Gutiérrez, coordinadora del departamento de jornadas

*\*Véase anexo 4 p.43*





## 7.2. El protocolo en las jornadas.

Para las jornadas, el departamento de protocolo se encargó de sentar a las autoridades que asistieron al acto de inauguración, además de colocarles en el escenario y de señalar el orden de intervención.

Tras mandar invitaciones personalizadas a la alcaldesa de Segovia, al vicerrector y a la decana, los dos últimos confirmaron y la alcaldesa, cedió su invitación a otro cargo del Ayuntamiento.

La colocación definitiva fue la siguiente:

1. La Concejala de Cultura Marifé Santiago.
2. El Vicerrector Agustín García Matilla.
3. La Decana Marta Laguna.
4. El Presidente del Festival Publicatessen Pedro Fúnez.
5. La Coordinadora del departamento de Jornadas María Gutiérrez.



Nos encargamos de colocar a los ponentes con sus acompañantes en una de las primeras filas, seguidos de los profesores. A lo largo del primer día de jornadas, ayudamos a los azafatos y azafatas con sus diferentes funciones.

## 7.3. El protocolo en la gala.

Bajo el tema “Metamorfosis publicitaria”, la gala tuvo lugar el día 4 de abril del 2019 en el teatro Juan Bravo de Segovia.

Las expectativas puestas en este evento son muy altas, ya que para muchos, es el día más especial de Publicatessen, y de él dependerá que los asistentes al festival se lleven un buen recuerdo de toda la edición.

Para el departamento de Protocolo es un momento crucial en el que nuestro trabajo empieza a tener mayor complejidad. Por fin, se pondrá en marcha todo el esfuerzo desarrollado durante los últimos meses.

### **7.3.1 Invitados de Honor.**

Cuando se reciben invitados de honor en un evento, es importante atenderles adecuadamente, ya que dotan de prestigio a nuestro acto. Hay que tener en cuenta que muchas de las personalidades que asisten han apoyado activamente nuestro proyecto. También las habrá que asistan sin haber recibido una invitación formal y pasarán a formar parte de nuestra lista de contactos de cara a futuras ediciones. Es todo un ejercicio de relaciones públicas.

Los invitados de honor que asisten son los mencionados en el apartado: “Lista de invitados”. Todos ellos, serán acomodados en la “zona de honor”, es decir, la mejor ubicación posible del teatro. Las componentes del departamento, bajo la supervisión y apoyo de Lara González Díaz, profesora especialista en protocolo, acompañarán a los invitados de honor hasta la butaca que tienen asignada.

### **7.3.2 Localizaciones.**

Los azafatos/as fueron los encargados de dirigir al público a sus respectivos asientos.

La distribución del espacio fue el siguiente:

- Invitados de honor: fueron ubicados en las dos primeras filas del patio de butacas. La ordenación protocolaria será la dispuesta en el R.D. 2099/83.

*\*Véase anexo 6 y 7, pp 43,44.*

- Patrocinadores: ubicados justo detrás de los invitados de honor. En la tercera fila y parte de la segunda. En los extremos irán acomodados aquellos patrocinadores que entreguen un premio.

- Profesores y PAS: quinta fila.
- Nominados: todos los nominados fueron colocados en los extremos de las filas y con fácil acceso al escenario en caso de ser premiados.
- Participantes: al igual que los nominados, fueron ubicados en zonas estratégicas.
- Miembros de Publicatessen y alumnos de cuarto curso: las filas 6, 7, 8 y 9 quedaron reservadas para ellos.
- Visibilidad reducida: las butacas con visibilidad reducida se rebajaron a mitad de precio en el día de la venta de entradas. Se localizan en su mayoría en la tercera planta del teatro.
- Streaming y medios de comunicación: para el streaming y los medios se reservaron siete butacas en la zona central de la primera planta.
- El palco 14: queda inutilizado puesto que es el palco protocolario de la Diputación de Segovia.

### **7.3.3 Antes de la apertura.**

Nos reunimos tres horas antes del comienzo del evento con el departamento de gala en el teatro Juan Bravo de Segovia, para ultimar detalles antes de la apertura de puertas. Estos detalles fueron los siguientes:

- Terminar de organizarnos con el personal del propio teatro atendiendo a sus recomendaciones.
- Abrir y organizar un espacio de ropero para las prendas de los invitados de honor.
- Trabajar en el *atrezzo* del escenario y el patio de butacas.
- Colocar obsequios en cada butaca para los asistentes.
- Preparar el photocall.
- Distribuir a los azafatos/as y determinar sus funciones. Estarán acompañados en todo momento de un miembro del departamento de protocolo por sí surgieran complicaciones.
- Un azafato/a se coloca en la tercera planta.
- Dos azafatos se colocan en la segunda planta, ya que tiene más concentración de aforo que la tercera.
- Tres azafatos se colocan en el patio de butacas.
- Dos azafatos se quedarán en la recepción dando la bienvenida y troquelando las entradas.

- Una vez empezada la gala un azafato/a permanecerá al lado de la escalera derecha, para ayudar a subir a los participantes en la entrega de premios.
- Dos azafatos se desplazarán al lugar del cóctel a mitad de la gala junto con un una componente del equipo de protocolo.
- Decorar y organizar la recepción de la entrada.
- Colocar en la entrada un plastificador de paraguas dada la previsión de lluvia.
- Habilitar dos camerinos, uno para que puedan cambiarse los azafatos y dejar sus pertenencias y otro para los participantes.
- Comprobar junto con los empleados del teatro elementos de seguridad tales como extintores y puertas de emergencia.

#### **7.3.4. Apertura de puertas.**

A las 19:00 horas dio comienzo la apertura de las puertas del teatro Juan Bravo de Segovia para recibir a todos los asistentes de la gala de Publicatessen.

Todo el mundo estaba colocado en su sitio correspondiente para dar comienzo al acto. Los azafatos/as, el departamento de gala y el departamento de protocolo estuvieron preparados para recibir a los primeros asistentes. Esta fue la distribución:

- Unos azafatos/as se encargaron de acomodar a los asistentes de la tercera planta.
- Dos azafatos/as asistieron al público de la segunda planta, junto a una componente del departamento de protocolo que supervisará también la tercera planta.
- Tres azafatos/os dieron la bienvenida en la entrada del teatro junto con miembros del departamento de gala, indicando la zona por la que deben acceder a sus asientos.
- Dos azafatos/as y dos miembros del departamento de protocolo se encargaron de la acomodación de la zona de platea, así como de los invitados de honor.

Una vez cerradas las puertas, nos aseguramos de que todo el mundo estuviera sentado y en silencio para que la gala pudiera dar comienzo.

Durante la gala tres azafatos/as estuvieron distribuidos en diferentes zonas para acompañar a los premiados al photocall, en el que se les tomaban las instantáneas y se realizaban las entrevistas con los medios de comunicación. Una vez finalizado todo

el proceso, se les acompañaba a sus respectivos asientos por las entradas laterales, ya que la puerta de acceso principal a la platea permaneció cerrada durante todo el acto, para evitar posibles distracciones.

A lo largo del acto también hubo una azafata encargada de ayudar a subir y bajar del escenario a los participantes. El resto de los azafatos /as estuvieron controlando el recinto y las incidencias que pudieran surgir en el mismo. Dos de ellos abandonaron la gala a las ocho y media para acudir a la preparación del cóctel posterior.

### **7.3.5 Cronometrado.**

Este cronometrado permite ubicar en el tiempo el trabajo que fue desarrollado por el departamento de protocolo durante el día de la gala.

#### **7.3.5.1 Cronometrado Total.**

- Programa:
  - Día: jueves 4 de abril del 2019.
  - Instituciones organizadoras: Festival Publicatessen y Universidad de Valladolid.

#### Gala XI Edición de Publicatessen

**10:00 h:** visita al teatro Juan Bravo junto con los azafatos/as y el departamento de gala para ultimar detalles.

**12:30 h:** transporte de materiales y del photocall al teatro Juan Bravo.

**17:30 h:** llegada al teatro para ayudar al departamento de gala con los preparativos.

**18:00 h:** llegada de los azafatos/as al teatro Juan Bravo. Se cambian de ropa y se ultiman los detalles del trabajo a desarrollar.

**18:45 h:** preparación para la apertura de puertas. Todo el personal ocupa el puesto que se le ha asignado.

**19:00 h:** apertura de puertas. Bienvenida.

**19:45 h:** cierre de puertas. Se ruega silencio y que tomen asiento.

**20:00 h:** comienzo de la gala.

**21:30 h:** fin de la gala. Desplazamiento al lugar del cóctel.

**22:00 h:** apertura del cóctel en el Convento de Mínimos.

**23:30 h:** fin del evento.

### 7.3.5.2 Cronometrado parcial.

Desarrollo parcial de cada secuencia. Programa detallado.

Día: jueves 4 de abril del 2019.

Horario: 10:00 a 23:30h.

| HORA    | LUGAR                                 | SECUENCIA  |
|---------|---------------------------------------|--|
| 10:00 h | Teatro Juan Bravo                     | <ul style="list-style-type: none"><li>• Se les enseña el espacio a los azafatos/as y se les explica sus tareas.</li><li>• Se ultiman detalles de cara a la tarde.</li></ul>              |
| 12:30 h | Teatro Juan Bravo                     | Transpote de photocall y otros materiales.   |
| 17:30 h | Teatro Juan Bravo.                    | Se prepara el espacio junto al departamento de gala.   |
| 18:00 h | Teatro Juan Bravo.                    | Llegada de los azafatos al teatro. Se les habilita un espacio para poder cambiarse y dejar sus pertenencias. Repaso del acto.  |
| 18:30 h | Teatro Juan Bravo.<br>Primera planta. | Los medios de comunicación llegan y preparan sus materiales en el espacio ubicado para ellos en la primera planta.   |
| 19:00 h | Teatro Juan Bravo.<br>A pie de calle. | Se abren las puertas para dar paso a los asistentes al evento.   |
| 19:01 h | Teatro Juan Bravo.<br>Vestíbulo.      | <ul style="list-style-type: none"><li>• Saludo de Bienvenida. Protocolo y gala.</li><li>• Troquelado de entradas.</li><li>• Azafatos/as guían a los asistentes a sus asientos.</li></ul> |

|         |                                       |   |
|---------|---------------------------------------|---|
| 19:45 h | Teatro Juan Bravo.<br>Vestíbulo.      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se cierran las puertas de acceso al teatro.</li> <li>• Inminente comienzo de la gala.</li> </ul> |
| 20:30 h | Convento de Mínimos.                  | Azafatos/as y miembros del departamento se desplazan para preparar el cóctel.   |
| 21:30 h | Teatro Juan Bravo.<br>A pie de calle. | Termina la gala y se procede al desalojo del teatro.  |
| 22:00 h | Convento de Mínimos.                  | Se inicia el cóctel.<br>Dos azafatos se encargan del control de acceso al recinto.  |
| 23:00 h | Convento de Mínimos.                  | Fin del cóctel y desalojo del recinto. Despedida y agradecimientos.   |

### 7.3.6. Photocall y medios de comunicación.

Los medios de comunicación llegaron media hora antes de la apertura de puertas para colocar sus equipos. El streaming tiene reservada la zona central de la primera planta en los asientos 1, 2, 4, 2, 4, 6 de las filas 1 y 2, para asegurarnos que tengan una buena visibilidad.

Los fotógrafos suelen moverse por los pasillos. La prensa escrita se ubica en los asientos de los proscenios, ya que no se suelen quedar durante toda la gala y así, no entorpecen en caso de querer salir.

Emisión Mahonita fue la encargada de tomar declaraciones a los premiados durante la gala, sus asientos fueron ubicados en la primera planta 10 y 12 los cuales se encuentran cerca de la puerta de salida, para que en el momento de la entrega de premios pudieran salir sin molestar a nadie hasta el punto habilitado para las declaraciones en la planta baja.

Durante la gala los premiados fueron saliendo por detrás del escenario, allí les espera la azafata número 1 encargada de acompañarles hasta el photocall, para ser atendidos

por lo medios, una vez allí, la azafata número 2 les acompañaba hasta la zona de fotografía. Terminado el recorrido, la azafata número 3 les guiaba hasta su asiento.

*\*Véase anexo 7, p.46.*

## **8. El Post evento.**

Una vez terminado nuestro evento, es momento de reflexionar y de analizar de manera crítica y objetiva aquellos aspectos que salieron bien y mal, para tenerlos en cuenta en futuros proyectos con el fin de mejorar.

### **8.1 Resultados.**

Si una cosa he aprendido de esta experiencia es que en los eventos pocas cosas salen según lo previsto. No se puede rebobinar, ni paralizar el acto para tratar de ponerle solución a fallos normalmente causados por falta de previsión, coordinación o simplemente errores imprevisibles.

La gala y el cóctel salieron bien, como no podía ser de otro modo con todo el trabajo que hubo detrás por parte de todos los departamentos.

En lo que se refiere a mi departamento puedo afirmar que el trabajo realizado fue fantástico en todos los sentidos, a pesar de que en muchas ocasiones íbamos a tientas al no disponer de información, ni de memorias de los departamentos de protocolo de ediciones pasadas.

Cometimos varios errores empezando por la primera rueda de prensa, en la cual colocamos los nombres de los ponentes sobre la mesa doblando el papel, ya que desconocíamos que la Universidad disponía de soportes de metacrilato para este tipo de ocasiones. Este error no se cometió en la segunda rueda de prensa.



El protocolo en jornadas salió correctamente sin ninguna incidencia.

El día de la gala surgieron bastantes problemas. Hubo casos de entradas duplicadas que nos hizo reubicar a parte del público y perder bastante tiempo, además, pudimos observar que hubo asistentes que no se sentaron en su correspondiente butaca. Fue un problema del que no nos dimos cuenta hasta que empezó la gala debido a que los azafatos/as y el departamento de protocolo y gala estábamos saturados. Se echaron en falta dos azafatos/as más en platea. Sin embargo, el personal del teatro fue de gran ayuda.

El problema pudo solucionarse gracias a los palcos que teníamos reservados para posibles emergencias y a la apertura del palco 14 por parte del personal del teatro para ayudarnos a solventar el problema, ya que en principio solo puede ser utilizado por la Diputación de Segovia y está prohibido acceder a él. Finalmente la gala pudo comenzar a la hora prevista y se desarrolló sin más sobresaltos.

Durante el acto, la azafata encargada de ayudar a subir a los participantes por la escalera abandonó su puesto, debido a que en varias ocasiones los participantes de la gala subían por el lado contrario. Fue un error no haber concretado con ellos la parte del escenario por la que debían subir y bajar.

El trabajo de los azafatos/as fue excelente, salvo en ocasiones puntuales como fue en el caso del cóctel. Los dos azafatos encargados de controlar la puerta de acceso acabaron por abandonar su puesto para unirse al festejo.

Marian Núñez y Lara González, profesoras coordinadoras de Publicatessen, se percataron de que excedíamos el aforo del cóctel en aproximadamente veinte personas después de contar las butacas ocupadas en el teatro y a los azafatos/as.

Tras hacer cálculos y contabilizar las personas que iban entrando al cóctel al finalizar la gala no hubo ningún problema, ya que muchos invitados de honor y profesores se marcharon y no acudieron al evento posterior.

## 8.2 Propuestas de mejora.

Las propuestas de mejora que voy a exponer a continuación surgen de todos aquellos errores o aspectos echados en falta durante el proyecto, las cuales me aplico a mí misma, con el fin de evitar cometer los mismos fallos en futuras ocasiones. Pero el objetivo más importante es que futuras generaciones puedan apoyarse en este contenido y tenerlas en cuenta.

- Reinventar el departamento a “Relaciones Públicas y Protocolo”. El departamento, al ser pequeño y tener funciones muy concretas, en ocasiones puede pasar desapercibido en comparación con los departamentos más grandes. Sería estupendo elaborar estrategias de relaciones públicas para darnos más a conocer y mejorar el prestigio.
- Habilitar una zona de aparcamiento para los medios de comunicación convocados. En Segovia, el tema del aparcamiento es un problema y muchos medios de comunicación rechazaron asistir a las ruedas de prensa por este motivo.
- Tener muy claro en límite de aforo. Tanto en la gala como en el cóctel es importante que se especifique cuál es la cifra máxima de aforo. Sumar al aforo el personal auxiliar. Tener un contador de aforo.
- Tener localidades de emergencia. Puede acudir alguna autoridad a última hora al evento sin confirmar su asistencia. Es mejor tener un sitio de reserva a negar la entrada. De igual modo pasa con los acompañantes. También puede servir para solventar errores del propio departamento.
- Contemplar el uso de figurantes el día de la gala. Para ocupar posibles butacas vacías de asistentes que finalmente no hayan acudido, ya que estéticamente un hueco vacío da mala imagen.
- Mesa de Incidencias. Debería habilitarse una mesa de incidencias tanto en el día de la gala como en el cóctel, para atender diferentes asuntos como extravío de entradas o entradas duplicadas.
- Cuidar a los azafatos/as. Van a trabajar mucho, es muy importante que tengáis un buen detalle con ellos y darles una buena formación.
- Tener detalles con el personal PAS de la Universidad y con la Secretaría del Vicerrectorado. Son de mucha ayuda y hay que agradecerseles.

- Una persona del departamento que se encargue exclusivamente de los azafatos/as. Es importante que alguien esté disponible solucionando todas las dudas que puedan ocurrirles, además de controlar que estén desempeñando correctamente sus funciones.
- Tener un detalle con el personal del teatro. Hacen un gran trabajo y siempre están dispuestos a ayudar. Es importante atender todas sus indicaciones.
- No dar nada por hecho. Es importante que preguntéis cualquier duda por obvia que sea, puede que otros departamentos o personas hayan pasado por alto algún detalle.

## **9. Conclusiones.**

La comunicación protocolaria manifiesta ser una herramienta muy importante dedicada a mostrar la correcta imagen y reputación de una organización.

Que un acto sea un éxito o un fracaso dependerá, fundamentalmente, de que ofrezcamos una imagen positiva o negativa de nuestra organización, que consigamos emitir acertadamente un mensaje implícito o explícito, y de que se cumplan los objetivos principales que justifican el acto en sí. Cada mínimo detalle cuenta y cualquier error, por pequeño que sea, puede tener consecuencias que perjudiquen a todo el equipo de trabajo.

La materia del protocolo cuenta con gran complejidad por la cantidad de términos que contiene, así como aspectos muy técnicos que se contemplan en el Real Decreto 2099/83, y que hay que aprender a controlar para ejercer un buen trabajo. En este sentido, la creación del departamento de protocolo en Publicatessen brinda la oportunidad de trabajar con esta rama de la comunicación, que es muy difícil de aprender sólo con un aporte teórico. Requiere de mucha práctica para afianzar conocimientos, y en este sentido no puedo estar más agradecida.

Publicatessen es un golpe de realidad que te prepara para un futuro profesional, sacándote fuera de tu zona de confort a la que estás acostumbrado en la Universidad: mismo grupo de trabajo, mismos amigos, mismo entorno...

Aprendes a trabajar con personas a las que no conocías antes. Con algunas tendrás complicidad y con otras no, pero lo mejor es dejar vuestras diferencias atrás para conseguir un objetivo común. También aprendes a enfrentarte a situaciones muy diferentes, a encajar las críticas, a gestionar el estrés y a trabajar, esta vez de verdad, en equipo.

Te brinda la oportunidad de aclarar tus ideas; lo que en la teoría pensabas que se te daba bien, que te gustaba, y que esa es la rama a la que te querías dedicar profesionalmente, tal vez en la práctica veas que te habías precipitado en ese pensamiento, dándote cuenta de que realmente no te gusta tanto como pensabas inicialmente. Por otra parte, también es la oportunidad de eliminar cualquier atisbo de duda sobre tu futuro trayecto profesional, afirmando y consolidando que eso que estás haciendo en Publicatessen, es lo que de verdad quieres hacer una vez salgas al mundo laboral. Tanto si aciertas a la hora de elegir un departamento como si no, aprehenderás.

Bajo un punto de vista personal, he echado en falta un último esfuerzo por parte de todo el equipo de trabajo del festival: la reflexión. Después de tantos meses de trabajo persiguiendo un objetivo común, la gala supone un punto final a la edición, pero no debería serlo para la organización. Como equipo se debería haber debatido y reflexionado sobre cuáles han sido los puntos débiles y fuertes del trabajo en su conjunto, abordando diferentes cuestiones y proponiendo soluciones generales para las próximas ediciones.

Con las propuestas de mejora, se ha querido mostrar una serie de observaciones acerca de los resultados obtenidos en nuestro departamento, para que cada edición sea mejor que la anterior, deseando así el mayor éxito posible a las siguientes ediciones.

Es una experiencia de la que sales muy reforzado. Te hace sentir más capaz, la confianza en uno mismo y en tus capacidades crece. Y ese detalle, en una entrevista de trabajo, puede marcar la diferencia.

El trabajo ha resultado ser la documentación de una experiencia real en la que se abordan todas las fases que tiene un evento: antes, durante y después. Su objetivo principal ha sido servir de apoyo de forma objetiva, gracias a la minuciosa exposición de todos los pasos seguidos por el departamento de protocolo durante la “XI Edición del Festival Publicatessen”. También ha contribuido al apoyo de manera subjetiva, con una serie de recomendaciones elaboradas a partir de reflexiones y ejercicios de autocritica, para que se tengan en cuenta en el futuro y de esta manera, evitar que vuelvan a cometerse los mismos errores.

## 10. Referencias

Bernays, E., 1961. *Your Future In Public Relations*. New York: Richards Rosen Press.

Campos, G., & Fuente, C. (2013). Los eventos en el ámbito de la empresa. Hacia una definición y clasificación. *Comunicación de la SEECI*, 73.

Castillo, A., 2020. *Introducción A Las Relaciones Públicas*. [https://www.uma.es/media/files/libropr\\_1.pdf](https://www.uma.es/media/files/libropr_1.pdf)

Editorial, p., 2020. *Protocolo De Los Actos El Orden Del Acto*. Protocolo y Etiqueta. <https://www.protocolo.org/ceremonial/eventos/protocolo-de-los-actos-el-orden-del-acto.html>

Esparcia, A., 2004. *Investigación Sobre La Evolución Histórica De Las Relaciones Públicas*. *Revistas.ucm.es*. <https://revistas.ucm.es/index.php/HICS/article/view/20180>

Festival Publicatessen. 2019. *Publicatessen – Festival Publicatessen*. <http://festivalpublicatessen.com/la-historia/>

Morcho, M., IMEP, P., 2019. *¿Qué Es Un Evento Y Cómo Se Puede Clasificar?*. Protocolo IMEP. <https://www.protocoloimep.com/articulos/que-es-un-evento-y-clasificacion/>

Otero Alvarado, M., 2001. *Ceremonial Y Protocolo: Fundamentación Teórica Y Vinculaciones Con Relaciones Públicas Y Comunicación*. <http://hdl.handle.net/11441/24838>.

Real Academia Española [RAE]. (2014). Definición. 23.<sup>a</sup> ed. rae.es. <https://dle.rae.es>

Ruiz Mateos, M., 2010. *Manual De Protocolo General*. Formación Para El Empleo. Google Books. <https://books.google.es/books?>

Sánchez, M., 2013. *La Importancia Del Protocolo En Las Relaciones Públicas Institucionales*. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4616713>

Shone, Antón; Bryn Parry (2001): *Successful Event Management: a Practical Handbook*. London

Teatro Juan Bravo. <http://www.teatrojuanbravo.org>

Urbina, J., 1990. *El Arte De Invitar: Su Protocolo*. Madrid: El Ateneo.



## 11. ANEXOS





# PUBLICATESSSEN

Ilma. Sra. D<sup>a</sup>. Clara Isabel Luquero de Nicolás

La organización del **Festival Publicatessen** se complace en invitarle a la **XI Gala** que tendrá lugar el próximo 4 de abril a las 19:00 horas en el Teatro Juan Bravo de Segovia.

Sería para nosotros **un honor** poder contar con su presencia en dicho acto y esperamos pueda poner en nuestro conocimiento si asistirá con algún acompañante.

**Se ruega confirmación** de asistencia al siguiente correo [protocolo@festivalpublicatessen.com](mailto:protocolo@festivalpublicatessen.com) o al número 657059003. Así mismo, estamos atentos a cualquier tipo de consulta.

Reciba un cordial saludo,

Publicatessen.

Anexo1: Ejemplo de invitación. Creada y redactada por el departamento de protocolo.



Anexo 2: Entradas para la gala y el cóctail diseñadas por el departamento de arte.



Anexo 3: Primera rueda de prensa. Imagen realizada por Alberto Morala. Extraída de: <https://www.eladelantado.com/segovia/publicatessen-nominado-como-mejor-festival-academico-en-los-talkfest19/>



Anexo 4: Segunda rueda de prensa. Imagen realizada por Alberto Morala. Extraída de : <https://www.eladelantado.com/segovia/publicatessen-cita-en-segovia-a-40-profesionales-punteros-de-la-publicidad/>

**FILA 1**

|              |        |                |           |           |              |            |         |             |               |        |          |
|--------------|--------|----------------|-----------|-----------|--------------|------------|---------|-------------|---------------|--------|----------|
| 11           | 9      | 7              | 5         | 3         | 1            | 2          | 4       | 6           | 8             | 10     | 12       |
| VICP PUBLICA | Cº AYT | CONCEJALA INFR | SUBDELEGA | ALCALDESA | PRESID PUBLI | DIPUTACIÓN | RECTOR  | VICERRECTOR | SECRET UVA    | DECANA | ALBERT O |
| PATRICIA     | ELVIRA | PALOMA MARO    | LIRIO     | CLARA     | PEDRO        | SARA DUEÑ  | ANTONIO | AGUSTÍN     | HELENA CASTÁN | MARTA  | PROFE    |

**FILA 2**

|            |            |           |           |            |       |               |            |         |         |         |         |
|------------|------------|-----------|-----------|------------|-------|---------------|------------|---------|---------|---------|---------|
| 11         | 9          | 7         | 5         | 3          | 1     | 2             | 4          | 6       | 8       | 10      | 12      |
| BORJA      | LAURA      | PACHECO   | TERESA G. | SWEET HOME | SWEET | CAROLINA UVA  | PALOMA UVA | GUILLE  | EMI     | PACO    | HÉCTOR  |
| SOCIOGRAPH | SOCIOGRAPH | ONDA CERO | MUJERES   |            |       | P. CIENTÍFICO | DEPORTES   | BROTHER | BROTHER | GRACIAN | GRACIAN |

**FILA 3**

|          |          |          |             |          |              |              |           |             |          |          |          |          |              |
|----------|----------|----------|-------------|----------|--------------|--------------|-----------|-------------|----------|----------|----------|----------|--------------|
| 13       | 11       | 9        | 7           | 5        | 3            | 1            | 2         | 4           | 6        | 8        | 10       | 12       | 14           |
| CORAL    | MARIA M. | MARTA P. | PILAR SAN P | ACOMP    | ALFONSO      | SUSANA       | MARI CRUZ | MAMEN       | INÉS     | BELINDA  | EVA CAMP | TECLA    | MARILE PRET  |
| PROFESOR | PROFESOR | PROFESOR | PROFESOR    | PROFESOR | VICEDECANATO | VICEDECANATO | PROFESOR  | VICEDECANTO | PROFESOR | PROFESOR | PROFESOR | PROFESOR | PROFESOR CEU |

**FILA 4**

|          |          |                  |   |                  |   |          |            |               |            |          |      |              |         |
|----------|----------|------------------|---|------------------|---|----------|------------|---------------|------------|----------|------|--------------|---------|
| 13       | 11       | 9                | 7 | 5                | 3 | 1        | 2          | 4             | 6          | 8        | 10   | 12           | 14      |
| AZUCENA  | ALARMA   | ANGEL OREJANA +1 |   | CRISTINA VELA +1 |   | NOEMI    | DANI       | JORGE PEÑA    | ALEX BUIT. | ELENA    |      | ISABEL GAVI. | ALBERTO |
| PROFESOR | PROFESOR | PROFESOR         |   | PROFESOR         |   | PROFESOR | COPISTERIA | MUNDO LABORAL | PROFESOR   | PROFESOR | GALA | PAS          | PAS     |

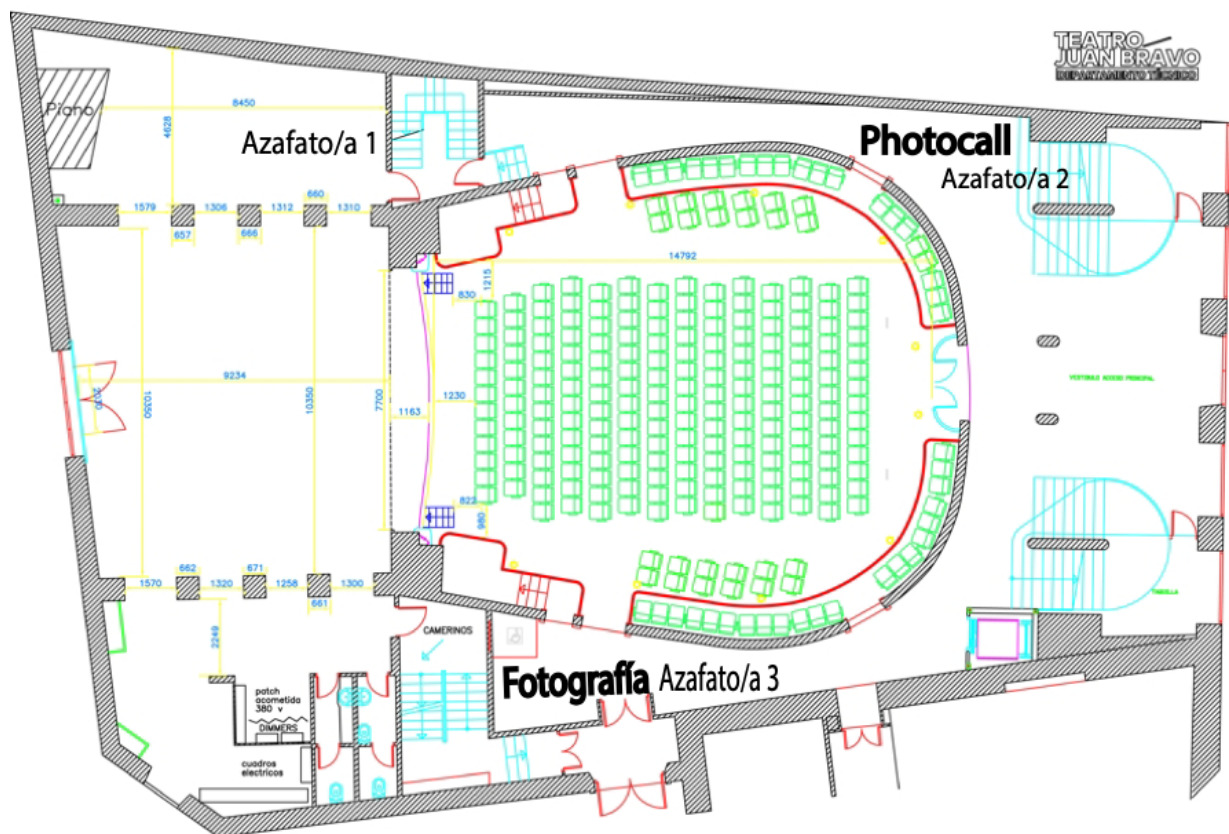
**FILA 5**

|    |    |   |   |   |   |           |           |           |           |   |    |    |    |
|----|----|---|---|---|---|-----------|-----------|-----------|-----------|---|----|----|----|
| 13 | 11 | 9 | 7 | 5 | 3 | 1         | 2         | 4         | 6         | 8 | 10 | 12 | 14 |
|    |    |   |   |   |   | AM. CAROL | AM. CAROL | AM. MARTA | AM. MARTA |   |    |    |    |

Anexo 5: Colocación de invitados de honor. Tabla elaborada por Lara González Díaz.



Anexo 6: Plano de localizaciones. Extraído de : <http://www.teatrojuanbravo.org>



Anexo 7: Plano del recorrido de los medios de comunicación. Plano original extraído de: <http://www.teatrojuanbravo.org>

